



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Dronning Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	9
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	9
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	11
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	16
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	28

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: Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsens Vej 8, 2500 Valby
Leder: Gitte Piriwe Risom
Antal boliger: 136 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en ufaglært, en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter).
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/MPG Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Pernille Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Dronning Ingrid's Hjem.

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste år. Der er på enkelte af områderne givet anbefaling igen ved dette års tilsyn, men det er tilsynets vurdering, at der er opnået væsentlige forbedringer. Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, samt at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudier af både plejen og frokostmåltidet er en værdig og respektfuld kommunikation med beboerne. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne under alle tre observationsstudier har selvbestemmelse. Begge plejesituationer udføres med en rehabiliterende tilgang, mens serveringsform til frokost ikke giver mulighed for en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at arbejdet under begge observationsstudier af personlig pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt og tilpasset beboernes behov, samt at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender og udfolder deres roller under frokostmåltidet, så måltidet understøttes på en faglig måde, ligesom de opretholder en god hygiejne. Tilsynet vurderer, at servering af drikkevarer sker sent i måltidet, samt at beboerne ikke kan se drikkevarerne, som kunne være med til at understrege den festlige anledning. Under den personlige pleje udfører medarbejderne praktiske gøremål i henhold til gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender værnemidler korrekt, og at der udføres håndhygiejne efter gældende retningslinjer. Ligeledes sker forflytning og påklædning på en faglig korrekt måde. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen er tilpasset beboernes behov og funktionsniveau. Den ene medarbejder anvender dog et håndklæde, der har været tabt på gulvet, til aftørring af beboeren, hvilket er et brud på de hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og de understøtter i høj grad et aktivt fællesskab for beboerne. Tilsynet observerer, at der på en afdeling ses flere eksempler på, at der ligger kalendere med personfølsomme oplysninger om beboerne fremme på fællesarealerne, hertil ses en tablet med adgang til en beboers personfølsomme oplysninger.

Tilsynet observerer, at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til mange forskellige aktiviteter og sociale møder.

Interview med beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at de oplever tryghed og selvbestemmelse i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at de fleste beboere ville være trygge ved at drøfte livets afslutning med en medarbejder, mens enkelte beboere oplyser, at det ikke er noget, de ønsker.

Beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil, og boliger og hjælpemidler er rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Tre beboere oplever ventetid ved anvendelse af nødkald, dette særligt i eftermiddags- og aftentimerne.

Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering, og beboerne har alle en strategi for en evt. klage, hvis de skulle få behov for dette. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, samt at de oplever, at der er respekt for deres privatliv.

En beboer beskriver en mindre værdig kommunikation fra medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter.

Beboerne oplever tilfredsstillende overgange i forbindelse med indlæggelse og indflytning på plejehjemmet, og oplever generelt, at medarbejderne tager den fornødne kontakt til læge og hospital, ligesom det interne samarbejde mellem medarbejderne opleves som velfungerende. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden, og oplever, at der er mulighed for indflydelse på maden., og at de fleste beboere oplever et godt måltid, mens enkelte beboere finder, at måltiderne er lidt stille.

Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og for en faglig og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvor de orienterer sig vedr. beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt for deres handlinger ved ændringer i beboernes tilstande.

Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde og ligeledes for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet kan redegøre for den rette opbevaring af personfølsomme oplysninger.

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 der under frokostmåltidet serveres fra et rullebord, selv om de fleste elementer i måltidet er anrettet i serveringsskåle fra køkkenet. Denne serveringsform giver et mindre hjemligt udtryk, og den tilgodeser ikke en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets opfattelse, at de fleste af de tilstedeværende beboere vil have udbytte af selv at anrette deres mad ved bordet.</p> <p>Ligeledes står dagens drikkevarer skjult for beboerne under et rullebord, og de tilbydes først sent i måltidet. Placeringen gør, at beboerne ikke har overblik over udbuddet, og drikkevarernes signalværdi om en festlig anledning udnyttes ikke.</p> <p>Tilsynet bemærker, at enkelte beboere beskriver, at stemningen ved måltiderne er lidt stille.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssigt fokus at gøre måltidet og serveringsformen så hjemlig som muligt, og at beboere, der selv kan tage maden, tilbydes denne mulighed som et led i at sikre selvbestemmelse, indflydelse, appetitstimulering og rehabilitering i hverdagen. Hertil, at der fortsat arbejdes med at sikre en hjemlig og hyggelig stemning ved måltiderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie af personlig pleje observeres, at med-</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at de hygiejniske principper samt de situationer, hvor der kan ske fejl i medarbejdernes arbejdsgange drøftes i et fagligt forum.</p>

arbejderen anvender et håndklæde, der har været tabt på gulvet, til aftørring af beboeren, hvilket er et brud på de hygiejniske principper.	Herunder også hvordan medarbejderne kan skærpe deres opmærksomhed på at undgå fejl.
---	---

<p>Tilsynet bemærker, at der på en afdeling ses flere eksempler på, at der ligger kalendere med personfølsomme oplysninger om beboerne fremme på fællesarealerne, hertil ses en tablet med adgang til en beboers personfølsomme oplysninger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt indskræpes over for medarbejderne, at beboernes personfølsomme oplysninger til enhver tid skal opbevares efter gældende retningslinjer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever ventetid ved anvendelse af nødkaldet. Dette særligt i eftermiddags- og aftentimerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på ventetider på nødkald, særligt i eftermiddags- og aftentimerne, samt at der arbejdes med at forventningsafstemme med beboerne.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn blev der givet anbefalinger relateret til rammerne for "Det gode måltid" og medarbejdernes rolle som måltidsvært, tidspunkt for medicinadministration samt sikring af diskretion i forhold til oplysninger om beboerne samt håndhygiejne. Hertil blev der givet anbefalinger om opbevaring af personfølsomme data, beboernes oplevelse af selvbestemmelse og medindflydelse, kontinuiteten i plejen og respekten for beboernes privatliv.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i forhold til anbefalingerne er nedsat en arbejdsgruppe med medarbejdere fra hver afdeling, som har arbejdet med, hvordan de skaber "Det gode måltid". I arbejdsgruppen kan medarbejderne ligeledes skabe inspiration på tværs af huset. Hertil er der arbejdet med de hygiejniske foranstaltninger ved måltidet.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring medicinadministration i relation til måltidet, er der arbejdet med, at medicinen administreres til enten før eller efter måltidet, hvor det er muligt.</p> <p>Der er talt med medarbejderne om at overholde diskretionen i forhold til den enkelte beboer, herunder deres håndtering af arbejdsedler med oplysninger om beboerne.</p> <p>Der er udført hygiejneaudit, og den største udfordring, der er fundet her, er udførelsen af håndhygiejne og manglende anvendelse af forklæder. I forhold til håndhygiejne har dette været et tema i hygiejneugen, og der er arbejdet med "glitterboks". Der er ved at blive opsat stativer til handsker mm.</p> <p>I forhold til tre beboeres oplevelser af manglende selvbestemmelse og medindflydelse er dette drøftet i ledergruppen, og det er aftalt, at der arbejdes med emnet på de lokale beboermøder. Hertil afholdes der stadig store fælles beboermøder, og der er afholdt "Hvad er vigtigt for dig"-kampagne. Særligt fokus har været, hvad der er en god dag for beboerne, og hvad der skaber tryghed for beboerne. Data fra denne dag skal medarbejderne arbejde videre med.</p> <p>I forhold til en konkret beboers oplevelse af, at medarbejderen har overtaget medicinhåndtering fra beboeren, oplyser ledelsen, at beboerne generelt spørges til deres ønsker i forhold til medicinhåndtering.</p> <p>I forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet er der forskelle på afdelingernes situation, og det er ledelsens oplevelse, at beboerne vil have forskellige oplevelser af kontinuitet. På to etager afprøves det, at to afsnit arbejder mere på tværs, og der ved kender beboerne flere medarbejdere. Der er fortsat enkelte beboere, der ikke helt har vænnet sig til den nye struktur. Der er rekrutteret flere faste afløsere, og forbruget af vikarer fra bureauer er faldet. Der er arbejdet med introduktionsprogrammet, og der afholdes afløsermøder med fagligt indhold, ligesom det sikres, at faste afløsere har adgang til Cura. Medarbejdernes respekt for beboernes privatliv indgår som et tema i introduktionen af nye medarbejdere, afløsere og vikarer.</p>

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>I forbedringsindsatsen arbejdes der med besøgsplanerne i dokumentationen, og der arbejdes med at sikre en løbende opdatering af planerne. Dertil arbejdes der med medicinrådet, særligt i forhold til utilsigtede hændelser (UTH). Kvalitetssygeplejersken er sagsbehandler på UTH, og sikrer fremdriften af dette arbejde. Ledelsen oplever, at der pt. kommer lidt færre UTH indmeldinger fra medarbejderne, og dette vil kvalitetssygeplejersken tage fat på efter sommerferien.</p> <p>Der er arbejdet med måltider og mellemmåltider som en væsentlig indsats i plejehjemmets kvalitetsarbejde. Plejehjemmet er en del af et projekt om mellemmåltider, og dette er koblet til den sygeplejefaglige indsats omkring ernæring. Der er ligeledes arbejdet med ernæringscreening og den efterfølgende ernæringsindsats. Der er iværksat et tæt samarbejde med køkkenet, som har udviklet mellemmåltider, og der er lavet en plan for tilbud til den enkelte beboer. Succeskriteriet er, at beboerne spiser det tilbudte mellemmåltid. Ledelsen beskriver eksempler på effekten af arbejdet med ernæring og mellemmåltider. Fx har en meget underernæret beboer taget 17 kg på, en anden beboer er blevet mobiliseret, mens en tredje beboer ikke længere ernæres via sonde men i stedet spiser gratinkost. Der er dokumentation af indsatserne, og der er udarbejdet et skema, hvor tilbuddene er beskrevet.</p> <p>Der er indsats med BPSD-konferencer på alle afdelinger.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste år. Der er på enkelte af områderne givet anbefaling igen ved dette års tilsyn, men det er tilsynets vurdering, at der er opnået væsentlige forbedringer.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Kvalitetsarbejdet er forankret hos kvalitets- og udviklingsygeplejersken, der også er leder for sygeplejerskegruppen. Der er ansat sygeplejersker i både dag- og aftenvagt, og der er overlap med mellem dag- og aftenvagt.</p> <p>Der afholdes møder i forbedringsindsatsen, og der er foretaget audit i dokumentation for at skabe en baseline. I arbejdet med forbedringsindsatsen deltager medarbejdere fra dag- og aftenvagt, ledere og eksterne konsulenter. I arbejdet er der i høj grad fokus på vidensdeling.</p> <p>Der afholdes tavlemøder dagligt, mens plejehjemmet endnu ikke er i gang med triagering. Der er tilknyttet plejehjemslæge til plejehjemmet, og ledelsen oplever, at samarbejdet fungerer godt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes observere, hvordan måltiderne fungerer - herunder medarbejdernes rolle.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen er i boligen ved tilsynets ankomst. Inden plejen af beboeren går i gang, kommer en sygeplejerske til for at tale med beboeren om beboerens sårpleje. Medarbejderen forklarer på en venlig måde og med faglig overbevisning beboeren om, hvorledes sårplejen skal foregå, og beboeren virker herefter glad og tilfreds med samtalen. Sygeplejersken forlader herefter boligen.</p> <p>Medarbejderen synger og nynner og har en venlig og respektfuld tilgang til beboeren. De har indbyrdes dialog om beboerens søvn, hverdagslivet og om dagens aktiviteter og en TV-serie, som de begge følger med i. Det er tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboeren, og der er meget humor mellem medarbejderen og beboeren. Beboeren udtaler, at hun er meget taknemmelig for at medarbejderen er hendes kontaktperson.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Beboeren tiltales ved navn. Medarbejderen taler respektfuldt og venligt, og medarbejderen er i øjenhøjde med beboeren, hvor medarbejderen ligeledes sikrer sig øjenkontakt. Beboeren har et meget sparsomt sprog, og medarbejderen har derfor fokus på at aflæse beboerens mimik og kropssprog. Medarbejderen taler i et toneleje, der er tilpasset beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Medarbejderne kommunikerer respektfuldt og venligt med beboerne, og det er tydeligt, at medarbejderne og beboerne kender hinanden godt. Medarbejderne udveksler et par ord om beboere, der ikke kommer ud og spiser i spisestuen, dette foregår respektfuldt og diskret. Beboerne er optagede af tilsynets besøg, og der er forholdsvis stille omkring bordet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen italesætter sine handlinger og sikrer sig, at beboeren giver tilsagn til planen før plejeforløbet. Medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker i forhold til en frisørtid, hvortil beboeren svarer, at medarbejderen meget gerne må sørge for at bestille en tid på beboerens vegne. Undervejs medinddrages beboeren i alle beslutninger i relation til plejeforløbet. Beboeren virker glad og afslappet, og forløbet gennemføres rutineret.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger og medinddrager beboeren, hvor det skønnes relevant. Fx spørges beboeren ind til sine ønsker vedrørende tøjvalg og anvendelse af deodorant. Hertil viser medarbejderen valgmulighederne for beboeren, da beboeren profiterer af at få disse visualiseret for at kunne udpege sine valg. Medarbejderen spørger endvidere beboeren, om beboeren har andet behov for hjælp end den tilbudte. Beboeren virker tryk og veltilpas under forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboerne spørges til deres ønsker til maden og til drikkevarer, og beboernes ønsker efterkommes.</p>

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u></p> <p>Under hele forløbet er medarbejderen meget opmærksom på at anvende beboerens ressourcer aktivt i plejen. I forbindelse med nedre hygiejne ligger beboeren lejret på siden. Beboeren løfter per automatik sit ben, da hun skal vaskes, så medarbejderen bedre kan komme til. Medarbejderen roser og anerkender, at beboeren hjælper til, og beboeren fortæller, at hun jo ”kender rutinen”.</p> <p>Medarbejderen yder kompenserende hjælp undervejs, og medarbejderen giver fx beboeren shampoo i håret i forbindelse med hårvask, hvorefter beboeren selv masserer shampooen ind i håret. Beboeren børster selv sine tænder, og aftørre sig de steder, hun kan nå. Beboeren og medarbejderen taler om, at beboeren er god til selv at anvende sine ressourcer i det omfang, som hun kan.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje i seng:</u></p> <p>Beboeren har et meget begrænset funktionsniveau, og beboeren kan ikke selv bidrage aktivt til plejeforløbet. Medarbejderen forsøger dog alligevel at motivere beboeren til selv at løfte sit ben i forbindelse med påklædning. Dette gøres fx ved, at medarbejderen kort berører beboerens ben, mens hun beder beboeren om at løfte benet, ligesom medarbejderen peger i den retning, som beboeren skal vende sig. Beboeren forsøger efter bedste evne at bidrage hertil - med sparsomt resultat. Medarbejderen yder fuld hjælp til den øvrige pleje, i overensstemmelse med beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Der er ikke en rehabiliterende tilgang i forhold til servering, idet maden serveres fra et rullebord. Tilsynet observerer, at tilbehør og dessert er anrettet i glasskåle fra køkkenet, der er egnede til at sætte direkte på bordet. Det er således kun kødet, der evt. skal lægges på et fad. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere selv vil kunne tage maden fra et fad/en skål.</p>
----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudier af både plejen og frokostmåltidet er en værdig og respektfuld kommunikation med beboerne. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne under alle tre observationsstudier oplever selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at begge plejesituationer udføres med en rehabiliterende tilgang, mens serveringsformen til frokost ikke giver mulighed for en rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u></p> <p>Inden plejen går i gang, kommer en sygeplejerske til, og har en dialog med beboeren om beboerens sårpleje. Dette virker ikke forstyrrende, da det er et presserende emne for beboeren. Mens beboeren taler med sygeplejersken, gør den primære medarbejder de remedier klar, som skal anvendes under plejen. Plejeforløbet virker tilpasset beboerens vaner og behov. Plejen er organiseret hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen indleder plejen med at finde remedier frem på et rullebord. Medarbejderen har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering, tempo og rækkefølge, tilpasset beboerens behov, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Bordet er dækket med dækkeservietter, bordkort og service, herunder er der vinglas i anledning af Sankt Hans. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling, som fastholdes i den tid, som tilsynet er til stede. Medarbejderne, der serverer, anvender engangsforklæde, og de overholder på alle måder en god hygiejne. I anledning af Sankt Hans er der tilbud om øl, sodavand og vin. Disse drikkevarer sættes ikke på bordet, men står under rullebordet, som der serveres fra, og beboerne kan således ikke se udvalget. Den medarbejder, der sidder med ved bordet, spørger flere gange kollegaerne, om der er vin og øl til maden. Alle beboerne bliver efter servering af maden tilbudt drikkevarer. Det er ikke tydeligt for beboerne, at der er tilbud om sodavand, og drikkevarerne kunne med fordel være sat på bordet, inden måltidets start, Hermed ville dette have understreget den festlige anledning. En medarbejder har sat rødvinen i køleskab, og således serveres vinen kold på trods af, at en anden medarbejder bemærker, at dette ikke er helt korrekt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet under begge observationsstudier af personlig pleje er tilrettelagt hensigtsmæssigt og tilpasset beboernes behov, samt at der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender og udfolder deres roller under frokostmåltidet, så måltidet understøttes på en faglig måde, ligesom de opretholder en god hygiejne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at servering af drikkevarer sker sent i måltidet, samt at beboerne ikke kan se drikkevarerne, hvilket kunne være med til at understrege den festlige anledning.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u> Beboeren kan, grundet sine fysiske begrænsninger, ikke bidrage til praktiske gøremål. Medarbejderen italesætter for beboeren, at hun foretager de praktiske gøremål, mens beboeren børster sine tænder. Medarbejderen foretager efterfølgende praktiske gøremål som linnedskift, sengeredning samt håndtering af snavsetøj og affald i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren kan ikke inddrages i praktiske gøremål, som derfor udelukkende foretages af medarbejderen. Medarbejderen spritter sengebord, håndterer affald og reder seng ud fra gældende retningslinjer.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje, hjælp til bad:</u> Medarbejderen er iført handsker og plastforklæde ved tilsynets ankomst. Medarbejderen eleverer sengen til korrekt arbejdshøjde og hjælper beboeren med afklædning. Herefter udfører medarbejderen nedre hygiejne på beboeren i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Medarbejderen udfører handskeskift og håndhygiejne undervejs. Beboeren forflyttes til badestolen via loftlift, som medarbejderen håndterer fagligt korrekt.</p>

	<p>Beboeren får herefter hjælp til bad, og tempoet virker tilpasset beboerens vaner og behov. Efterfølgende forflyttes beboeren retur til sengen, hvor beboeren smøres med barrierecreme og får udført sårpleje på en faglig korrekt måde. Afslutningsvist hjælpes beboeren med påklædning, og beboeren forflyttes over i sin kørestol.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje i seng:</u></p> <p>Beboeren er i isolation, og medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler, jf. gældende retningslinjer.</p> <p>Medarbejderen eleverer sengen til korrekt arbejdshøjde. Beboeren modtager hjælp til sengebåd, og medarbejderen starter med den øvre hygiejne. Medarbejderen vasker herefter fagligt korrekt om beboerens sondeindstikssted, og der udføres herefter grundigt håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p>Herefter får beboeren udført nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Medarbejderen taber ved en fejl halehåndklædet på gulvet, ligesom hun skal til at aftørre beboeren. Medarbejderen samler halehåndklædet op fra gulvet og aftørre beboeren for neden med det urene halehåndklæde.</p> <p>Beboeren smøres efterfølgende med barrierecreme, og beboerne får hjælp til tandbørstning og påklædning. I forbindelse med påklædning er medarbejderen opmærksom på at starte påklædningen i beboerens paretiske side, hvilket er mest skånsomt for beboeren. Beboeren forflyttes med loftlift til sin kørestol på en faglig korrekt måde, og medarbejderen virker fortrolig med anvendelsen af liftten. Medarbejderen afslutter forløbet med at udføre håndhygiejne, inden boligen forlades, og beboeren køres ned i spisestuen.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udfører praktiske gøremål i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender værnemidler korrekt, og at der udføres håndhygiejne efter gældende retningslinjer. Ligeledes sker forflytning og påklædning på en faglig korrekt måde. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen er tilpasset beboernes behov og funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at den ene medarbejder anvender et håndklæde, der har været tabt på gulvet, til aftørring af beboeren, hvilket er et brud på de hygiejniske principper.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejehjemmets fællesarealer ses ryddelige og renholdte, og fællesstuerne er hyggeligt indrettede med både spisestuemøbler og siddearrangementer, der inviterer til socialt samvær. På en afdeling er der en stor balkon ud fra spisestuen, her er der en terrasse med møbler og forskellige køkkenhaveplanter.</p> <p>På en afdeling observeres det, at flere beboere har døren til deres bolig åben, så de kan følge med i hverdagen på plejehjemmet, og medarbejderne kan hilse, når de går forbi. På fællesarealet i en afdeling står der to bure med fugle og en mindre hund går rundt på fællesarealet.</p> <p>En beboer, der anvender komfortkørestol, er blevet interesseret i selv at kunne komme omkring i kørestol. Beboeren er ved at afprøve en mindre kørestol på fællesarealet. En medarbejder er omkring beboeren, og medarbejderen opmuntrer og motiverer beboerens forsøg med kørestolen.</p>

	<p>På en afdeling ligger forskellige kalendere fremme på fællesarealerne. I kalenderne er der noteret forskellige opgaver vedrørende beboerne, som fx hospitalskontakt eller anden opfølgning. I et tilfælde ligger der også en tablet tændt, som er slået op på én beboers oplysninger om "antal tabletter" i Cura. Af oplysningerne fremgår også beboerens CPR-nummer. Tilsynet adspørger enkelte medarbejdere om praksis for håndtering af personfølsomme oplysninger og beboernes helbredsoplysninger, hvortil medarbejderne kan redegøre for korrekt opbevaring. Kalenderne læses efterfølgende nede i en skuffe, og en medarbejder låser tabletten, så oplysningerne ikke er tilgængelige for uvedkommende.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tre beboere spiser morgenmad sammen i spisestuen. Beboerne fortæller, at de altid spiser sammen, og at de selv rister deres brød til morgenmaden og smører deres mad. Der dufter af ristet brød med smør i spisestuen.</p> <p>På en afdeling spilles der dansktopmusik fra morgenstunden. En beboer sidder med et demensdyr i favnen og nynner med til musikken. Beboeren fremstår smilende, rolig og i trivsel.</p> <p>I alle afdelinger forefindes der elektroniske informationstavler med information om vejret, menuplan og aktiviteter. Ligeledes fremvises der billeder af tidligere aktiviteter. Dagens aktivitet er bustur og bar. Ligeledes ses en seddel, hvor der er beskrevet en ugentlig hyggestund. På sedlen er sat en kuvert, hvor man kan lægge sine ønsker og forslag til, hvad der skal laves i hyggestunden.</p> <p>I en afdeling er medarbejderne i gang med at dække borde og folde servietter. En beboer sidder og observerer medarbejderne, og en af medarbejderne inviterer på en venlig og imødekommende måde beboeren til at hjælpe med at folde servietter. Beboeren går herefter straks i gang med at folde servietter.</p> <p>Tilsynet møder nogle beboere, der skal med på dagens bustur. Beboerne glæder sig, og de taler om det dejlige vejr, som de skal ud at køre i. Nogle medarbejdere passerer beboerne, og medarbejderne ønsker beboerne en fantastisk tur, og de har en kort humoristisk snak om at bytte "opgaver".</p> <p>På en afdeling er der et stort lokale med forskellige træningsredskaber (fysioterapien). I løbet af formiddagen går flere af beboerne hen og træner i salen, hvor de benytter håndcykel eller gangbarre. I salen spilles der stille musik, og der er en medarbejder til stede, som støtter beboerne på en god og værdig måde.</p> <p>En beboer ligger i en sofa og tager en formiddagslur. Beboeren har fået et tæppe over sig, og gardinerne er trukket for, for at skærme for solen.</p> <p>Efter Sankt Hans frokosten er mange beboere og medarbejdere samlet ude foran hovedindgangen, hvor der er et lille haveområde med havemøbler. Der spilles musik, og medarbejderne serverer forskellige drikkevarer, herunder 'Irish coffee'. Beboerne virker veltilpasse, og de ser ud til at nyde arrangementet.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 3</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettede til målgruppen, og at de i høj grad understøtter et aktivt fællesskab for beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne på tilsynsdagen anvender fællesarealerne til mange forskellige aktiviteter og sociale møder.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på en afdeling ses flere eksempler på, at der ligger kalendere med personfølsomme oplysninger om beboerne fremme på fællesarealerne, hertil ses en tablet med adgang til en beboers personfølsomme oplysninger.</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 udtrykker alle tilfredshed med at bo på plejehjemmet. Enkelte beboere fortæller, at de helst ville bo i deres tidligere bolig, men at det desværre ikke er muligt for dem. Beboerne siger om at bo på plejehjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er godt, og jeg er glad for at være her - jeg føler mig hjemme"</i>. • <i>"Jeg er godt tilfreds med at være her - og mine børn er trygge ved, at jeg er her"</i>. • <i>"Jeg ville selvfølgelig helst bo derhjemme, men det er nu helt fint at være her"</i>. • <i>"Min søn sagde, det er det bedste sted, du er kommet hen"</i>. <p>Beboerne udtrykker alle, at de er trygge ved at bo på plejehjemmet. Beboerne siger om tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg manglede en, der kunne rejse mig, hvis jeg faldt, og det er der her"</i>. • <i>"Der er altid nogen, man kan spørge, hvis man er i tvivl, eller nogen man kan komme i kontakt med"</i>.
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De umyndiggør os ikke"</i>. • <i>"Fx kan jeg sige; i dag gider jeg ikke at stå op, og så respekterer de det"</i>. • <i>"Jeg kan gå og komme som jeg vil - jeg har ikke oplevet min selvbestemmelse udfordret"</i>.
Livets afslutning	<p>To beboere ønsker ikke at drøfte livets afslutning med medarbejderne, to beboere har ikke en mening om emnet, og de resterende beboere oplever, at der er mindst en medarbejder, som de ville være trygge ved at drøfte livets afslutning med. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har en, jeg helt bestemt kunne tale med. Hun er også med, når lægen kommer"</i>. • <i>"Det tror jeg nok, der er. Der er en bestemt, som jeg ville sige det til, fx at jeg gerne vil have en præst"</i>. • <i>"De har spurgt mig, om jeg ønsker at blive genoplivet, hvis jeg skulle falde om med hjertestop, men NEJ TAK - ét liv må være nok"</i>. • <i>"Det er noget, som jeg taler med min søn om"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at de oplever tryghed og selvbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de fleste beboere ville være trygge ved at drøfte livets afslutning med en medarbejder, mens enkelte beboere oplyser, at det ikke er noget, de ønsker.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne fortæller, at de modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af plejen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er én bestemt, der hjælper mig - det er godt"</i>. • <i>"Hende, der hjælper mig, er ikke helt ny i branchen, så hun har håndla- get siddende på rygraden"</i>. • <i>"Det kan jeg love dig for - de hjælper med alt til UG"</i>. • <i>"Jeg synes, jeg bliver hjulpet på alle tænkelige måder"</i>. <p>Beboerne oplever ligeledes, at medarbejderne opmuntrer og motiverer dem til at gøre mest muligt selv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når jeg er på badeværelset, går hun (medarbejderen) et lille stykke tid, så vasker jeg mig selv, og så kommer hun tilbage"</i>. • <i>"De hjælper mig med det, jeg ikke kan, og så gør jeg selv det, jeg kan - Jeg er lidt doven anlagt, så hvis de hjælper mig med noget, jeg i virke- ligheden selv kan klare, så brokker jeg mig bestemt ikke"</i>. • <i>"Jeg gør det, jeg kan selv, og så hjælper de med det, jeg ikke kan"</i>. <p>Tre beboere oplever, at der er for lang svartid på nødkaldet, særligt i eftermid- dags- og aftentimerne. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De siger, at vi bare skal ringe, men hvad hjælper det, hvis de ikke kom- mer?"</i>. <p>Denne beboer beskriver ventetid på op til 30 minutter. En anden beboer fortæller, at der er ventetid, men at medarbejderne altid er så søde, når de kommer.</p> <p>Beboerne oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering, og at de modtager medicinen til tiden. Enkelte beboere kan ikke besvare spørgsmål om me- dicinen. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den er de meget punktlig med"</i>. • <i>"Omkring klokken 20 hver aften kommer de med pillerne"</i>. <p>Beboerne giver udtryk for forskellige strategier, hvis de skulle få behov for at klage. Beboerne ville henvende sig til medarbejderne, afdelingslederen eller for- standeren. Flere beboere fortæller, at de ville bede en pårørende om at tage sig af det. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg klager generelt ikke, det er livet for kort til"</i>. Beboeren beskriver at have en pårørende, der vil tage affære, hvis der skulle opstå behov for det. • <i>"Jeg ville gå til mine pårørende først og fremmest"</i>. • <i>"Det ved jeg jo ikke, for jeg er så tilfreds med at bo her"</i>.
Observation	<p>Beboerne fremstår alle veltilpasse og soignerede, svarende til deres livsstil. Boligerne fremstår ryddelige og rengjorte, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støt- ten	<p>De fleste beboere oplever, at der er kontinuitet i medarbejdergruppen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes ikke, at der kommer nye rendende hele tiden, tværtimod"</i>. • <i>"Jeg synes, at det er meget de samme, og så er der nogle i praktik, og de skal videre, så kommer der en anden"</i>. • <i>"De skifter vagter, men det er vist ellers de samme, der kommer"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, jo - det er nogenlunde de samme".</i> <p>En beboer er ikke tilfreds. Beboeren siger, at de mange skift skyldes sygdom, og beboeren oplever, at det ikke så rart. Beboeren siger dog, at det ikke er sådan normalt. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har haft forskellige hver dag i en uge nu. De ved, hvad de må og skal gøre".</i> <p>En beboer fortæller, at der kommer vikarer om sommeren, men beboeren problematiserer det ikke.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil, samt at boliger og hjælpemidler er rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at tre beboere oplever ventetid ved anvendelse af nødkald, dette særligt i eftermiddags- og aftentimerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinbehandling, og at beboerne alle har en strategi for en evt. klage, hvis de skulle få behov for dette.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De taler almindeligt, som til et voksent menneske".</i> • <i>"En af medarbejderne tiltaler mig "unge mand" - det kan vi ikke lade være med at grine lidt af... det er da sødt, når jeg er en aldrende herre på over 80".</i> • <i>"De udviser utrolig meget respekt for mig, når jeg fx har gæster. Så har de en forsigtig tilnærmelse, og vender tilbage på et andet tidspunkt".</i> • <i>"De banker altid på, men jeg vil gerne have døren stående åben, men så banker de bare alligevel".</i> <p>En beboer er ikke helt tilfreds. Beboeren fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en, der snakker til mig, som om jeg er et lille barn - Jeg lader som om, at jeg ikke hører det".</i> <p>Idet beboeren går mod sin bolig, kalder en medarbejder beboeren for "Skat". Tilsynet adspørger beboeren om hændelsen, hvortil beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør de alle sammen".</i> <p>Beboeren beskriver, at det måske er for at være venlige, men beboeren siger samtidig, at det ikke er noget, hun egentlig mener er passende. Beboeren siger at det er "tom snak", fordi medarbejderne alligevel ikke mener noget med det.</p> <p>Beboerne fortæller, at de er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter på plejehjemmet. En beboer fremviser en liste over aktiviteter til tilsynet. Beboeren deltager i udvalgte aktiviteter, og beboeren er meget tilfreds med tilbuddet. Flere beboere giver udtryk for, at de kender til tilbuddene, men at de har mere lyst til at være i eget selskab.</p>

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi tager på udflugter - der er en, der kører med os - og vi kommer omkring - det er dejligt".</i> • <i>"Der var et møde i tirsdags om tilbud, men jeg var ikke hjemme - jeg savner ikke noget - jeg klarer mig selv".</i> • <i>"Der er tilbud, og det er godt - jeg kan lide banko, sang og ture ud af huset, måske kommer der et kor".</i> • <i>"Jeg går fx ned og træner i salen, og jeg har været med til gymnastik. Ellers går jeg ned og kigger til kaninerne".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, samt at de oplever, at der er respekt for deres privatliv. En beboer beskriver en mindre værdig kommunikation fra medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>En beboer har været indlagt flere gange, og beboeren oplever, at medarbejderne har været gode til at hjælpe beboeren af sted på hospitalet. Medarbejderne var ligeledes klar til at tage imod beboeren ved hjemkomsten.</p> <p>Ingen andre beboere referer til indlæggelse, mens flere fortæller om deres indflytning på plejehjemmet - og de er alle tilfredse med indflytningen. En beboer er flyttet ind for kort tid siden, og beboeren fortæller, at det gik godt, samt at beboeren har fået en invitation til en samtale med medarbejderne, hvor familien kan deltage. Beboeren glæder sig til samtalen, idet beboeren finder det relevant. En anden beboer er ligeledes flyttet ind for nylig, og beboeren beskriver, at medarbejderne er gode til at fortælle om rytmen på plejehjemmet, og at hjælpe beboeren til rette. Beboerne er faldet godt til.</p> <p>De fleste beboere oplever, at medarbejderne hjælper med at tage kontakt til læge eller hospital ved behov. De øvrige beboere ved ikke, om dette er tilfældet eller de kan ikke svare på spørgsmålet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Kun hvis jeg bliver syg. Men der er jo sygeplejersker og læger herude. De har styr på det".</i> • <i>"Jeg faldt den anden dag, men jeg var bare lidt øm. Hvis der virkelig skete noget, så ville de ringe efter lægen".</i> <p>En beboer siger: <i>"Jeg har nogle problemer med min hud, men det er der ikke nogen, der tager sig af. Det er vel bare at kontakte lægen"</i>. Tilsynet oplyses af medarbejderne om, at lægen netop har været på besøg hos beboeren ifm. indflytningen, og at der er talt om beboerens hudproblematik.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om beboernes situation og behov. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jamen det har de - det kan man høre på dem".</i> • <i>"Jeg synes, at de taler pænt til hinanden, så mit klare indtryk er, at de alle sammen godt kan lide deres job og gerne vil hjælpe hinanden".</i> • <i>"Jeg kan mærke, at de har et godt samarbejde - og jeg hører også, at de ses privat, så derfor ved jeg jo, at de trives".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredsstillende overgange i forhold til indlæggelse og indflytning på plejehjemmet, samt at de generelt oplever, at medarbejderne tager den fornødne kontakt til læge og hospital, og at det interne samarbejde mellem medarbejderne er velfungerende.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er generelt tilfredse med maden. Beboerne siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg tager på - fire kilo på fire måneder, men nu spiser jeg mindre".</i> • <i>"Det smager pragtfuldt - det vil være utaknemmeligt at klage over den dejlige mad, som vi får".</i> • <i>"Jeg har desværre madlede, så jeg bestiller nogle supper i stedet - de smager til gengæld dejligt - der er mange gode supper".</i> • <i>"Morgenmaden er helt fin, der er nogle gode oste. Og middagsmaden smager også godt".</i> • <i>"Den er godt nok, men smørrebrødet er ikke varieret. Det er ikke noget at råbe hurra for".</i> <p>Beboerne oplever, at de kan ytre sig om maden, og at de kan få et alternativ, hvis de ikke bryder sig om det, der bliver serveret. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg ønsker menuen til min fødselsdag - jeg ønsker spaghetti. Vi kan godt tale om maden, så siger de det videre til køkkenet - før Corona kom der en dame fra køkkenet og talte med os, men det gør der ikke mere".</i> • <i>"Det kan man godt, der er møder med kokken, så kan man komme med inspiration".</i> • <i>"Vi har talt med medarbejderne om det, og så siger de det videre til køkkenet - Men der er jo ikke noget at klage over, alt smager dejligt".</i> <p>Enkelte beboere spiser efter eget valg i boligen, mens de fleste spiser i afdelingernes spisestuer. Beboerne er generelt tilfredse med måltiderne, omend nogle oplever, at måltiderne er stille. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg spiser i spisesalen - alle måltider - der er en god stemning - vi er et hold, der hygger os og snakker sammen".</i> • <i>"Jeg spiser sammen med de andre - nogle gange er det lidt broget. Fx var der en, der kastede op efter maden - det må man tage med".</i> • <i>"En gang i mellem så sætter medarbejderne sig, men det er lidt akavet. Det er tydeligt, at det er instrueret".</i> • <i>"Vi snakker ikke så meget, når vi spiser. Det er meget fint. Vi vil gerne have at der er ro, når vi spiser".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden, at de oplever, at der er mulighed for indflydelse, samt at de fleste oplever et godt måltid, mens enkelte beboere finder, at måltiderne er lidt stille.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet med måltiderne med fagligt fokus på medarbejdernes roller. Der arbejdes med at sikre en pæn borddækning og ro omkring måltidet. Medarbejdernes roller ved måltidet aftales om morgenen, så alle ved, hvad de skal under måltidet. Der er samarbejde med køkkenet, og der er stort fokus på mellemmåltider. Der er en fryser med mellemmåltider i køkkenet med fx suppe, grød og dessert, som medarbejderne kan forsyne beboerne fra. Beboerne ernæringsscreenes og vejes efter et fast interval. Medarbejderne fremviser et lommekort om måltider.</p> <p>Der arbejdes ligeledes med demens, herunder har der været demensrejsehold, og der arbejdes med BPSD konferencer. Medarbejderne beskriver, at det har stor effekt, og at en konkret beboer blev meget tryk, og at denne beboer fik lyst til at deltage i et arrangement.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet med beboernes selvbestemmelse, og hvordan der fx arbejdes med at motivere beboerne. Medarbejderne fortæller, at det skal respekteres, at det er beboernes hjem.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der i forhold til kommunikation med beboerne arbejdes med at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respektere beboernes hjem - ved fx at banke på døren. • Være smilende og venlig. • Være anerkendende. • Kommunikere individuelt med beboerne. • Præsentere sig. • Være i øjenhøjde. • Anvende kropssprog. <p>I forhold til en beboer med afasi har der været konsulentbistand for at sikre en bedre kommunikation. Der er fokus på mimik og fx at tegne til beboeren.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Når en ny beboer flytter ind, tales der med beboeren om ønsker og vaner under indflytnings samtalen. I forhold til at sikre, at plejen er tilrettelagt efter beboerens ønsker og vaner, arbejdes der ud fra beboerens funktionsniveau. Der dokumenteres i besøgsplanen, hvorledes beboerens pleje skal foretages, og også afløserne skal altid orientere sig i besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der godt kan være afvigelser fra dag til dag, alt efter beboerens behov på dagen. Derfor spørger medarbejderne altid beboeren på dagen.</p>

	Der arbejdes med klippekortsordningen, og det er både medarbejderne og aktivitetsmedarbejderne, der udfører klip. Anvendelsen af klippekortet dokumenteres i Cura.
Rehabilitering	Der arbejdes rehabiliterende for at understøtte, at beboerne bibeholder deres funktionsniveau. Der samarbejdes med fysioterapeuter og ergoterapeuter om de rehabiliterende indsatser. Medarbejderne motiverer til, at beboerne gør det, som de selv kan under plejen, og medarbejderne er i dialog med beboerne om dagens behov.
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, at oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning findes på forsiden af Cura og på forsiden af e-tavlerne. Det er lægen, der afklarer dette spørgsmål med beboerne.
Samarbejde	Når beboerne indlægges, kontaktes hospitalet, og medarbejderne følger med i beboerens status med særligt fokus på ændringer og evt. behov for nye hjælpemidler og ændringer i plejen. Der er kontakt til fysioterapeuterne, og der sikres fx veksletryksmadras. Der er et godt samarbejde med både fysioterapeuter og ergoterapeuter. Hver 14. dag deltager terapeuterne i en tværfaglig konference. Viden om beboerne deles i overlap mellem vagtlagene, og ellers igennem dokumentationen i Cura, hvor der også lægges opgaver. Medarbejderne beskriver, at dette er velfungerende. Medarbejderne beskriver, at beboerne oplyses om, at viden udveksles mellem medarbejderne, og beboerne er involverede her i.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de orienterer sig om beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at sikre beboernes tryghed ved, at der er kontinuitet i medarbejdergruppen og plejen. Kontaktpersonordningen og et godt samarbejde med de pårørende understøtter ligeledes beboernes oplevelse af tryghed, samt at medarbejderne besvarer nødkald hurtigt. Medarbejderne oplever, at der kan være lidt problemer i weekenderne med at svare kaldet hurtigt. Medarbejderne oplever, at det er væsentligt at overholde aftaler med beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de har fokus på beboernes sikkerhed ved at anvende rygeforklæde hos beboere, der ryger, og at der anvendes brandhæmmende materialer. Der er en plan for at etablere mobile sprinklere. Der arbejdes forebyggende i forhold til urinvejsinfektioner ved at sikre god hygiejne, korrekt anvendelse af værnemidler og ved at sikre tilstrækkeligt væskeindtag.</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt håndhygiejne, og de beskriver, at de har deltaget i hygiejnekursus og fx har anvendt "Glitter-boks".</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for medicinadministration, herunder at hele medicinæsken tages med ind til beboeren, og at medicinen ses indtaget. Medarbejderne redegør for medicinaudit.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Dagens opgaver fordeles efter kontaktpersonordningen, kompetencer, beboernes behov og kompleksiteten i plejen hos beboeren. Medarbejderne beskriver, at også ferieplanen lægges i forhold til enkelte beboeres behov.</p> <p>Medarbejderne sørger for, at alle remedier er til rådighed ved plejens begyndelse. Medarbejderne lægger telefonen uden for boligen hos de beboere, der har behov for, at der er helt ro omkring plejen.</p> <p>Der lægges plan fra morgenstunden om det praktiske, fx pleje ved to medarbejdere, og medarbejdernes roller ved måltidet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ved forandringer hos en beboer taler med beboeren og tager kontakt til en social- og sundhedsassistent, som vil foretage TOBS, og der handles herefter, fx kontaktes sygeplejersken, og ændringerne dokumenteres i Cura.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser at de dokumenterer løbende, mens andre medarbejdere tager noter og dokumenterer sidst på dagen. Medarbejderne når at dokumentere det nødvendige, inden de har fri. Der sættes tid af til større dokumentationsopgaver, og dette aftales imellem medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentationen, og at der er mulighed for sparring. Der er undervisning om nye tiltage i Cura.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne anvender intranettet til at fremsøge instrukser og vejledninger, fx i forhold til medicinbehandling.</p> <p>Medarbejderne kender til VAR, og det anvendes fx i forhold til kateterpleje. VAR anvendes også i oplæring af elever. Der anvendes også indsatskataloget.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt for deres handlinger ved ændringer i beboernes tilstande.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at besøgsplanen udarbejdes af kontaktpersonen. De arbejder under overskrifter, og der henvises fx til handlingsanvisning "Støtte til medicinindtagelse". Besøgsplanerne opdateres efter behov, og ellers er der en opfølgingsdato hver 3. måned.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Der udarbejdes handlingsanvisninger ved sygeplejeydelser. Der linkes til VAR, og medarbejderne oplever, at handlingsanvisningerne er beskrevet, så der kan arbejdes efter dem.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Medarbejderne oplyser, at arbejdssedler og kalendere skal opbevares i medarbejderens kontor, som skal være aflåst.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet kan redegøre for den rette opbevaring af personfølsomme oplysninger.

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<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 beboernes som medarbejdernes hverdag.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Vi har gennemlæst tilsynsrapporten, og har ikke fundet faktuelle fejl.
Tak for et rigtig godt og lærerigt tilsyn.

Kh Gitte

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.