



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	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: Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 København K
Leder: Lotte Alsløw
Antal boliger: 84 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 21. og 22. oktober 2022 (tilsynet indebærer lørdagstilsyn)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedshjælpere og en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand.cur. Andreas Berthelsen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecentret Rosenborgcentret.

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre særdeles tilfredsstillende for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn samt for fokusområder og en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne opleves en venlig og respektfuld kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. Beboernes autonomi respekteres, og medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, ligesom beboernes ressourcer anvendes i relevant omfang ud fra en individuel vurdering. Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af den personlige pleje er hensigtsmæssigt organiseret, og udføres på rutineret vis, og at der under observationsstudiet af måltidet er en hensigtsmæssig fordeling af rollerne og en hyggelig og rolig stemning. Dog vurderes det, at to medarbejdere foretager handlinger, der ikke er deres opgave, hvilket virker lidt forstyrrende. Hjælpen til den personlige pleje og støtte er tilpasset beboerens ønsker og behov, og der tages udgangspunkt i gældende og fagligt relevante retningslinjer. Det vurderes, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning og indbyder til socialt samvær og aktivitet. Endvidere har medarbejderne en venlig og imødekommende adfærd over for de beboere, de møder på fællesarealerne, hvor der sker forskellige former for positiv interaktion mellem beboere og medarbejdere. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne anvender handsker, hvor det ikke skønnes fagligt relevant, og at en beboer får serveret sin morgenmad så sent, at der sker overlappning til frokosten.

Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og trivsel ved at bo på plejecentret, hvor deres til- og fravalg ligeledes respekteres. Beboerne udtrykker generelt ikke behov for at tale med medarbejderne om livets afslutning, men de beskriver, at de vil være trygge herved.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at de finder kvaliteten af hjælpen tilfredsstillende. Ligeledes føler beboerne sig lyttet til, og de oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen. Det vurderes endvidere, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og levestil, og at deres boliger og hjælpemidler fremstår renholdte. Beboerne oplever kontinuitet, og flere af dem beskriver at have en fast kontaktperson, som de er særdeles glade for.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god kontakt og en ordentlig, venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne, ligesom de beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med plejecentrets aktivitetstilbud, som de anvender efter ønsker og behov.

Beboerne har positive oplevelser med sektorovergange, hvor de oplever, at medarbejderne tager pænt imod dem, og at medarbejderne er gode til at følge op på deres forløb. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge samt internt i medarbejdergruppen.

Størstedelen af beboerne vurderes til at være tilfredse med maden og dens kvalitet, og de oplever mulighed for medindflydelse på måltiderne. Hertil oplever tre beboere, at deres særlige ønsker er blevet imødekommet. To beboere beskriver mindre tilfredshed med maden, hvilket i overvejende grad skyldes menu-sammensætningen og den svingende kvalitet af retterne.

Det er tilsynets vurdering, at tre beboere oplever, at stemningen i forbindelse med måltiderne er hyggelig, behagelig og god, mens to beboere er mindre tilfredse hermed.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser, og at de kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd samt sikre respekt for beboernes autonomi.

Medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for rehabiliteringsbegrebet og for en faglig tilgang hertil. Ydermere vurderes det, at medarbejderne har kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, hvor de også tilbydes interne palliationskurser, samt at de oplever et godt og tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes tryk og sikkerhed, og de kan redegøre fagligt korrekt for medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende planlægning af pleje og støtte, for anvendelsen af instrukser og vejledninger samt for dokumentationsarbejdet. Afslutningsvist vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker flere forhold omkring måltidet, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At medarbejderne ikke konsekvent overholder deres rollefordeling under måltidet og i stedet foretager handlinger, der virker forstyrrende. • At en beboer, straks efter at have indtaget sin morgenmad, får serveret sin frokost. • At to beboere beskriver mindre tilfredshed med maden. • At to beboere er mindre tilfredse med stemningen ved måltiderne. • At flere beboere ses iført spisestykker, flere timer efter, at morgenmaden er afsluttet. I to tilfælde konstateres det, at beboerne har samme spisestykke på til morgen, som til frokost. 	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At drøfte rollefordelingen i forbindelse med måltidet med medarbejderne, så forstyrrelser mindskes. • At sikre en hensigtsmæssig tilpasning af tidsrammen for servering af måltider. • At øge beboernes tilfredshed med maden og stemningen ved måltiderne. • At drøfte anvendelsen af spisestykker med medarbejderne, så beboerne ikke sidder iført disse længere end højst nødvendigt.
<p>Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere anvender handsker, hvor det ikke skønnes fagligt relevant.</p> <p>Endvidere bemærker tilsynet, at nogle medarbejdere forlader beboernes boliger med handsker på, hvorfor det umiddelbart må formodes, at der ikke er udført håndhygiejne inden.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres fokus, på at medarbejderne anvender handsker og udfører håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p>

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, hvor plejecentret modtog anbefalinger relateret til måltidet, hygiejne, kommunikation, kontinuitet og aktiviteter.</p> <p>I relation til at sikre "Det gode måltid" oplyser ledelsen, at emnet har været italesat og drøftet flere gange. Afdelingsvis sikres der fokus på måltidsværternes rolle og fokus på at sikre en hensigtsmæssig adfærd i måltidssituationen, der understøtter, at beboerne får positive måltidsoplevelser. Fx er der skærpet fokus på at lukke dørene ind til spisestuen, at medarbejderne fordeler sig ved bordene, at der ikke kommunikeres på tværs af bordene, og at der ikke sker omtale af beboere i 3. person. Det er ledelsens oplevelse, at der gøres en stor indsats for at sikre en forstyrrelsesfri zone i spisesituationer.</p> <p>For at sikre, at medarbejderne følgende gældende hygiejniske retningslinjer, er der etableret et hygiejneteam, som udfører hygiejneaudit på bl.a. måltidssituationen. Hertil er gældende retningslinjer ligeledes løbende italesat.</p> <p>I forhold en konkret beboers oplevelse af kontinuitet og travlhed, samt en medarbejders italesættelse af travlhed på fællesarealerne, oplyser ledelsen, at de har anerkendt beboers oplevelse, og at italesættelse af travlhed løbende drøftes med medarbejderne. Vedrørende kontinuiteten beskrives et generelt fokus på at anvende interne afløser, som har kendskab til huset og beboerne, og at sikre, at de modtager en god introduktion, så de oplever at være fortrolige og trygge ved opgaverne.</p> <p>Ligeledes er der fokus på at både interne og eksterne vikarer introduceres tilstrækkeligt til beboernes besøgsplaner, samt at imødekomme de beboere, der er særligt sårbare over for medarbejderskift.</p> <p>Vedrørende renholdelse af beboernes hjælpemidler er der implementeret en ny arbejdsgang, hvor kontaktpersonen, som en del af den daglige indsats, skal rengøre beboernes hjælpemidler. Emnet drøftes ligeledes jævnligt med medarbejderne, og der er fokus på, at rengøringsklude er let tilgængelige i boliger/kontorer.</p> <p>I relation til at sikre passende aktivitetstilbud beskrives det, at aktivitetsområdet er bedret markant siden sidst. Aktivitetsmedarbejderen udarbejder et aktivitetsprogram, bestående af både faste, ugentlige aktiviteter samt forskellige andre tilbud, som løbende tilpasses med udgangspunkt i årstiderne og beboernes ønsker. Endvidere er der fokus på at tilbyde både større og mindre arrangementer. Pt. er der fx et igangværende projekt vedrørende en "Herre-madklub".</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der i kvalitetsarbejdet har været særligt fokus på BPSD-indsatsen, herunder at få BPSD-arbejdet struktureret og sat i system. Demensvidensperson er tovholder for demensarbejdet, og der er fokus på at udarbejde NPI og udarbejde socialpædagogiske handleplaner, hos alle beboere med en diagnose, for at udelukke fysiologiske udfordringer. Der afholdes beboerkonferencer på baggrund af triagering, og det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne finder redskabet meningsfuldt.</p> <p>Et andet løbende fokus i kvalitetsarbejdet er medicinområdet, hvor der udføres audits med fast kadence samt ved behov og på baggrund af indberettede UTH.</p>

	<p>Her er der fokus på at sikre gode forhold og arbejdsgange i relation til medicin-håndteringen.</p> <p>UTH-arbejdet er også højt prioriteret, og her er der afprøvet forskellige PDSA på hygiejne i forhold til at forebygge urinvejsinfektioner. Fx er der indkøbt særlige intim-vaskeklude. Ledelsen oplyser, at der løbende indberettes UTH på fald, medicin og infektioner.</p> <p>Endvidere har der været fokus på at tilbyde undervisning i ernæring efter at have afsluttet et forløb med Meyers Madhus. Her har der eksempelvis været opmærksomhed på kostformer og omstillingen til klimavenlig mad.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen særdeles tilfredsstillende redegør for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der ikke er foretaget ændringer i organiseringen siden sidste tilsyn.</p> <p>Plejecentret er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en køkken-/serviceleder. Der er endvidere en udviklings- og kvalitetssygeplejerske, en uddannelsesansvarlig for social- og sundhedselever og en klinisk vejleder i sygepleje. Plejehjemmet har fysio- og ergoterapeuter ansat, som deltager på ugentlige tværfaglige møder, og som løbende bistår med sparring.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der sikret en mødestruktur, der understøtter kvalitetsarbejdet. Der afholdes daglige beboerorienterede morgen- og formiddagsmøder samt tværfaglig triagering en gang ugentligt, hvor e-tavlen gennemgås. Her deltager både terapeuter, udviklingssygeplejerske og demensvidensperson. På BPSD-konferencer sikres der også tværfaglig deltagelse, når det skønnes relevant.</p> <p>Endvidere afholdes der leder- og driftsmøder på ugentlig basis, hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken deltager med henblik på at sikre fokus på indsatser og kvalitetsprofiler.</p> <p>Flere gange ugentligt sættes der tid af til sparring/faglig udvikling, så flest mulige medarbejdere har mulighed for at deltage. Kvalitetssygeplejersken deltager også på aftensvagtmøder og tilbyder praksisnær supervision.</p> <p>Plejecentret har flere ressourcepersoner inden for fx demens, hygiejne, forflytning, ernæring, sår og palliation.</p> <p>Ledelsen oplyser, at baseline på medicinområdet er udarbejdet, og at de pt. er ved at arbejde med de nye anbefalinger på området i forbedringsarbejdet.</p> <p>Tilsynet oplyses afslutningsvist, at de i øjeblikket kun har to vakante stillinger, men at det generelt kan opleves udfordrende at få besat aften- og nattevagter med den ønskede faglighed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Fokus på arbejdsfællesskaber og psykologisk tryghed.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen er i boligen ved tilsynets ankomst. Medarbejderen har en venlig og respektfuld tilgang til borgeren, hvor der er relevant dialog om beboerens tidligere erhverv, aftenens aktiviteter og kommende fødselsdag. Medarbejderen giver udtryk for at ville lave kanelsnegle til beboerens fødselsdag, da det er noget, beboeren har ønsket sig, hvilket beboeren glædes ved. Medarbejderen har fokus på at være i øjenhøjde med beboeren og sikre sig øjenkontakt i dialogen.</p> <p>Der er en god, positiv og kærlig omgangstone, hvor medarbejderen flere gange fører en målrettet kommunikation om beboerens familierelationer og tidligere fællesoplevelser, hvorved hun udviser kendskab til beboerens livshistorie. Tonelejet er afdæmpet og tilpasset beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid (lørdag):</u> De beboere, der ankommer til spisestuen, hilses velkommen på en venlig og imødekommende måde.</p> <p>Beboerne sidder placeret ved fire borde. Ved tre af bordene sidder der medarbejdere med, hvilket skønnes i overensstemmelse med beboernes behov. I starten af måltidet er der kun sparsom dialog, men kort inde i måltidet foregår der lavmælt dialog ved de enkelte borde, som ikke virker forstyrrende for de øvrige i rummet. Ved et bord sidder fire beboere sammen, og her er der også lidt intern og hyggelig dialog. Tilsynet bemærker, at flere af beboerne smiler, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld tilgang.</p> <p>Medarbejderne er i øjenhøjde med de beboere, de sidder ved, og de faciliterer til dialog om maden og andre relevante emner undervejs.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, så beboeren er forberedt herpå. Endvidere spørges beboeren flere gange ind til sine ønsker vedrørende påklædning, toiletbesøg og personlig pleje, hvorefter medarbejderen imødekommer beboerens ønsker.</p> <p>Efter morgenplejen henter medarbejderen beboerens morgenbakke, som beboeren får serveret i egen bolig efter eget ønske. Medarbejderen informerer endvidere beboeren om, at der er medicinsk pulver i det ene glas saft.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid (lørdag):</u> Ved to af bordene tilbydes maden som fadserving, hvor beboerne selv kan forsyne sig fra skåle og fade på bordene. Ved de to øvrige borde er serveringen portionsrettet, hvilket skønnes i overensstemmelse med beboernes behov.</p>

	På en seddel er det beskrevet, at der serveres vand og mælk til måltiderne, men en beboer giver udtryk for at ønske saft, hvilket imødekommes.
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen inddrager beboerens ressourcer aktivt i relevant omfang. I forbindelse med den personlige pleje i sengen fortæller medarbejderen, at det er tid til morgengymnastik. Herefter vender beboeren sig per automatik i sengen og viser, at forløbet foregår ud fra en fast rutine. Den øvre pleje foregår i et samarbejde mellem medarbejderen og beboeren, hvor beboeren motiveres til selv at børste sine tænder i det omfang, hun kan, vaske sig i ansigtet og rense sine negle. Herefter hjælper medarbejderen beboeren med vask af overkroppen og frisering for ikke at tære på alle beboerens ressourcer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid (lørdag):</u> Medarbejderne stiller service på de borde, hvor beboerne kan honorere dette. Herefter skal beboerne selv fordele servicen mellem sig. Ved det ene bord taler beboerne om, at tallerkenene er tunge at fordele rundt. Forretten består af suppe, som ved flere borde serveres som fadservering, hvor beboerne selv skal forsyne sig. Ved to andre borde tilbydes maden portionsanrettet, hvilket skønnes i overensstemmelse med beboernes behov. Fem beboere modtager støtte til indtagelse af mad og drikke. For nogle beboere drejer det sig om støtte til udskæring, mens det for andre drejer sig om fuld hjælp til indtagelse. Medarbejderne, der yder støtte, indtager pædagogiske måltider, og de anvender spejling for at understøtte beboernes selvhjulpethed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne opleves en venlig og respektfuld kommunikation, hvor beboerne mødes i øjenhøjde. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi ligeledes respekteres, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de anvender beboernes ressourcer i relevant omfang ud fra en individuel vurdering.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen indleder plejeforløbet med at gøre plejemedier klar. Herefter udføres nedre hygiejne, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens behov, og plejen gennemføres på rutineret vis. Medarbejderens telefon ringer en enkelt gang af udefrakommende opkald, men medarbejderen får hurtigt givet besked om, at de ringer tilbage, når morgenplejen er overstået. Opkaldet virker ikke forstyrrende for beboeren, som er i gang med at børste tænder. Plejen er hensigtsmæssigt organiseret.</p> <p><u>Observationsstudie af (lørdag):</u> Måltidet indledes med, at en medarbejder slukker for fjernsynet i spisestuen. Medarbejderne har på forhånd fordelt rollerne hensigtsmæssigt imellem sig. En medarbejder varetager anretning og servering af maden, og medarbejderen er iført handsker og plastforklæde. De øvrige tre medarbejdere sidder med ved bordene og støtter de beboere, der har behov herfor. Beboerne får serveret suppe til forret og smørrebrød og råkost til hovedret. Smørrebrødet ses pænt anrettet og flot pynnet.</p>

	<p>Dog rejser to af medarbejderne sig enkelte gange for at hente drikkevarer til beboerne ved deres bord eller for at gå ud med service, inden alle beboere er færdige med at spise. Dette virker lidt forstyrrende, og det lader til at være serveringsmedarbejderens rolle. Hun ankommer kort efter for at tilbyde flere drikkevarer.</p> <p>Fraset dette er der en rolig og hyggelig stemning ved måltidet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af den personlige pleje er hensigtsmæssigt organiseret og udføres på rutineret vis. Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet af måltidet er en hensigtsmæssig fordeling af rollerne og en hyggelig og rolig stemning. Dog vurderes det, at to medarbejdere foretager handlinger, der ikke er deres opgave, hvilket virker lidt forstyrrende.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen udfører praktiske gøremål, såsom sengeredning og håndtering af affald og snavsetøj, på en faglig korrekt måde. Beboeren kan ikke inddrages heri, grundet sin fysiske formåen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid (lørdag):</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje (lørdag):</u> Medarbejderen udfører håndhygiejne, og ifører sig plastforklæde og handsker. Herefter hæves sengen til korrekt arbejdshøjde, hvorefter medarbejderen udfører nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Beboeren får hjælp til nedre påklædning og forflyttes herefter med en loftlift til bækkenstolen på fortrolig vis. Beboeren placeres herefter foran vasken på badeværelset, hvor beboeren og medarbejderen i tæt samarbejde udfører den øvre pleje. Medarbejderen udfører løbende håndhygiejne mellem handskeskift, jf. gældende retningslinjer. Afslutningsvis henter medarbejderen beboerens morgenmad og morgenmedicin, som beboeren indtager i egen bolig efter eget ønske. Medarbejderen sikrer sig, at beboeren indtager sin medicin og forlader herefter boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid (lørdag):</u> Ikke relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og støtte er tilpasset beboerens ønsker og behov, og at der tages udgangspunkt i gældende og fagligt relevante retningslinjer.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejehjemmets indretning er hyggelig og tilpasset målgruppen. Der ses malerier på væggene, reolsystemer og vitrineskabe, pyntegenstande, hyggelig belysning samt blomster og planter på bordene. I stueetagen ses en informationstavle med forskellig information, og i alle afdelinger ses planer for kommende aktiviteter. Hertil fremgår fx stolegymnastik, krea-værksted, musikterapi, teaterforestilling, musikarrangement og "aftenhygge". Endvidere er der en stor café/spisesal, som mange beboere anvender i løbet af dagen.</p> <p>Mange forskellige steder på gangene står der sofaer og stole med små borde, som indbyder til, at beboerne kan sætte sig og tage et lille hvil eller nyde socialt samvær. Tilsynet bemærker, at der fortsat ses en del kørestole på gangene, men tilsynet bliver fortalt at beboernes boliger er så små, at der ikke altid er plads til hjælpemidlerne i boligen, og at der ikke forefindes opbevaringsrum til dette i afdelingerne.</p> <p>Plejehjemmet omkranser en lille hyggelig atriumgård med demensvenlige figurer af dyr, og i en afdeling ses en flot dekoreret spisestue med glastag og højt til loftet.</p> <p>I spisestuerne er et anretterbord, hvor der står brød og pålæg i morgentimerne. I en kølemontre ved siden af findes forskellige drikkevarer, som beboerne kan forsyne sig ved.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne hilser venligt og imødekomme på de beboere, de møder på fællesarealerne, og medarbejderne banker på dørene, før de træder ind i beboernes boliger.</p> <p>Tilsynet bemærker at medarbejderne i flere tilfælde bærer handsker på fællesarealer, hvor det ikke skønnes relevant, fx i forbindelse med servering af mad/drikke for beboerne, samt når de træder ud af beboernes boliger, hvor det derfor må skønnes, at medarbejderne ikke umiddelbart har udført håndhygiejne, inden boligen forlades.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Flere beboere sidder i den fælles spisestue og indtager deres morgenmad. I en afdeling er der en hyggelig stemning, hvor flere beboere er i dialog med hinanden, og her sidder de samlet ved et lidt større fællesbord i midten af rummet. Fjernsynet er tændt på tilpas lydstyrke, der er tilpasset stemningen og målgruppen, og flere beboere følger med i morgen-tv.</p> <p>En medarbejder hilser venligt på flere beboere i spisestuen, og medarbejderen spørger dem enkeltvis ind til deres velbefindende. En anden medarbejder sidder på en stol og støtter en beboer til indtagelse af morgenmad.</p> <p>I en anden afdeling er der mere stille. Her sidder beboerne placeret ved flere mindre borde. Der afspilles ikke musik eller fjernsyn, og flere af beboerne sidder og tager sig et hvil, efter indtagelse af morgenmad.</p> <p>Tilsynet bemærker fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder går venligt rundt til beboerne og fjerner det brugte service. • En beboer er lidt urolig og får tilbudt en kop kaffe. Beboeren kan ikke selv indtage kaffen, og medarbejderen giver støtte hertil. Beboeren kan ikke umiddelbart falde til ro, og medarbejderen tager derfor en stol og sætter sig ved siden af beboeren og aer ham forsigtigt på armen. • Flere beboere sidder og hviler sig i spisestuen i formiddagstimerne. • Flere beboere interagerer omsorgsfuldt med hinanden, og de hilser pænt på hinanden, efterhånden som de kommer ind i spisestuen. • En beboer kommer gående med sit brugte service på et rullebord. Beboeren kører hen til et afrydningsbord og rydder pænt op efter sig.

	Tilsynet bemærker, at flere beboere i løbet af tilsynsdagene sidder med deres spisestykker på i flere timer, efter at morgenmaden er serveret, hvilket ikke virker etisk korrekt. I et tilfælde bemærker tilsynet endvidere, at en beboer får sin morgenmad serveret efter kl. 11, og beboeren bliver først færdig med den, ligesom frokosten skal til at blive serveret. Beboerens morgenmadstallerken fjernes derfor samtidig med, at frokosttallerkenen serveres.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en venlig og imødekommende adfærd over for de beboere, de møder på fællesarealerne, og at der sker forskellige former for positiv interaktion mellem beboere og medarbejdere. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne anvender handsker, hvor det ikke skønnes fagligt relevant, og at en beboer får serveret sin morgenmad så sent, at der sker overlappning til frokosten.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Tilsynet foretager interviews med otte beboere, som alle giver udtryk for at opleve tryghed og trivsel ved at bo på plejecentret, hvilket i særdeleshed skyldes medarbejdernes måde at være på. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil ikke kunne være et bedre sted end her, når nu jeg ikke kan være derhjemme".</i> • <i>"Personalet er så fantastiske - de passer godt på mig".</i> • <i>"Umiddelbart så har jeg det godt. Det er nogle gode folk, der er her".</i> • <i>"Jeg har det dårligt... Jeg er jo gammel. Men de gør deres bedste".</i>
Selvbestemmelse	Alle beboerne oplever at have deres selvbestemmelsesret, hvor deres til- og fravalg respekteres. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan leve det liv, man ønsker her... Jeg har et fantastisk forhold til alle medarbejderne".</i> • <i>"Man kan komme og gå, som man vil, hvis blot man lige giver besked".</i> • <i>"Jeg føler mig meget fri til at være, som jeg har lyst".</i> • <i>"Jeg elsker at gå tidligt i seng, og det gør jeg stadig".</i>
Livets afslutning	Enkelte beboere kan ikke redegøre for dette emne, og de øvrige beboere mindes ikke at have talt med medarbejderne om deres ønsker vedrørende livets afslutning. Flere af dem giver udtryk for, at de ville være trygge ved dette, men at de ikke oplever et behov herfor. Tre beboere ønsker i stedet at tale med deres pårørende om emnet, mens en beboer har drøftet emnet med hospitalet og sine pårørende, hvilket beboeren finder tilstrækkeligt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og trivsel ved at bo på plejecentret, hvor deres til- og fravalg ligeledes respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt ikke har behov for at tale med medarbejderne om livets afslutning, men at de vil være trygge herved.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle beboerne giver udtryk for at være tilfredse med medarbejdernes indsats til personlig pleje og støtte og med kvaliteten heraf. Beboerne oplever endvidere at få den hjælp, de har behov for, at deres ressourcer inddrages aktivt og at medarbejderne lytter til dem. En beboer kommer med flere eksempler på, hvordan medarbejderne lytter til beboeren, fx ift. placering under måltidet og hjælpen til bad.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne er helt utrolige... søde og kompetente".</i> • <i>"De skal hjælpe mig med at blive vasket, og det klarer de meget fint".</i> • <i>"Vi klarer det i fællesskab, men man får ikke lov til at hvile på laubærrer".</i> • <i>"De ting jeg ikke kan pga. mit handicap, det hjælper de mig med, men ellers skal man jo holde sig i gang".</i> <p>Beboerne oplyser, at de får udleveret deres medicin rettidigt, og to beboere får dagligt udleveret en doseringsæske til selvadministration. En beboer har en enkelt gang oplevet, at medicin ikke blev udleveret til tiden, men at hun hurtigt fik det nævnt for medarbejderne, der rettede op på fejlen.</p> <p>Ved behov for at klage, beskriver beboerne generelt, at de ville kontakte ledelsen, deres kontaktperson eller en pårørende. En beboer ved ikke, hvor han skal adressere sin klage til. Flere af beboerne nævner, at de ikke føler behov for at klage.</p>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er i overensstemmelse med deres behov.</p> <p>Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres levestil. Beboernes boliger og hjælpemidler ses ligeledes tilfredsstillende renholdt.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at opleve kontinuitet, og de problematiserer ikke, når der kommer vikarer. Flere beboere nævner, at de har faste kontaktpersoner, og de roser dem i pæne vendinger.</p> <p>En beboer nævner dog, at der er en del medarbejdere/vikarer med sproglige barrierer, hvilket beboeren kan opleve mindre trygt.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan kende deres ansigter, men kan ikke altid huske deres navne".</i> • <i>"Jeg synes ikke, der kommer mange forskellige. Og jeg synes, at jeg får god besked om situationen".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at de finder kvaliteten af hjælpen tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at beboerne føler sig lyttet til, og at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen. Det vurderes endvidere, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og levestil, og at deres boliger og hjælpemidler fremstår renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet, og at flere af dem beskriver at have en fast kontaktperson, som de er særdeles glade for.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle beboerne beskriver, at de har en god kontakt til medarbejderne, hvor de også bliver mødt af en ordentlig, venlig og respektfuld omgangstone og adfærd. Flere af beboerne nævner endvidere, at medarbejderne altid banker på deres dør, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes, at der er en pæn omgangstone... Og vi kan da også lave lidt sjov med hinanden, så det hele ikke bliver for trist".</i> • <i>"Jeg har det godt med alle de faste, men der kan være lidt med vikarerne, som man jo ikke kender så godt".</i> • <i>"De udviser respekt for mit privatliv, så derfor har jeg ikke så snævre grænser, da jeg føler mig tryk".</i> <p>Beboerne beskriver tilfredshed med plejecentrets aktivitets- og træningstilbud, som de anvender efter lyst og evne. Flere af beboerne oplyser, at aktivitetstilbudene fremgår i husavisen, og beboerne deltager fx i gymnastik, krea-/malerværksted, musikarrangementer og fysisk træning med terapeuter.</p> <p>En beboer nyder at se fjernsyn og læse, mens to beboere ikke deltager i aktiviteter efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er særligt begejstret for musikarrangementerne, som er utroligt hyggelige".</i> • <i>"Jeg hygger mest med mine pårørende, som ofte kommer på besøg, men det er ikke fordi, at tilbuddene fejler noget".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god kontakt og en ordentlig, venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne, ligesom de beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med plejecentrets aktivitetstilbud, som de anvender efter ønsker og behov.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Tre beboere har erfaring med nylige sektorovergange, enten i forbindelse med udskrivelse fra hospital eller indflytning på plejecentret.</p> <p>Alle tre beboere beskriver, at det har været en positiv oplevelse, hvor medarbejderne tog pænt imod dem og støttede dem på en hensigtsmæssig måde. En beboer, der er indflyttet for nyligt, fortæller, at det er gået "forbavsende godt", og at han hurtigt er faldet til. Hertil beskriver beboeren, at medarbejderne har hjulpet ham med at få en god struktur på dagligdagen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg blev taget pænt imod ved hjemkomsten, og jeg har følt mig i trygge hænder".</i> • <i>"Der var en fantastisk overlevering".</i>

	<p>Beboerne har generelt et indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge, da der ofte er medarbejdere med til stuegang, eller fordi der sikres god opfølgning på de indsatser, lægen sætter i gang. En beboer kan dog ikke redegøre herfor.</p> <p>Beboerne har ligeledes generelt indtryk af, at der på plejecentret er et godt internt samarbejde, hvor medarbejderne løbende informerer hinanden om beboernes situation.</p> <p>To beboere beskriver, at de kan mærke det på stemningen blandt medarbejderne, og beboerne beskriver, at de endvidere oplever en rød tråd i deres forløb.</p> <p>Tre beboere kan ikke redegøre herfor.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne har positive oplevelser med sektorovergange, hvor de oplever, at medarbejderne tager pænt imod dem, og at de er gode til at følge op på deres forløb.

Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med deres læge samt internt i medarbejdergruppen.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Størstedelen af beboerne beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet. Hertil beskrives maden som værende god og varieret. To beboere er mindre tilfredse med maden, hvilket eksempelvis skyldes menu-sammensætningen og den svingende kvalitet af retterne.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Især desserterne er gode".</i> • <i>"Jeg er altså for gammel til vegetar-kost".</i> • <i>"Jeg havde glædet mig til hvidkåls-suppe, men suppen indeholdt ikke hvidkål".</i> • <i>"Hvordan man kan servere så pragtfuld mad, er mig en gåde. De serverer så mange forskellige retter. Der er mange grøntsager, og den er meget varieret".</i> <p>Flere af beboerne nævner, at der generelt ikke er behov for at komme med ønsker til menuen, da de er tilfredse med udvalget, men beboerne beskriver, at de ville ytre sig ved behov. Tre beboere har oplevet at få deres særlige ønsker imødekommet. En beboer fortæller fx at være tilbudt øllebrød og risengrød på baggrund af konkrete ønsker.</p> <p>En beboer kender ikke til muligheden for at få indflydelse med menuen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der var en fra køkkenet, som talte med mig".</i> • <i>"Jeg oplever, at der går returbesked fra spisesituationen til madlavarsituationen".</i> <p>Tre beboere beskriver, at stemningen i forbindelse med måltiderne er hyggelig, behagelig og god, samt at der er mulighed for at indgå i sociale fællesskaber med øvrige medbeboere. En beboer fortæller, at hun har et godt socialt fællesskab med sin nabo, og at de sad over for hinanden i spisesituationen.</p>

	<p>Beboeren oplever, at der blev lyttet til hendes ønske, da hun foreslog medarbejderne en omrokering af pladserne ved bordet.</p> <p>To beboere er mindre tilfredse med stemningen, hvor en beboer oplever, at der kan være mindre konflikter mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tre beboere indtager deres mad i egen bolig efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg sidder ved siden af de samme til måltiderne... Vi har det ret hyggeligt, og vi kan sludre om alt mellem himmel og jord".</i> • <i>"Stemningen er nogle gange lidt underlig. Der kan være mindre sammenstød mellem serveringsfolket, og dem der spiser. Det kan undre mig, hvorfor det er så svært at få det til at fungere".</i> • <i>"Nogle medarbejdere har et pænt overskud, og de kommer de utilfredse beboere i møde".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne er tilfredse med maden og dens kvalitet, og de oplever mulighed for medindflydelse på måltiderne. Hertil oplever tre beboere, at deres særlige ønsker er blevet imødekommet.</p> <p>To beboere beskriver mindre tilfredshed med maden, hvilket i overvejende grad skyldes menu-sammensætningen og den svingende kvalitet af retterne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at tre beboere oplever, at stemningen i forbindelse med måltiderne er hyggelig, behagelig og god, mens to beboere er mindre tilfredse hermed.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der i kvalitetsarbejdet har været særligt fokus på hygiejne. Hertil beskrives det, at der for nyligt har været afholdt "hygiejneuge", hvor der blev lavet "tip en 13'er"-quiz, og hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken lavede håndhygiejnetest med UV-lyskasse. Endvidere har der været hygiejneaudit, hvor husets hygiejneteam har set på medarbejdernes arbejdsgange, både i plejen og ved måltidet, ud fra et hygiejne-auditeringsskema. Medarbejderne oplever, at der er sket en forbedring på området.</p> <p>Endvidere beskriver medarbejderne, at der løbende er medicinaudit i forhold til medicinhåndteringen på plejecentret, herunder at der sikres korrekt overholdelse af administrationstidspunkter. En sygeplejerske forklarer, at der desuden er opmærksomhed på at afklare afløsernes kompetencer i forhold til medicinadministration. Hertil understøttes indsatsen ved at anvende medicinansvarlige, der dagligt tjekker medicinvoغن på faste tidspunkter samt ved at sikre, at afløserne modtager undervisning i medicinhåndtering ved kvalitets- og udviklingsygeplejersken.</p> <p>Medarbejderne oplever, at også ernæringsindsatsen har været et prioriteret område, hvortil medarbejderne er tilbudt forskellige former for kompetenceudvikling på området. Fx har der været ekstern undervisning i "kosttyper" samt øget fokus på at udføre ernæringscreeninger.</p> <p>"Det Gode Måltid" har også været i fokus, og her beskrives der opmærksomhed på værtskab og medarbejdernes forskellige roller under måltidet. Medarbejderne beskriver, at ansvarsfordelingen fremgår på arbejdsplanen.</p> <p>En medarbejder nævner, at de i kølvandet på COVID-19 ikke har genetableret fadservering i alle afdelinger, da ikke alle beboere profiterer heraf.</p>

	<p>På demensområdet, har medarbejderne modtaget supervision og sparring ved den demensfaglige rådgiver. Ydermere har plejecentrets vidensperson faciliteret til tværfaglige BPSD-konferencer, udfyldelse af NPI-screeninger og udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner, hvilket medarbejderne finder at være meget meningsfulde redskaber. Hertil sikres en ensartet tilgang til demensarbejdet med udgangspunkt i personcentret omsorg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er triagering ved e-tavlen to gange ugentligt. Hertil er der implementeret en ensartet arbejdsgang for afholdelsen, som understøtter en høj faglig kvalitet i triageringsarbejdet.</p> <p>Afslutningsvist redegør medarbejderne for, at alle medarbejdere på plejecentret har deltaget i en temaeftermiddag om ”Psykologisk tryghed, trivsel og samarbejde” med fokus på at udvikle praksisfællesskaberne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, at følgende faktorer bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale klart og tydeligt. • Sikre øjenhøjde og øjenkontakt. • Anvende korte og enkle sætninger, og om nødvendigt gentage sig. • Være nærværende i kontakten og anvende fysisk berøring. • Udvide en god og positiv udstråling - ikke udvise travlhed. • Sikre god vidensdeling til kolleger, så beboeren imødekommes bedst muligt. <p>For at sikre en ligeværdig tilgang er der endvidere fokus på at møde beboeren på beboerens præmisser. Plejecentrets vidensperson har endvidere udleveret ”samtaletkort”, som kan understøtte en personcentreret dialog.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>For at sikre, at plejen og støtten tager udgangspunkt i beboernes behov og ønsker, anvender medarbejderne beboernes besøgsplan. Beskrivelser i besøgsplanen indhentes oftest i forbindelse med indflytningen samt i den løbende dialog, hvor beboernes behov og rutiner afklares. Kontaktpersonen udfylder besøgsplanen i Jeg-form, så alle kan tilgå beboeren med udgangspunkt i beboerens ønsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen primært anvendes af aktivitetsmedarbejderen, som er ansvarlig for klip. Dog kan kontaktpersoner også planlægge aktiviteter med beboerne. Klippekorstydelse tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for, at en rehabiliterende tilgang har fokus på at bevare beboernes ressourcer længst muligt. Medarbejderne beskriver, at de løbende er opmærksomme på at anvende beboernes ressourcer aktivt som et led i hverdagsrehabilitering, fx i forbindelse med tandbørstning, frisering og i forbindelse med måltidet, hvor der er indkøbt små kander, så beboerne selv kan forsyne sig med drikkevarer. Hertil beskrives der fokus på at tilbyde fadservering til de beboere, der kan honorere dette.</p>

Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at information om beboernes stillingtagen til genoplivning, findes på forsiden af beboerens journal i Cura samt med et ikon på e-tavlen. Hertil nævnes det, at stillingtagen altid foregår via beboerens læge.</p> <p>På plejecentret afholdes der interne palliationskurser, hvor en sygeplejerske, med særlig viden på området, bidrager med sparring og et generelt kompetenceløft på området.</p>
Samarbejde	<p>I forbindelse med en beboers indlæggelse følger medarbejderne med i forløbsplanen fra hospitalet via Cura. Ved udskrivelsen er det en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, der ansvarlige herfor. Der sikres en ensartet opfølgning gennem anvendelsen af et afkrydsningsskema, hvor stort set alle parametre gennemgås.</p> <p>Den ansvarshavende gennemgår beboerens medicin ved ankomsten til plejecentret, og beboeren triageres rød, indtil der foreligger en sygeplejefaglig vurdering, der indikerer, at beboeren er stabil.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er et godt og velfungerende tværfagligt samarbejde på plejecentret, hvor de fx samarbejder med terapeuterne om at understøtte beboernes funktionsniveau. Endvidere sikrer vidensdeling på de forskellige tværfaglige mødefora samt i Cura, at der er en rød tråd i beboerforløbene, uanset om beboeren møder en fra plejen eller en terapeut.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld kommunikation og adfærd samt sikrer respekt for beboernes autonomi.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for rehabiliteringsbegrebet og for en faglig tilgang hertil. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har kendskab til arbejdsgange vedrørende livets afslutning, hvor de tilmed tilbydes interne palliationskurser, samt at de oplever et godt og tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at følgende faktorer bidrager til at skabe tryghed hos beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nærvær. • Kontaktpersons-ordning/kontinuitet. • Udleverer nødkald og sikre hurtig besvarelse heraf. • Overholde aftaler. <p>For at øge borgernes sikkerhed har medarbejderne fokus på følgende forebyggende og sundhedsfremmende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forebyggelse af tryksår; God ernæring, mobilisering af beboerne, god hudpleje - herunder løbende observationer af beboernes hud, tværfaglig sparring og fokus på at sikre de rette hjælpemidler/underlag. • Forebyggelse af fald; Lave APV af beboerens bolig, fjerne løse tæpper og sikre korrekt fodtøj. • Forebyggelse af urinvejsinfektion; Hyppige bleskift/toiletbesøg, anvende vaskeservietter efter toiletbesøg, hygiejne i overensstemmelse med hygiejniske principper, anvende fagligt korrekte værnemidler og sikre håndhygiejne mellem handskeskift. <p>g</p>

	Medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der udføres i forbindelse med medicinadministration. Hertil beskrives der fokus på anvendelsen af medicinogve, som er indrettet på en ensartet og systematisk måde, og som minimerer risikoen for fejl. I tilfælde af fejl forsikrer medarbejderne, at de indberetter UTH og kontakter en medicinansvarlig.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, samt at de kan redegøre fagligt korrekt for medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at afdelingslederne udarbejder arbejdsplanen og fordeler beboerne ud fra kontaktpersonssystemet, tyngde og kompetencer. Ligeledes fordeles dagens opgaver, så alle kender deres ansvarsområde fra morgenstunden.</p> <p>Medarbejderne har ikke telefoner på sig, men de beskriver, at udgangsalarmen kan være lidt forstyrrende, men er enige om, at det også er meningen, at man skal reagere herpå. For at mindske risikoen for forstyrrelser ude ved beboerne kan der sættes "nærvær" til, så en lille lampe lyser ved boligen, og kald kan høres.</p> <p>Endvidere forbereder medarbejderne remedierne på en vogn, inden plejen igangsættes, så de ikke skal forlade boligen. Medarbejderne nævner, at der er indgået aftale om, at kontaktpersoner løbende er ansvarlige for at fylde boligen op med remedier.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand tages der kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som kan udføre TOBS og planlægge det videre forløb. Hvis ændringen ikke vurderes akut, drøftes beboerens situation på formiddagsmødet, hvor flere faggrupper er samlet til sparring.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de skifter mellem at dokumentere tidstro og senere på dagen, afhængigt af den konkrete situation. Medicinadministration eller mindre dokumentationsarbejde dokumenteres fx tidstro, mens opfølgning på indsatser oftest gøres kort, inden vagtens afslutning, for at få flest mulige detaljer med.</p> <p>Medarbejderne er fortrolige hermed, og de oplever gode muligheder for sparring. Endvidere beskrives det, at der er særlige dokumentationsrum til større dokumentationsarbejder, samt at de altid kan få sat ekstra tid af til opgaven ved at orientere deres leder om behovet herfor.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne oplyser, at de anvender VAR-portalens til at fremsøge sygeplejefaglige procedurer om fx skylning af kateter, kompression og håndtering af øjendråber. Ydermere kan der fremsøges kommunale og lokale instrukser på KK-net og Teams. Der forefindes desuden fysiske mapper på kontoret med lokale instrukser for fx brand og evakuering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange vedrørende planlægning af pleje og støtte, for anvendelsen af instrukser og vejledninger og for dokumentationsarbejdet.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at de anvender en skabelon til udfyldelse af besøgsplanen, så den udarbejdes på en ensartet måde med korte sætninger. Hertil anvendes overskrifter og handlevejledende og individuelle beskrivelser i Jeg-form. I nogle tilfælde anvendes delelementer fra beboernes livshistorie til at sikre opmærksomhed på beboernes særlige behov/ønsker, og der indsættes links til handlingsanvisninger.</p> <p>Besøgsplanen revideres af kontaktpersonen minimum et par gange om året eller ved ændringer i beboerens helbredstilstand.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at der oprettes handlingsanvisninger på sundhedslovsydelse, men at social- og sundhedshjælperne primært anvender handlingsanvisninger på "Støtte-til"-indsatser, herunder medicinadministration eller kompressionsbehandling. Medarbejderne oplyser, at beskrivelserne er handlevejledende for den indsats, der skal leveres, at der er indsat links til VAR, og at handlingsanvisningerne indeholder beboerens samtykke.</p> <p>Inden for Serviceloven er der oprettet handlingsanvisning på "Klippekort", som aktivitetsmedarbejderen primært udfylder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet havde 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 afhjælpes. • 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 afhjælpes. • 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

Jeg har nu gennemlæst tilsynsrapporten - jeg har ikke fundet nogen faktuelle fejl eller behov for opklarende informationer.

Med venlig hilsen

Lotte Alsløv
Forstander
Rosenborgcentret

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.