



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Huset William

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	25

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra 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: Huset William, Vigerslev Allé 169, 2500 Valby
Leder: Tina Lehmann Olsen
Antal boliger: 56 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/MPs

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at dele af kvalitetsarbejdet har været pauseret grundet COVID-19 og mangel på sygeplejefaglige ressourcer, men at ledelsen har en plan for en systematisk genetablering heraf. Endvidere vurderes det, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudiet af personlig pleje er venlig, ligeværdig, humoristisk og tilpasset beboeren. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen ved måltidet ligeledes er venlig, men at to medarbejdere omtaler en beboer i tredje person, og en anden medarbejder tiltaler en beboer "skat" flere gange. Det vurderes, at medarbejderne i begge observationsstudier respekterer beboernes autonomi og inddrager beboernes ressourcer i rehabiliterende øjemed, hvor det er muligt.

Organiseringen af den personlige pleje vurderes hensigtsmæssig og med en god rollefordeling. Endvidere foregår hjælpen uden unødige afbrydelser. Det er tilsynets vurdering, at rollefordelingen ved frokostmåltidet er hensigtsmæssig og sikrer nærvær. Dog vurderes det, at en medarbejder ikke er opmærksom på, at en beboer ikke har fået serveret mad samtidig med de andre beboere, og at borddækningen med special-service ikke er hensigtsmæssigt organiseret.

Tilsynet vurderer, at den personlige og praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og de hygiejniske principper. Medarbejderne udviser stor faglig forståelse i forhold til at sikre en god håndhygiejne og afbrydelse af smitteveje og i forhold til at forebygge sengelejekomplikationer.

Plejehjemmet er indrettet lyst, hjemligt og hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen, og det vurderes, at medarbejderne har en respektfuld og nærværende tilgang i kommunikationen med beboerne.

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud af aktiviteter, og at der foregår socialt samvær mellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.

Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet, samt at deres autonomi respekteres. Halvdelen af beboerne beskriver, at de ville være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, mens den anden halvdel ikke ønsker dette. Det vurderes, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at ikke alle medarbejdere er fortrolige med håndteringen af beboerens tandprotese. Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og at de oplever, at medicinen udleveres på de ordinerede tidspunkter. Ligeledes vurderes det, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og at deres boliger er renholdte. Halvdelen af beboerne giver udtryk for at opleve kontinuitet i medarbejdergruppen, mens den anden halvdel oplever, at det er mange forskellige medarbejdere, der hjælper dem. To af beboerne beskriver mindre tilfredshed hermed.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en ordentlig, humoristisk og venlig kommunikation fra medarbejderne, samt at deres privatliv respekteres. Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende sektorovergange, og at medarbejderne tager godt imod dem på plejehjemmet. Halvdelen af beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet, mens den anden halvdel enten ikke har vished herom eller ikke kan svare relevant.

Beboerne beskriver generelt tilfredshed med madens kvalitet og variation, og beboerne oplever mulighed for medindflydelse. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere beskriver mindre tilfredshed med den varme mad i forhold til smag og tilberedning. Det vurderes, at beboerne generelt finder stemningen ved måltiderne god og hyggelig.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emnerne i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd samt respekt for beboernes autonomi. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for en tydelig arbejdsgang ved sektorovergange. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejehjemmet, og at de ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende livets afslutning. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryk og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende retningslinjer ved medicinadministration. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet og for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge gældende faglige instrukser og vejledninger, og at de anvender disse som tiltænkt.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en del af det systematiske kvalitetsarbejde er pauseret eller under genopbygning, herunder BPSD, UTH-opfølgning og tavlemøder, og at der arbejdes på, at få det genetableret systematisk på plejehjemmet.	Tilsynet anbefaler, at planen for at få genetableret de pauserede dele af kvalitetsarbejdet, herunder BPSD og tavlemøder, samt sikre systematisk opfølgning på UTH, fastholdes.
Tilsynet bemærker under observationsstudiet af frokostmåltidet, at: <ul style="list-style-type: none"> To medarbejdere omtaler en beboer i tredje person. En medarbejder anvender kælenavnet "skat" flere gange, når hun tiltaler en konkret beboer. 	Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre en professionel kommunikation hos medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at der til frokostmåltidet ikke er dækket op med service til de beboere, der anvender special-service. Ligeledes bemærker tilsynet, at en beboer ikke får serveret mad samtidig med de andre beboere, da en medarbejder ikke er opmærksom på dette.	Tilsynet anbefaler, at der sker en faglig drøftelse af, hvordan den gode måltidsoplevelse kan sikres.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at ikke alle medarbejdere er fortrolige med at yde hjælp til at indsætte en beboers tandprotese korrekt.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har modtaget tilstrækkelig oplæring til de opgaver, som de skal udføre hos beboerne.
Tilsynet bemærker, at halvdelen af de adspurgte beboere giver udtryk for manglende kontinuitet i medarbejdergruppen. Hertil beskriver to af beboerne, at det opleves mindre tilfredsstillende, da ikke alle medarbejdere er bekendte med den hjælp, som beboerne modtager.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at understøtte beboernes oplevelse af kontinuitet hos medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker mindre tilfredshed med henholdsvis tilberedning og smagen af den varme mad.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at øge beboernes tilfredshed med maden.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn. Ledelsen oplyser, at de som opfølgning på anbefalingen vedrørende organisering af måltidet har arbejdet med at sikre ro og nærvær ved måltidet. Dertil sker der dagligt italesættelse af roller og opgaver tilknyttet måltidet i forbindelse med dagens opgavefordeling. Ledelsen ønsker, at emnet medinddrages i den daglige dialog for at sikre løbende fokus herpå. I forhold til anbefalingen om at øge beboernes tilfredshed med madens kvalitet og understøtte udfyldelse af 'tilfredshedsedlen' med ris/ros oplyser ledelsen, at køkkenmedarbejdere med jævne mellemrum deltager i aftensmåltidet. Ledelsen oplever, at dette har skabt et tættere samarbejde mellem køkkenet og plejepersonalet, og at medarbejderne har øget deres fokus på at huske at spørge ind til beboernes oplevelser af maden.</p> <p>Vedrørende anbefaling om at sikre, at vikarer har kendskab til beboernes besøgsplaner, er der sikret skærpet fokus på introduktion hertil.</p> <p>Hertil var alle medarbejderne ikke fortrolige med at rekvirere vikarkoder i weekendene. Dette oplever ledelsen er bedret. Nye afløsere/vikarer sidder sammen med faste medarbejderne og læser op på beboerne, og som minimum sikres der grundig mundtlig information i tilfælde af, at der ikke kan rekvireres en vikarkode.</p> <p>Anbefalingen om at sikre medicinadministration til tiden har indgået som en del af forbedringsindsatsen. Dertil er der udarbejdet PDSA omkring fx at sikre overensstemmelse mellem ordinationstidspunkt og beboernes døgnrytme samt sikre kvittering af 'anden medicin'. Ledelsen oplyser, at der kan ses markante forbedringer på området. Endvidere er der indført en 'senvagt' i dagvagten, så der sikres en medicinansvarlig, hvis de er beboere, som får medicin på særlige tidspunkter.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>I kvalitetsarbejdet har der været særligt fokus på medicinområdet, og hertil udføres medicinaudit på ugentlig basis. Ligeledes er der afprøvet forskellige PDSA, jf. ovenstående, samt udarbejdet tjeklisteskemaer til medicinvognen, som dagligt gennemgås af en medicinansvarlig for at sikre tidsrammen for medicinadministration.</p> <p>På dokumentationsområdet har der netop været dokumentationsaudit af alle beboerjournaler.</p> <p>UTH-arbejdet varetages af en sygeplejerske, og planen er, at data skal gennemgås på månedlige møder i forbedringsgruppen. I øjeblikket drøftes data på et mere uformelt møde mellem sygeplejersken og lederne, da den ansvarlige sygeplejerske er forholdsvis nyansat på plejehjemmet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at en hygiejnesygeplejerske fra hygiejneorganisationen endvidere har bidraget med vejledning og sparring på hygiejneområdet. I tillæg hertil har der løbende været undervisning omkring håndhygiejne og anvendelsen af værnemidler.</p> <p>Ledelsen beskriver, at dele af kvalitetsarbejdet, herunder BPSD-arbejdet, er pauseret, da den tidligere tovholder ikke længere er ansat, og den nye tovholder først skal på demensvidenperson-kursus til efteråret.</p> <p>Ydermere oplyser ledelsen, at de tværfaglige beboerkonferencer/tavlemøder ikke længere indgår systematisk i mødestrukturen, men at terapeuter kan tilkaldes ved behov.</p>

	<p>I kvalitetsarbejdet har der endvidere været fokus på pårørendesamarbejdet, hvortil der er implementeret faste samtaler.</p> <p>Afslutningsvist informeres tilsynet om, at implementeringen af e-tavler ikke er gennemført, da der har været tekniske udfordringer, og da ikke alle medarbejdere er oplært i anvendelsen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at dele af kvalitetsarbejdet har været pauseret grundet COVID-19 og mangel på sygeplejefaglige ressourcer, men at ledelsen har en plan for en systematisk genetablering heraf.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og en vagtplanlægger. Ligeledes er der en sygeplejerske tilknyttet hver afdeling, en aftensygeplejerske, som er sygeplejefaglig leder, og en beboerkoordinator på hver etage. Hertil er der ansat social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er organiseret i et samarbejde mellem ledelsen og sygeplejerskerne, og dette drøftes løbende på månedlige forbedringsmøder, hvor forskellige faggrupper og vagtlag deltager.</p> <p>Ligeledes er nogle af medarbejderne ansvarlige for forskellige fagområder, fx har plejehjemmet vejledere i demens, inkontinens, forflytning og praktikvejledere, som understøtter de daglige indsatser på de forskellige områder.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de ikke har samme rekrutteringsvanskeligheder som tidligere, men stadig har vakante stillinger til weekend og aftenvagte. Der forsøges at dække ind med faste afløsere, hvor det er muligt. Endvidere er der afprøvet en ny funktion med studiejob i aftentimerne. Disse medarbejdere udfører praktiske opgaver og lettere personlig hjælp, særligt omkring aftensmåltidet. Det har været en stor succes, og det bidrager til mere ro omkring aftensmåltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Da interviewet med ledelsen foregår som det sidste på tilsynsdagen, fremkommer der ingen særlige ønsker hertil.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne hilser pænt og venligt på beboeren, som ligger i sengen. Medarbejderne er opmærksomme på at gå helt hen til sengen og tale til beboeren i øjenhøjde og med øjenkontakt. Medarbejderne er nærværende, og de anvender fysisk berøring. Medarbejdernes toneleje er tilpasset beboeren.</p> <p>Medarbejderne involverer beboeren i den indbyrdes dialog, og de undlader derved at tale hen over hovedet på beboeren eller omtale beboerne i tredje person. Medarbejderne har en humoristisk og familiær tilgang til beboeren, og der tales om dagens nyheder og relevante emner, der kan være interessante for beboeren. Beboeren virker træt, og beboeren frembyder ikke mange ord, men griner og smiler meget under forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne taler venligt til beboerne. Der er ikke meget dialog under måltidet, da medarbejderne, der sidder ved bordene, er optagede af at hjælpe tre beboere med at spise, og beboerne er koncentreret om maden. En medarbejder hjælper en beboer med at spise. Medarbejderen og beboeren har lidt svært ved at forstå hinanden, hvilket afstedkommer, at en anden medarbejder indimellem forklarer, hvad det er beboeren mener. Dette giver anledning til, at medarbejderne et par gange kommer til at tale om beboeren, uden at denne inddrages. En anden medarbejder tiltaler en beboer "skat" flere gange. Medarbejderen, der serverer maden, præsenterer den lune ret for beboerne. Pålægget præsenteres ikke.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne fortæller beboeren om deres planer, inden plejen igangsættes, og beboeren samtykker hertil. Medarbejderne italesætter løbende deres handlinger, så beboeren er forberedt på det, der skal ske. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboeren, og som beboeren virker tryk ved.</p> <p>I forbindelse med badet tilpasser medarbejderen vandtemperaturen ud fra beboerens ønsker, ligesom beboeren inddrages i forbindelse med tøjvalg. Efter at beboeren har været i bad, ønsker beboeren at blive liggende i sengen og hvile sig, hvilket medarbejderne imødekommer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Beboerne spørges om de ønsker den lune ret. Beboere, der er selvhjulpne, kan selv vælge pålæg fra et fad. En beboer spørges flere gange, om beboeren ønsker saftvand eller mad.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Beboeren har svært begrænsede ressourcer, og beboeren kan ikke deltage aktivt ved den personlige pleje. Ved vendinger i sengen anvender medarbejderne lagnets vend-let-funktion, så beboeren forflyttes så skånsomt som muligt.</p> <p>I forbindelse med badet gives beboeren mulighed for at tage aktivt stilling til forskellige handlinger, fx i forbindelse med hårvask og den efterfølgende påklædning.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>De beboere, der kan, smører selv deres smørrebrød. En beboer modtager hjælp til at spise. Beboeren vil gerne holde fast i medarbejderens hånd og senere i gaflen. Medarbejderen forsøger at få gaflen fra beboeren, men beboeren vil ikke slippe. Beboeren tager mad fra tallerkenen med den anden hånd og spiser maden. Medarbejderen viser en anerkendende "tommel op" og smiler til beboeren. Beboeren spiser herefter med fingrene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudiet af personlig pleje er venlig, ligeværdig, humoristisk og tilpasset beboeren. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen ved måltidet er venlig, men at to medarbejdere omtaler en beboer i tredje person, og en anden medarbejder tiltaler en beboer "Skat" flere gange. Det vurderes, at medarbejderne i begge observationsstudier respekterer beboernes autonomi og inddrager beboernes ressourcer i rehabiliterende øjemed, hvor det er muligt.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Plejeforløbet indledes med, at beboeren får udført nedre hygiejne i sengen. Efterfølgende får beboeren hjælp til bad på badeværelset. Plejeforløbet foregår i et tempo, der er tilpasset beboeren og med udgangspunkt i beboerens behov og rutiner.</p> <p>Medarbejderne har en god rollefordeling mellem sig, hvor den ene medarbejder primært foretager beboerrelaterede opgaver, mens den anden medarbejder primært varetager praktiske gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der er fem medarbejdere involverede i frokostmåltidet. To medarbejdere sørger for de praktiske opgaver, og tre medarbejdere sidder ved bordet og hjælper hver en beboer med at spise. Medarbejderne udfører en god håndhygiejne og støtter beboerne i at få sprittet hænderne før måltidet. En medarbejder kommer med medicin til en beboer. Medicinen administreres korrekt. Der er dækket op til tre beboere med glas, servietter, bestik og tallerken. For de øvrige tre beboere er der ikke dækket op. Disse beboere har enten behov for særligt service eller støtte til at spise. Disse beboeres service hentes af flere omgange i køkkenet.</p> <p>Der serveres først lun ret til fire beboere, herefter kartoffelmos med sauce til en beboer. Herefter sættes pålæg og brød frem på bordene til de fire beboere, der selv kan spise, og som allerede har spist den lune ret. Efter et kvarter opdager en medarbejder, at en beboer, der skal have hjælp til at spise, ikke har fået serveret sin mad. Der sidder en medarbejder afventende ved siden af denne beboer, men medarbejderen har ikke efterspurgt mad til beboeren. Medarbejderen, der opdager, at beboeren ikke har fået mad, skynder sig at hente beboerens mad.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af den personlige pleje er hensigtsmæssig med en god rollefordeling, og at hjælpen foregår uden unødige afbrydelser.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at rollefordelingen ved frokostmåltidet er hensigtsmæssig og sikrer nærvær ved måltidet. Dog vurderes det, at en medarbejder ikke er opmærksom på, at en beboer ikke har fået serveret mad samtidig med de andre beboere, og at borddækningen med special-service ikke er hensigtsmæssigt organiseret.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Mens den ene medarbejder hjælper beboeren med badet, foretager den anden medarbejder praktiske gøremål, som opfyldning af remedier, linnedskift, senge-redning og lettere oprydning i boligen. Beboeren kan ikke selv bidrage hertil, grundet nedsat funktionsniveau. Inden boligen forlades, spritter medarbejderne det anvendte rullebord.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne indleder plejeforløbet med at udføre håndhygiejne og iføre sig fagligt korrekte værnemidler. Herefter indstilles sengen til korrekt arbejdshøjde. Beboeren får udført nedre hygiejne og hjælp til bad i overensstemmelse med de hygiejniske principper og gældende retningslinjer. Beboeren forflyttes med loftlift til og fra bækkenstolen, og medarbejderne håndterer liften på fortrolig vis, og de italesætter en opmærksomhed på, at beboeren placeres korrekt i kørestolen. Beboeren hjælpes med øvre påklædning, mens beboeren sidder på bækkenstolen, mens den nedre påklædning foregår i sengen, hvilket vurderes hensigtsmæssigt og i overensstemmelse med beboerens vaner og behov. Beboeren lejres ligeledes med fokus på forebyggelse af sengelejekomplikationer, hvortil beboerens hovedgærde er eleveret, og der er anvendt lejringspuder til forebyggelse af tryksår, hvilket ydermere understøtter en behagelig lejrning for beboeren. Medarbejderne udfører håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige og praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i beboerens ønsker, vaner og behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og de hygiejniske principper. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser stor faglig forståelse i forhold til at sikre en god håndhygiejne og afbrydelse af smitteveje og i forhold til at forebygge sengelejekomplikationer.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejehjemmets indgangsparti er indrammet i en hyggelig atriumgård med grøn beplantning og bænkesæt med siddepladser. De indendørs fællesarealer fremstår lyse, rene og ryddelige og med en hjemlig indretning, tilpasset målgruppen. Fællesrummene i afdelingerne er naturligt opdelt med spisestue i forlængelse af køkkenet samt en hjemligt indrettet TV-stue med akvarium, el-pejs og reolsystem med spil, pyntegenstande og bøger, som virker indbydende, og som giver mulighed for sociale aktiviteter og hyggeligt samvær. I stueetagen er der et træningslokale med forskellige træningsredskaber og en stor sal, hvor flere beboerne kan samles.</p>

	<p>I stueetagen er der ligeledes adgang til en have, hvor der er beplantning, pavillon og udsmykning med store udskårne dyr i træ. På hver af de øvrige etager er der en stor balkon med havemøbler.</p> <p>Der er store fotostater på fællesarealerne, mest af genkendelige steder i København. Der er ophængt billeder af medarbejderne på afdelingerne, men på en afdeling er der kun to billeder. Leder oplyser, at medarbejderne ikke er så glade for at blive fotograferet.</p> <p>I morgentimerne kommer flere beboere ud i spisestuen. Beboerne spiser morgenmad i en lidt stille, men hjemlig atmosfære. På bordene ses små kander med kaffe og te og tallerkener med ost, så beboerne selv kan forsyne sig.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne har en hylde foran indgangen til deres bolig, der er dekoreret med diverse personlig pynt. Nogle har planter stående, mens andre har magneter eller billeder hængende.</p> <p>Medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne, og dialogen foregår i øjenhøjde. Medarbejderne har et roligt kropssprog, og de udviser nærvær i kontakten med beboerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Ved indgangen til de forskellige afdelinger ses en elektronisk skærm, der viser beboernes fødselsdage samt en aktivitetsoversigt over ugens aktiviteter. Der ses et varieret udvalg af aktiviteter med fx cykelture, ture til byen, gymnastik, gudstjeneste og et Sankt Hans arrangement. På tilsynsdagen er der arrangeret bowling om formiddagen og en gåtur i området i eftermiddagstimerne.</p> <p>To beboere sidder på fællesarealet i hver sin stol. På bordet står to krus med kaffe. En medarbejder kommer forbi og hilser på beboerne og komplimenterer beboerne for de flotte krus. Der udspiller sig en samtale om porcelæn, og stemningen er god.</p> <p>I formiddagstimerne sidder flere beboere samlet i stuen og ser fjernsyn. På nogle afdelinger observeres det, at medarbejderne sidder med og er i dialog med beboerne om det, der vises i fjernsynet.</p> <p>Der observeres generelt mange beboere på fællesarealerne i løbet af dagen. Flere af dem sidder sammen eller i umiddelbar nærhed af medarbejdere.</p> <p>I eftermiddagstimerne observeres det, at en gruppe beboere går tur med medarbejderne i det gode vejr.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er indrettet lyst, hjemligt og hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen, og at medarbejderne har en respektfuld og nærværende tilgang i kommunikationen med beboerne.</p> <p>Ligeledes er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud af aktiviteter, og at der foregår socialt samvær mellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interview af otte beboere. Flere af beboerne kan kun svare delvist på tilsynets spørgsmål. Beboerne virker til at trives, men de har svært ved at svare relevant.</p> <p>Beboerne beskriver generelt, at de oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet. En beboer beskriver mindre tilfredshed, men beboeren kan ikke helt forklare hvorfor.</p>

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er udmærket - det er flinke mennesker at omgås, og her er frit".</i> • <i>"Af et plejehjem at være, nærmer det sig fremragende - det tror jeg nok".</i> • <i>"Jeg er glad for at bo her - det er personalet - de er så rare - jeg savner dem, når de ikke er her".</i>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne giver udtryk for at opleve selvbestemmelse.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan selv bestemme, det man vil, men vi har faste spisetider... Det synes jeg er fint".</i>
Livets afslutning	<p>Tre beboere vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, men de har endnu ikke gjort det. Tre andre beboere ønsker ikke at tale med medarbejderne herom. Tilsynet har fravalgt at spørge to beboere, grundet deres kognitive formåen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Når det er slut, er det slut - det er der ingen grund til at gøre et nummer ud af... Livet er jo ikke så spændende mere".</i> • <i>"Det er da et kedeligt emne at tale om, det gider jeg ikke bruge tid på".</i> • <i>"Ja, der skal nok være én, man kan tale med om det".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet, og de oplever, at deres autonomi respekteres. Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af beboerne beskriver, at de vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, mens den anden halvdel ikke ønsker dette.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever generelt, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af den faste hjælp. Beboerne oplever, at der altid er mulighed for at få hjælp, når de har brug for det, og de beskriver medarbejderne som hjælpsomme, søde og flinke.</p> <p>En beboer oplever dog, at det ikke er alle medarbejdere, der er fortrolige med at hjælpe beboeren med hendes tandprotese, og beboeren beskriver, at nogle medarbejdere har svært ved at få den til at sidde korrekt.</p> <p>Beboerne beskriver, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og enkelte beboere oplever, at medarbejderne motiverer dem hertil. Flere beboere beskriver, at medarbejderne er lyttende og overholder aftaler.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Så længe man kan selv, skal man selv".</i> • <i>"De siger, at jeg skal bruge rollator i stedet for kørestol, og at jeg selv skal vaske mig foroven - de lytter til mig, og dem der kommer her fast, de ved godt, hvad der skal ske".</i> <p>Alle beboerne oplever, at de får udleveret deres medicin til tiden. To beboere får dagligt udleveret en doseringsæske til selvadministration.</p>

	Ved behov for at klage beskriver beboerne forskellige strategier, men de vil generelt gå til lederen, medarbejderne eller en pårørende.
Observation	Beboerne fremstår velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og deres hjælpemidler er generelt tilfredsstillende renholdt, fraset en kørestol, der fremstår mindre rengjort.
Kontinuitet i støtten	Halvdelen af beboerne giver udtryk for at opleve kontinuitet hos medarbejdergruppen. Den anden halvdel beskriver, at det ofte er forskellige medarbejdere, der hjælper dem, hertil beskriver to af beboerne, at det kan være lidt irriterende med de mange forskellige medarbejdere. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan heldigvis stadig klare det meste selv... Men jeg får hjælp af forskellige på mine faste badedage - det kan godt være lidt irriterende"</i>. • <i>"Der er mange vikarer, så skal jeg forklare, hvad de skal, og hvor tingene ligger. Det er ikke altid de ved det - der er mange vikarer i weekenderne."</i> • <i>"Jeg synes, at jeg kender de fleste"</i>. • <i>"Jeg synes, at der er lidt flere vikarer nu, end der har været før - men jeg er faktisk ligeglad"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov, samt at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at ikke alle medarbejderne er fortrolige med håndteringen af beboerens tandprotese. Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og at de oplever, at medicinen udleveres på de ordnede tidspunkter. Ligeledes vurderes det, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og at deres boliger er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet i medarbejdergruppen, mens den anden halvdel oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, som hjælper dem. Heraf beskriver to beboere mindre tilfredshed hermed.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en pæn, venlig, humoristisk og ordentlig tone. Ligeledes oplever beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i beboernes boliger. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg skulle nok sige fra, hvis de overskrider mine grænser, men det har jeg endnu ikke oplevet"</i>. • <i>"Jeg holder så meget af dem"</i>. <p>Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og beboerne deltager i de mange forskellige tilbud, som fx bowling, banko, gymnastik, gåture, ture ud af huset og cykling. En beboer deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der sker lidt forskelligt her, det er dejligt"</i>. • <i>"Jeg træner hver dag i trænings salen for at holde mine ben i gang"</i>. • <i>"Det er hyggeligt, at arrangementerne følger årstiderne... Vi har næsten lige holdt en dejlig påskefrokost, og senere holdt vi grill-hygge, hvor vi kunne invitere vores pårørende... Senere i denne uge skal vi så fejre Sankt Hans - det er da hyggeligt"</i>.

- *"Der er mange aktiviteter, men jeg bruger dem ikke. Jeg er ikke et udadfarende eller kontaktsøgende menneske".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld, humoristisk og venlig kommunikation fra medarbejderne, samt at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne.

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

Emne	Data
Overgange	<p>To beboere har nylig erfaring med overgange mellem hospital og plejehjem eller med nylig indflytning på plejehjemmet.</p> <p>Beboeren, som har været indlagt flere gange, beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De vidste godt, at jeg kom hjem, og de vidste, hvad jeg skulle have af ekstra medicin. De spurgte også ind til, hvad der var sket".</i> <p>Den anden beboer fortæller, at indflytningen på plejehjemmet <i>"fungerede glimrende"</i>.</p> <p>Halvdelen af beboerne er overbeviste om, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen, samt at medarbejderne har et godt internt samarbejde på plejehjemmet, mens den anden halvdel enten ikke kan svare relevant, eller giver udtryk for ikke at have vished herom.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg ved det ikke, for jeg har ikke haft behov for lægen, mens jeg har boet her".</i> • <i>"De (medarbejderne) har sagt til min familie, at vi altid kan sige til, hvis vi ønsker at tale med lægen".</i> • <i>"Ja, det gør de helt sikkert, for det taler vi om".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende sektorovergange, og at medarbejderne tager godt imod dem på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet, mens den anden halvdel enten ikke har vished herom, eller ikke kan svare relevant.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver generelt tilfredshed med madens kvalitet, smag og variation. Dog beskriver to beboere mindre utilfredshed. En beboer giver udtryk for at savne blødkogte æg på morgenbordet samt juice. Ledelsen oplyser, at de har indtryk af, at der ikke må tilberedes blødkogt æg til beboerne, jf. nogle hygiejniske retningslinjer, men de vil undersøge dette nærmere. Endvidere oplyser ledelsen, at der er truffet beslutning om, at beboerne kun får serveret juice i weekender for at sikre en hensigtsmæssig ernæring. Ydermere oplyses det, at beboere, der måtte have et særligt ønske om mere juice, vil blive imødekommet.</p>

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden, den kunne godt være bedre - det er ikke altid ordentligt stegt - kødet er sejt - vi har talt om det, men jeg synes ikke, der sker noget. Maden smager godt"</i>. • <i>"Maden er glimrende - de gør meget ud af det. Jeg får havregrød om morgenen"</i>. • <i>"Den varme mad er lidt smagsløs, så jeg tager selv krydderier med til aftensmåltidet - men frokosten er til gengæld super lækker"</i>. <p>Beboerne beskriver generelt, at der er gode muligheder for at få medindflydelse i forhold til maden, eller at de kan komme med ris/ros både i den løbende dialog med medarbejderne, på en ris-/rosseddel fra køkkenet og gennem dialog med køkkenmedarbejderne. En beboer oplever dog, at medarbejderne ikke retter sig efter det, som beboeren siger. En anden beboer fortæller, at man kan ønske sin livret på sin fødselsdag.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan godt komme med ønsker, men de retter sig ikke efter det. De skriver det ned, men måske kommer det ikke videre"</i>. • <i>"Det kan man måske nok, men jeg spiser det, som jeg får"</i>. <p>Seks beboere indtager deres måltider i spisestuen med de andre beboere, og beboerne beskriver, at der generelt er en god og hyggelig stemning. To beboere spiser i deres egen bolig efter eget ønske. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg spiser i spisestuen, og det er godt nok - det er hyggeligt- jeg vil helst spise i spisestuen"</i>. • <i>"Jeg er ikke selv selskabelig, men jeg hilser da pænt på de andre"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever mulighed for medindflydelse. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere beskriver mindre tilfredshed med den varme mad, i forhold til smag og tilberedning. Det vurderes, at beboerne generelt finder stemningen ved måltiderne god og hyggelig.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i kvalitetsarbejdet er et særligt fokus på medicin-auditering, som udføres af sygeplejerskerne på ugentlig basis. Hertil har data medført, at der nu arbejdes med en mere systematisk og ensartet tilgang til opbevaring af medicin på plejehjemmet. I kvalitetsarbejdet arbejdes der med forbedringsindsatsen og PDSA.</p> <p>Endvidere har der været arbejdet med, at forflytningsvejlederen introducerer nye medarbejdere og elever til forflytninger. Her introduceres medarbejdere og elever til at afprøve husets hjælpemidler, da det opleves vigtigt med praksisnær læring.</p> <p>Efter ansættelsen af to nye sygeplejersker er der kommet et skærpet fokus på at sikre udfyldelsen af de sygeplejefaglige udredninger i Cura, herunder fokus på "ernæringscreening" og "helbredsområder". Dertil anvendes den gældende instruks på området, og der opleves et godt samarbejde i afdelingerne i forhold til fx tidlig opsporing af væggtab.</p>

	<p>En sygeplejerske er for nyligt blevet tovholder på UTH-arbejdet, og sygeplejersken beskriver, at der primært indberettes UTH på manglende afkrydsning af "anden medicin" i weekenderne, hvor der er mange afløsere på arbejde, samt indrapportering af fald og urinvejsinfektioner. Sygeplejersken følger op på UTH med ledelsen på ugentlig basis, og på sigt er planen, at der sikres systematisk opfølgning på møder med medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at de alle er fortrolige med indrapportering af UTH. Medarbejderne oplyser, at kvalitetsarbejdet så småt er ved at blive genetableret, efter at nogle områder har været pauseret, grundet manglen på medarbejderressourcer.</p> <p>Ydermere har der netop været udført journalaudit på alle beboerjournaler, og planen er, at auditering af dokumentationen skal fortsætte med fast kadence.</p> <p>To nyligt ansatte medarbejdere fortæller, at der i introduktionen har været fokus på rollefordelingen i forbindelse med måltidet for at understøtte "Det Gode Måltid".</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for emnerne i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at det i kommunikationen med beboerne er vigtigt at have fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udvide respekt - fx ved at banke på døren, inden de går ind til beboerne. • Overholde aftaler. • Være anerkendende. • Møde beboeren ud fra den enkeltes livshistorie. • Tale i øjenhøjde og udvise ligeværdighed. • Tale i korte sætninger og ikke anvende slang. • Have fokus på mimik og kropssprog. • Udvide tålmodighed. • Forvalte den magt, de er givet med respekt og ydmyghed.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de indhenter så mange oplysninger som muligt i beboernes journaler og gennem dialog med beboerne og deres pårørende. Ligeledes afholdes der indflytningssamtaler og hjemmebesøg, hvor der indhentes relevante oplysninger om beboernes ønsker, vaner, livshistorie og behov, der kan sikre beboernes autonomi i det videre plejeforløb. Medarbejderne indgår løbende i dialog med beboerne, da beboernes behov opleves dynamiske.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen stadig anvendes, og at kontaktpersonen er ansvarlig for beboernes anvendelse af klip. Dem, der anvender klip-pene, skal dokumentere anvendelsen af dem, og beboerkoordinatorerne sikrer, at der dokumenteres løbende på alle beboere. Klip anvendes fx til indkøbsture eller til oprydning i tøjskab.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabiliteringsbegrebet dækker over en række indsatser, der understøtter, at beboerne anvender deres ressourcer i videst muligt omfang for at bibeholde både deres fysiske, psykiske og emotionelle funktionsniveau. Hertil anvendes "hjælp til selvhjælp" i form af motivation, guidning, spejling og kompenserende hjælp for at sikre fokus på værdigheden i selv at kunne bidrage og føle sig nyttig.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne oplyser, at information om beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår på forsiden af Cura i beboernes journaler og med et ikon på e-tavlen, der dog ikke er implementeret endnu. Lægen tager stilling til beboernes ønsker hertil på baggrund af stuegang med enten beboerne og-/eller deres pårørende. Efterfølgende skriver lægen en korrespondancemeddelelse, som kopieres over i journalen.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at de har en klar og tydelig arbejdsgang for deres opgaver i forbindelse med en beboers indlæggelse og udskrivelse fra hospital. Ved indlæggelse sendes en opdateret indlæggelsesrapport via Cura. Under indlæggelsen kontaktes hospitalet løbende pr. telefon, så plejehjemmet kan være bedst muligt forberedt på udskrivelsen. Den løbende information videregives i Cura. Ved udskrivelse skal en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske tage imod beboeren og gennemgå FMK og beboerens medicin.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de får terapeutstøtte fra Sundhedshuset to gange ugentligt, men at terapeuterne altid kan kontaktes på mail eller telefon ved behov for sparring. Der afholdes ikke længere tværfaglige konferencer, men der afholdes dagligt formiddagsmøde, hvor terapeuterne også kan deltage, hvis det skønnes relevant.</p> <p>Beboerne kan mærke det tværfaglige samarbejde gennem den løbende dialog, hvor medarbejderne sikrer sig samtykke og følger op på de tværfaglige indsatser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og som respekterer beboernes autonomi. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for en tydelig arbejdsgang ved sektorovergange. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejehjemmet, og at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende livets afslutning.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for beboernes tryghed. Hertil beskrives der fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuitet. • Tillid, nærvær, genkendelighed. • Nødkald, og at reagere hurtigt herpå. • Overholdelse af aftaler. <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på at sikre, at beboerne har et tilstrækkeligt væskeindtag for at forebygge dehydrering, forstoppelse, urinvejsinfektioner og fald.</p> <p>Endvidere beskrives der fokus på forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, som kan bidrage til at øge sikkerheden for beboerne og undgå forværring af deres helbredsmæssige tilstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fald - fokus på korrekte hjælpemidler, APV, medicinindtagelse, svimmelhed og fodtøj. • Tryksår - fokus på lejringskema, anvendelse af vekselrykmadrasser og løbende observationer af huden. • Smittespredning - fokus på god håndhygiejne, anvendelse af værnemidler, VAR-portalen, smittevogn samt kendskab til gældende retningslinjer.

En medarbejder kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicingivning. Hertil beskrives der fokus på at tage medicinæskan/doseringsposen med ind til beboeren og sikre sig kendskab til beboerens handlingsanvisning for ”støtte til medicinindtagelse”.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende retningslinjer ved medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>For at mindske forstyrrelser i forbindelse med plejen beskriver medarbejderne fokus på at sikre en god planlægning, som ofte foretages dagen før eller om morgenen, inden dagens arbejde går i gang. Beboerne fordeles ud fra personlig relation, kompetencer og kontaktpersonsordning, ligesom der tages højde for plejetyngden. Medarbejderne planlægger selve morgenplejen ud fra kendskabet til beboerens behov, og de sikrer sig, at alle remedier er til stede, så de ikke skal forlade beboeren. Social- og sundhedsassistenter kan opleve at blive forstyrret af telefonkald, men de har en intern aftale om, at de kan lægge telefonen fra sig eller unklade at besvares telefonen, hvis der skønnes behov herfor. I weekender, hvor de faste medarbejdere er sammen med mange afløserne, opleves der flest forstyrrelser, da afløserne ofte har behov for mere støtte. Medarbejderne problematiserer dog ikke dette, og de oplever ikke, at forstyrrelser fylder i deres hverdag.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand oplyser medarbejderne, at de tilkalder en kollega, alt afhængig af egne kompetencer. Medarbejderne anvender specifikke retningslinjer vedrørende anvendelsen af TOBS, og på baggrund af denne foretages der enten observationer, videre sparring eller lægekontakt. Ændringer dokumenteres altid i Cura.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at de foretager dokumentation løbende for at sikre tidstro journalføring. Større dokumentationsarbejder sker efter aftale med kolleger, så der kan sikres ro til opgaverne.</p> <p>Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for intern sparring. Endvidere anvendes KK-net til at fremsøge FSIII-vejledningen ved tvivl, ligesom en Cura-konsulent fra SUF kan rekvireres ved behov.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender KK-net og Teams til at fremsøge kommunale og lokale retningslinjer og instrukser. De mest anvendte skemaer, fx væskeskemaer, er ligeledes udprintet i papirform, og disse opbevares i en mappe, der løbende ajourføres.</p> <p>Medarbejderne anvender VAR-portalen til at fremsøge sygeplejefaglige procedurer, såsom sårpleje, ligesom VAR særligt anvendes som undervisningsmaterialer i elevarbejdet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge gældende faglige instrukser og vejledninger, og at de anvender disse som tiltænkt.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonen er ansvarlig for ajourføring af beboerens besøgsplan, som sker ved ændringer i en beboers tilstand eller minimum hvert halve år. Besøgsplanen skal være udarbejdet med tydelige og handlevejledende beskrivelser, der sikrer, at en fremmed i princippet vil kunne yde beboeren den vanlige pleje.</p> <p>Besøgsplanerne udarbejdes med overskrifter, og de indeholder tydelige beskrivelser af beboernes ressourcer. Endvidere indsætter medarbejderne links, der henviser til beboernes forflytningsplan og handlingsanvisninger.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne oplyser, at handlingsanvisninger udarbejdes på alle sundhedslovsydelser og på Klippekortet. Hertil beskrives det, at en god handlingsanvisning indeholder detaljerede og handlevejledende beskrivelser af den indsats, der skal leveres, og at den indeholder links til VAR, så der sikres en ajourført og evidensbaseret procedure.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med beboernes 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 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 ingen bemærkninger til rapporten

Mvh Tina L. Olsen

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.