



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Klostergården

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Klostergården, Strandvejen 91C, 2100 København Ø

Leder: Margit Lundager

Antal boliger: 89 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 6. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på de tre anbefalinger fra de seneste tilsyn, men at der fortsat er enkle udviklingsområder i forhold til anbefalingerne fra 2023. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter dette kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Beboerne medinddrages på relevant vis, og medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor de motiverer beboerne til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang. Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler. Desuden forebygger medarbejderne på særdeles hensigtsmæssig vis forstyrrelser og afbrydelser under plejeforløbene. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på en faglig overbevisende og meget tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboernes individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen generelt udføres i henhold til gældende retningslinjer, fraset at den ene medarbejder i det ene observationsstudie enkelte gange undlader handskeskift og håndhygiejne. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag på Klostergården.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. En beboer oplever ikke tilstrækkelig støtte til barbering. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at halvdelen af de adspurgte beboere oplever udfordringer i kontinuiteten, idet hjælpen ofte varetages af afløser og vikarer, der ikke kender beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, baseret på observation, at beboerne generelt modtager støtte, svarende til deres behov, fraset en beboer med enkelte udækkede behov for personlig hygiejne og støtte til oprydning. Alle boliger vurderes renholdte.

Tilsynet vurderer generelt, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer med hørenedsættelse oplever ikke altid tilstrækkeligt gode forudsætninger for hensigtsmæssig kommunikation med medarbejderne, og beboeren efterlyser samtidigt aktivitetstilbud for ikke-hørende.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Tre beboere retter enkelte mindre kritikpunkter af maden, hvilket omhandler ønsker til mere frugt og grønt og mindre kød. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og de oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at de fleste beboere, der spiser i de fælles

spisestuer, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. To beboere efterspørger henholdsvis nye pladser og hensyn til hørehandicap, hvilket ledelsen beskriver relevante overvejelser i relation til, og derfor medtages de ikke i vurderingen.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser, men hvor der arbejdes med lidt forskellig struktur og frekvens i de forskellige afdelinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, men de oplever ikke at have et samarbejde på tværs af afdelingerne på plejehjemmet, hvormed medarbejdernes kompetencer, samlet set, ikke udnyttes optimalt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på meget tilfredsstillende vis. Medarbejderne beskriver dog, at de forstyrres en del af opkald under plejen. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne oplever, at besøgsplanerne ikke udarbejdes efter en fast skabelon, hvorfor besøgsplanerne ser meget forskellige ud fra afdeling til afdeling. Dertil er medarbejderne ikke vidende om, at der eksisterer lokale retningslinjer for opdatering af dokumentationen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie enkelte gange ses manglende handskeskift og håndhygiejne.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer efterlyser hyppigere barbering og støtte til oprydning, hvilket tilsynet bekræftes i under interviewet.

Tilsynet bemærker, at halvdelen af de interviewede beboere oplever udfordringer, idet hjælpen ofte varetages af afløsere og vikarer, der ikke kender beboernes behov for pleje og støtte.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler ledelsen at holde fokus på de hygiejniske retningslinjer, herunder korrekte handskeskift og håndhygiejne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på de to beboeres behov.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan øge beboernes oplevelse af kontinuitet og kvalitet i forbindelse med plejen, bl.a. gennem sikring af afløsere og vikarers kendskab til opgaverne.

Tilsynet bemærker, at en beboer med hørenedsættelse ikke altid oplever tilstrækkelige gode forudsætninger for hensigtsmæssig kommunikation med medarbejderne, og beboeren efterlyser samtidigt aktivitetstilbud for ikke-hørende.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer konkret opfølgning med henblik på at sikre de mest optimale rammer for kommunikation med beboeren og at vurdere muligheder for aktivitetstilbud, der er målrettede beboeren.

Tilsynet bemærker, i forhold til mad og måltider, at beboerne har enkelte mindre kritikpunkter og forbedringsforslag, hvilket omhandler flere grøntsager, mindre kød, mere indflydelse på menuen og forslag til rammerne for måltidet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på tiltag, der øger beboernes tilfredshed med maden og indflydelsen herpå. Desuden anbefales ledelsen at inddrage de to beboeres oplevelser i kvalitetsudviklingen af måltiderne i spisestuen.

Tilsynet bemærker i forbindelse med medarbejderinterviewet:

- At medarbejderne ikke oplever at have et samarbejde på tværs af afdelingerne på plejehjemmet, hvormed medarbejdernes kompetencer, samlet set, ikke udnyttes optimalt.
- At medarbejderne ikke oplever, at besøgsplanerne udarbejdes efter en fast skabelon, hvorfor de ser meget forskellige ud fra afdeling til afdeling.
- At medarbejderne oplever, at social- og sundhedsassistenternes arbejdstelefoner forstyrrer en del under morgenplejen.
- At medarbejderne ikke er vidende om, at der eksisterer lokale retningslinjer for opdatering af dokumentationen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på, og i samarbejde med medarbejderne, igangsætter en proces med henblik på at forbedre det tværfaglige samarbejde på tværs af afdelingerne på Klostergården.

Tilsynet anbefaler endvidere, at der i processen identificeres muligheder for synliggørelse og optimal udnyttelse af medarbejdernes kompetencer på tværs af afdelingerne.

Dertil anbefales ledelsen, at sikre implementering af plejehjemmets lokale retningslinjer for udarbejdelse af besøgsplaner samt regler for opdatering heraf.

Endeligt anbefales ledelsen, at afdække årsagen til de mange opkald under morgenplejen og afklare, om der kan iværksættes tiltag til reduktion.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til at sikre respekten for beboernes privatliv ved at banke på, inden adgang til beboernes boliger, i forhold til at sikre størst mulig kontinuitet samt i forhold til at iværksætte tiltag i relation til beboernes tilfredshed med maden.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan det er indskærpet over for medarbejderne, at der skal bankes eller ringes på, inden adgang til beboernes boliger, hvortil ledelsen beskriver, at der er lavet aftaler med hver enkelt beboer om, hvorvidt man skal benytte ringeklokken eller at banke på. Afløsere introduceres til respektfuld ankomst i beboernes boliger, hvor de, ud over at bliver introducerede til at banke/ringe på, også introduceres til at præsentere sig med navn over for beboeren.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende kontinuitet beskriver ledelsen, at der er i højere grad er arbejdet med at implementere besøgsplanen som arbejdsredskab, især til vikarer og afløsere. Ledelsen beskriver, at det varierer, om vikarerne læser besøgsplanen, men at det oftest er en fast medarbejder, der har vikaransvaret på dagen, og som skal sikre en mundtlig information om de beboere, vikaren er blevet tildelt. Ledelsen fortæller desuden, at der er stor opmærksomhed på at sikre en faglig vurdering af, hvilke beboere der kan håndtere at få hjælp fra en ukendt medarbejder. Endelig beskriver ledelsen, hvordan der, såfremt der rapporteres udfordringer med en vikar, straks tages kontakt til vikarbureauet, så vikarer ikke tilbydes flere vagter på plejhjemmet. Ledelsen oplyser, at der aktuelt er få vakante stillinger, og derfor i begrænset omfang er behov for vikardækning i relation til personalemangel.</p> <p>Ledelsen beskriver, i forhold til anbefalingen vedrørende beboernes tilfredshed med maden, at der afholdes beboermøder hver 6. uge på hver etage, hvor køkkenlederen deltager, og hvor mad og måltider altid er på dagsordenen. Plejhjemmets beboere har mulighed for at indsende 'Ønskemiddage', som efterfølgende effektueres, og det markeres på menuplanen, hvilken afdeling der har ønsket menuen. Processen omkring valg af ønskemenuer varierer lidt fra afdeling til afdeling. Ledelsen oplyser, at der aktuelt, som et forsøg, tilbydes lune retter til aftensmaden to gange om ugen med henblik på at øge beboernes tilfredshed med aftensmaden.</p> <p>Endelig har plejhjemmet nedsat en spisegruppe, som giver feedback i forhold til de nye klimavenlige retter forud for, at de kommer på menuplanen.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan der i kvalitetsarbejdet aktuelt er fokus på palliation, og alle medarbejderne har været på palliationskursus. Kurset læner sig op ad tidligere undervisningsforløb, bl.a. omkring ACP-samtaler.</p> <p>Alle medarbejderne har sidste år deltaget i kurset 'Tryghed og trivsel', som omhandler personcentreret omsorg og psykologisk tryghed. Plejhjemmet har i relation hertil sikret en løbende opsamling efter kurset for at sikre, at der fortsat bliver arbejdet med de tillærte metoder.</p> <p>Plejhjemmet har desuden arbejdet med temaet 'Mobning og chikane'. Et forløb, der blev iværksat efter en medarbejders forløb hos SYFO. Ledelsen beskriver</p>

hvordan der er rettet fokus på chikanerende adfærd fra beboeres side og betydningen af dette for medarbejdernes arbejdsmiljø. En konsulent fra AMK har bistået ledelsen i processen, hvor et centralt fokus har været at legalisere samtalen om chikane og mobning fra beboere.

I forhold til forbedringsarbejdet er der igangsat en proces med fastlæggelse af ny baseline for medicinaudits og hygiejneaudits. Desuden arbejdes der aktuelt med en forbedringsproces i forhold til at være en attraktiv arbejdsplads for yngre medarbejdere.

Endelig beskriver ledelsen, at der fortsat mærkes eftervirkninger efter en meget lang og omfattende indflytningsproces på Klostergården, selv om det er fire år siden nu.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på de tre anbefalinger fra de seneste tilsyn, men at der fortsat er enkle udviklingsområder i forhold til anbefalingerne fra 2023. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, fire afdelingsledere og pt ingen udviklingssygeplejerske. I udviklingssygeplejerskens fravær har plejehjemmets leder og områdekontoret ansvaret for bl.a. utilsigtede hændelser, audits på hygiejne, medicin og dokumentation.

Fysioterapeut og ergoterapeut er tilknyttet fra Træningscenter Østerbro, og de kommer i huset flere gange om ugen.

Plejehjemmet har tilknyttet en plejehjemslæge, der kommer en gang om ugen. Samarbejdet beskrives som velfungerende, og det afspejles i gode pleje- og behandlingsforløb for beboerne.

Plejehjemmet gennemfører BPSD-konferencer, og de har opbygget struktur i forhold til anvendelse af metoden. Konceptet er udbygget over tid, og er nu også CURA-understøttet.

Plejehjemmet afvikler tværfaglige konferencer en gang om ugen på hver etage med fast og ad hoc deltagelse af køkkenet, aktivitetsmedarbejder og terapeuter. I tillæg hertil afholdes der dagligt triage. Dertil deltager plejehjemmet i en afprøvning af hjemmeindlæggelser og forebyggelse af indlæggelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen møder beboeren på en imødekommende og venlig måde. Beboeren er ved at ordne gardinet i boligen, og medarbejderen sikrer sig kommunikativ 'kontakt før opgave', og spørger ind til beboerens gøremål. Med den etablerede kontakt indledes dialogen om det forestående bad.</p> <p>Medarbejderen og beboerens dialog under plejeforløbet afspejler, at de kender hinanden godt, og de har en livlig snak under badet, hvor beboeren fortæller mange anekdoter fra sit liv. Medarbejderen lytter opmærksomt og nærværende, og griner hjerteligt af beboerens humoristiske tilgang.</p> <p>Beboeren taler ivrigt, og tilsynet bemærker, at medarbejderen på en positiv og nænsom måde gør beboeren opmærksom på, at medarbejderen ikke kan høre, hvad beboeren siger under føntørring af håret. Beboeren anerkender præmissen, og er stille under hårtørringen.</p> <p>Efter badet, og inden medarbejderen forlader boligen, sætter medarbejderen sig ned i en stol ved siden af beboeren, og tager beboeren i hånden, og siger; 'Så kom vi igennem det hele', og smiler til beboeren, som straks gengælder medarbejderens smil. Beboeren følges med medarbejderen ud af boligen, og giver medarbejderen et stort kram som tak for hjælpen, inden de to skilles.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne hilser godmorgen, og den ene medarbejder berører beboeren let på skulderen, og præsenterer sig selv og sin kollega. Medarbejderne benytter en venlig og respektfuld tone, og fortæller beboeren, at det er badedag. Beboeren har sparsomt sprog, og medarbejderne sikrer sig beboerens accept ved nik eller anerkendende mimik. Medarbejderne taler indbyrdes om plejerelevante emner, og de inddrager beboeren relevant i forhold til samarbejdet om vending i sengen eller medvirken til forflytning med lift. Medarbejderne fremstår nærværende, og giver deres fulde opmærksomhed på plejesituationen, hvilket medvirker til, at beboeren fremstår tryk ved rutinen.</p>
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen inddrager løbende beboeren i plejen. Indledningsvist spørges beboeren ind til, om beboeren fortsat har lyst til et bad, hvilket beboeren bekræfter. I forbindelse med badet inddrages beboeren i temperering af vandet, og beboeren giver tydeligt udtryk for at nyde badet og den måde, beboeren støttes på. 'Du er så god til at give mig bad' siger beboeren. Under badet fører medarbejde-</p>
--	--

ren en inddragende dialog, hvor medarbejderen bl.a. formidler udvalgte fællesaktiviteter på dagen til beboeren. Medarbejderen demonstrerer i den forbindelse indsigt i beboerens interesser og vanlige hverdagsaktiviteter.

Beboeren inddrages efter badet i valg af tøj, som medarbejderen efterfølgende henter til beboeren. Medarbejderen roser beboerens valg af tøj. Beboeren forespørger, om det er muligt at få et par andre sko på, hvilket medarbejderen straks tilbyder støtte til.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og de udfører plejen ud fra et tempo, der er tilpasset beboerens nedsatte funktionsniveau. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om deres handlinger for at inddrage beboeren, og medarbejderne sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Det observeres, at beboeren udviser tegn på ubehag gennem sin mimik. Medarbejderne reagerer straks ved at spørge ind til beboerens tilstand, og de afbryder øjeblikkeligt den igangværende handling. Beboeren har svært ved at udtrykke præcist, hvad der er ubehageligt. Medarbejderne beroliger beboeren ved at forsikre, at den ubehagelige handling snart vil være overstået. Efter denne forsikring slapper beboeren af, og plejeforløbet kan fortsætte som planlagt.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren gør alt det, beboeren selv kan, og tilbydes klude med sæbe under badet, og beboeren kan dermed selv vaske sig på kroppen. Medarbejderen kompenserer, hvor beboeren ikke kan nå. Medarbejderen guider beboeren til at sætte fødderne på skumklude på gulvet og placere armene på armlænet på badestolen, hvorved beboeren selvstændigt kan rejse sig i forbindelse med nedre hygiejne.

Efter badet finder medarbejderen creme frem, og siger til beboeren; 'Du kan smøre dig ind på benene, så tager jeg ryggen', hvorefter beboeren aktivt deltager i indsmøringen.

Beboeren er meget svagtseende, og flere gange anvender medarbejderen beboerens taktile sans i sin guidning af beboeren, f.eks. i forbindelse med, at beboeren skal tage ble på, hvor medarbejderen, for at hjælpe beboeren, siger; '*prøv at mærke her på bleen, der er en kant, den skal være bagpå*'. Beboeren udtrykker tilfredshed med den nye erfaring.

I forhold til beboerens planer for deltagelse i aktiviteter på dagen, spørger medarbejderen imødekommende; '*Er der noget, du har brug for min hjælp til?*'.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren har begrænsede ressourcer, men medarbejderne inddrager beboeren på en relevant måde. For eksempel, under personlig hygiejne, guider medarbejderne beboeren til at vende sig på siden eller til at holde i liftstropperne under forflytning. Under badet på badeværelset, instruerer medarbejderne beboeren til at læne sig frem for at blive vasket på ryggen, eller til at løfte armene under kropsvask. Medarbejderne anerkender beboerens deltagelse i badet ved at sige; '*Flot klaret*', '*Det var godt*' eller '*Prøv igen*', hvilket skaber en positiv og støttende atmosfære for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboerne medinddrages på relevant vis, og at medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderne motiverer beboerne til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet møder medarbejderen udenfor boligen, hvor medarbejderen pakker et plejebord med forskellige remedier. Plejebordet medbringes ind i boligen, hvor medarbejderen tilbyder beboeren et bad. Badet gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge med anvendelse af relevante hjælpemidler og tilpasset beboerens funktionsniveau. Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser, og tilsynet observerer bl.a., hvordan medarbejderen lægger sin telefon fra sig i stuen, hvormed hverken medarbejderen eller beboeren bliver forstyrret af, at telefonen ringer flere gange under plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, og de sikrer sig, at skraldespanden er inden for rækkevidde. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til udførelsen af plejen. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal benyttes. Medarbejderne benytter Vendlet-lagen, og de sørger for, at beboeren føler sig tryk under vendingen. Dette gøres ved at holde fast i beboerens hænder og at sikre, at hovedpuden følger med, når beboeren vendes. Plejen udføres i en passende sekvens, der er skræddersyet til beboerens ressourcer og behov, og der tages hensyn til beboerens nedsatte funktionsniveau.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier, er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler på særdeles tilfredsstillende vis. Desuden forebygger medarbejderne forstyrrelser og afbrydelser under plejeforløbene på hensigtsmæssig vis.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at beboeren inddrages verbalt i opgaveløsningen omkring de praktiske opgaver, hvor medarbejderen efterfølgende udfører opgaverne på grund af beboerens synshandicap. Bl.a. inddrager medarbejderen beboeren i håndtering af vasketøj, hvor beboeren, på medarbejderens guidning, er i stand til selv at afgøre, hvilke beklædningsdele der trænger til vask. Medarbejderen tjekker skuffer og skabe, og konstaterer, at beboeren mangler engangsskrabere til de små hår på hagen, hvortil medarbejderen spørger beboeren, om de sammen skal gå på indkøb. Inden medarbejderen forlader boligen, lægges der rent sengetøj på

sengen, og som afslutning herpå inddrages beboeren i, hvordan sengeredningen skal afsluttes.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning, sengeredning og tømme skraldespand, udfører den ene medarbejder, imens den anden medarbejder støtter beboeren til badet på badeværelset. Medarbejderne udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt, og beboeren kan på grund af sin fysiske tilstand ikke deltage i opgaven.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren tilbydes morgenmad i den fælles spisestue, og følges efterfølgende til boligen, hvor beboeren støttes til at få et bad. Beboeren har behov for at komme på toilettet før badet, og tilbydes i den forbindelse at sidde lidt for sig selv på badeværelset. Medarbejderen og beboeren har efterfølgende en dialog om beboerens fordøjelse, som medarbejderen vurderer, at der skal være øget faglig opmærksomhed på. Efter toiletbesøget hjælpes beboeren over på en badestol, og afklædes benklæderne. Først da medarbejderen er helt klar til at bade beboeren, hjælpes beboeren blusen af. Under badet klager beboeren over gener fra benene om natten. Medarbejderen spørger ind til udfordringen, og instruerer beboeren i udstrækning af benene. Desuden vil medarbejderen dokumentere, at beboerens læge skal tilse beboerens ben ved førstkommande mulighed. Medarbejderen er opmærksom på beboerens hud, og spørger, om beboeren føler sig helt tør efter badet. Efter dette støtter medarbejderen beboeren i at udføre en grundig hudpleje over hele kroppen. Dette følges op med hjælp til påklædning, tandbørstning og tørring af det våde hår med en føntørrer. For at sikre, at beboeren ikke fryser efter badet, tilbyder medarbejderen en ekstra trøje, hvilket beboeren accepterer. Medarbejderen sikrer afslutningsvist opfølgning på samtalerne om beboerens fordøjelse og smerter i benene, hvor medarbejderen bl.a. tjekker Cura for pn smertestillende og pn laxantia. Beboeren afslutter besøget med at sige til medarbejderen, at der er 'top point' for badet.

Medarbejderen gennemfører plejeforløbet med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse. I forbindelse med den nedre hygiejne, der foregår i sengen før badet, udføres kateterpleje korrekt og i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer. Når beboeren efterfølgende bliver forflyttet over på en bækkenstol, bemærkes det, at der anvendes urene handsker - de samme handsker, der blev brugt under den nedre hygiejne - til at håndtere både liftstykket og fjernbetjeningen til liften. Beboeren køres i bækkenstolen ind på badeværelset, hvor der støttes til bad. Efter badet aftørres beboeren grundigt, og indsmøres med fugtighedscreme over hele kroppen. Der støttes til øvre påklædning, og efterfølgende liftes beboeren tilbage i sengen til nedre påklædning og for at få rettet tøjet til og for sikring af korrekt placering af kateterpose. Der observeres korrekt skift af handsker gennem dette forløb, og der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, fraset et par enkelte gange. Afslutningsvist støttes beboeren til tandbørstning og hårredning, og da beboeren er klar til at blive kørt ud til morgenmaden, observeres et lille veltfreds smil.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på en faglig overbevisende og meget tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen generelt udføres i henhold til gældende retningslinjer, fraset at den ene medarbejder i det ene observationsstudie enkelte gange undlader handskeskift og håndhygiejne.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Fællesarealerne fremstår hjemlige og med en indretning, der afspejler målgruppens behov, bl.a. ses komfortable møbler i både spisearealet og tv-området.</p> <p>Fællesarealerne fremstår ligeledes ryddelige og rene. Affald, spritdispensere og vasketøj er skjult af store egetræslåger fra gulv til loft, som, når de er lukkede, fremstår som en integreret del af den hjemlige indretning. Der ses små nicher langs gangene, som fremstår indbydende med bløde lænestole og læsestof.</p> <p>Der ses store rummelige altaner på alle etager og terrasser i stueetagen - alle med udsigt til klosterbygningen.</p> <p>I spisestuerne er flere beboere samlede til morgenmad. Beboerne hilses varmt godmorgen i takt med, at de kommer ud på fællesarealerne, og der er en hyggelig og imødekommende atmosfære i spisestuen, hvor beboerne støttes individuelt. Medarbejderne sidder ved beboere, der har brug for hjælp, eller de er i gang med at tilberede morgenmaden. Tilsynet observerer, hvordan flere beboere efterspørger hjælp til morgenmaden, hvilket hurtigt imødekommes af medarbejderne.</p> <p>Beboerne kan orientere sig om afdelingens tilknyttede medarbejdere på tavler, hvor billeder af alle medarbejderne fremgår.</p> <p>Tilsynet observerer i forbindelse med et beboerinterview, at en medarbejder banker på, afventer beboerens 'kom ind', og herefter går ind i boligen, og afleverer beboerens avis, hvilket beboeren viser stor glæde ved. Inden medarbejderen forlader beboeren, orienteres beboeren om, at medarbejderen vil kigge ind til beboeren lidt senere. På gangarealet observerer tilsynet, hvordan en beboer kører ud fra sin bolig i kørestol. Beboeren er kun iført en undertrøje og ingen benklæder. Beboeren efterspørger hjælp til toiletbesøg. En medarbejder reagerer hurtigt og på en værdig måde, så beboeren hjælpes retur i boligen, og får den ønskede hjælp.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På opslagstavler ses aktivitetsoversigter. I elevatoren ses opslag for biografen i fysioterapien, dans og loppecafé. Dertil ses opslag om plejehjemmets tilknyttede venneforening, som supplerer plejehjemmets egne tilbud om aktiviteter.</p> <p>En aktivitetsmedarbejder kommer gående sammen med et par beboere på vej mod aktivitetsrummet. I aktivitetsrummet ses flere bøger med kreative idéer, og på alle vægge ses ophængte værker fremstillet af beboerne. Der afspilles rolig jazz på et musikanlæg, og flere beboere sidder allerede og er i fuld gang med at lave silkepapirsblomster. En anden beboer læser i en af bøgerne.</p> <p>Senere på dagen ses flere beboere samlet til akvarelmaling, og der er en hyggelig dialog om hverdagsemner og det kreative arbejde, som beboerne er i gang med.</p>

I kælderen findes bl.a. træningslokaler, velværesalon, træningskøkken, velværebade og loppemarked.
Plejhjemmets kirke er aktuelt under renovering, men den forventes snart genåbnet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld og imødekommende kommunikation mellem beboerne og medarbejderne.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet taler med otte beboere i forbindelse med tilsynet. Alle otte beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejhjemmet. Beboerne observeres ligeledes trygge og velbefindende af tilsynsførende. Beboerne udtaler: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg føler mig tryk. Det skyldes personalets måde at være på'.</i> • <i>'Jeg er tryk og glad for at bo her'.</i>
---	--

Selvbestemmelse	Beboerne tilkendegiver, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejhjemmet og siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg vil bare gerne have lov at sidde her og tage det med ro med avisen, og det får jeg lov til'.</i> • <i>'Jeg bestemmer i princippet selv'.</i> • <i>'Jeg kan gøre de ting, jeg gerne vil'.</i>
------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag på Klostergården.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Beboerne oplever generelt, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at hjælpen generelt er individuelt tilpasset og af en tilfredsstillende kvalitet. Beboerne fortæller bl.a.:
---------------------------------	---

- *'Det er en god hjælp til personlig pleje. Det er min faste, der kommer og hjælper mig. Hun er meget kompetent'.*
- *'Jeg kan bare sig til, hvis jeg vil i bad mere end en gang om ugen'.*
- *'Hjælpen er fremragende'.*

En beboer fremstår langskægget, og tilsynsførende spørger ind til beboerens barbering. Beboeren fortæller, at til trods for, at beboeren før indflytning på plejehjemmet, altid var glatbarberet, så er det efter beboerens opfattelse kun muligt at blive barberet en gang om ugen i forbindelse med badet.

Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.

Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller bede pårørende om støtte.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Der er flere kompetente social- og sundhedsassistenter, som er gode at snakke med'.*
- *'Der var lidt vrøvl i starten. Det fik vi talt om, og nu er det helt væk'.*

Observation

Beboerne fremstår generelt soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne bærer ure, smykker, tørklæder og har opsat hår mv.

En beboer observeres langskægget, hvilket, ifølge beboeren, ikke er i overensstemmelse med habitus. Se i øvrigt omtalen i forrige afsnit.

Beboernes boliger og hjælpemidler observeres generelt ryddelige og renholdt. En bolig ses dog med udækket behov for støtte til oprydning, hvilket beboeren selv efterspørger.

Kontinuitet i støtten

Fire ud af otte beboere oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem i hverdagen. Beboerne er trygge ved medarbejderne, og de oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. De tilfredse beboere beskriver, hvordan de, i forbindelse med de faste medarbejders fravær, hjælpes af afløsere, hvilket ifølge beboerne fungerer fint.

De fire beboere siger bl.a.:

- *'Det er primært faste medarbejdere døgnet rundt. Afløserne er også søde. De er ikke uddannede, men der er altid en sygeplejerske til stede, så derfor er det trygt'.*
- *'Jeg har en fast kontaktperson - det fungerer godt - også når de faste har fri. Jeg kan jo bare sige, hvordan jeg gerne vil have det'.*

Fire beboere udtrykker kritikpunkter i forhold til kontinuiteten.

Beboerne oplever generelt, at tingene fungerer godt, når de faste medarbejdere er på arbejde, men at problemerne opstår, når der er afløsere og vikarer på arbejde. Her er udfordringen, ifølge beboerne, primært, at afløserne og vikarerne ikke ved, hvordan beboernes pleje og støtte skal udføres.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Der er mange forskellige medarbejdere - det er problematisk. Nogle ved, hvad de skal gøre, men ofte skal jeg selv forklare, hvordan tingene skal være, og jeg skal ofte starte forfra, når der kommer en ny medarbejder'.*

- *'Der er en del vikarer. Man kan vågne, og så er det en ny, man skal instruere, og som ikke kender til mit hørehandicap. De ved ikke, at jeg har brug for at mundaflæse, og så har vi problemerne'.*

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. En beboer oplever ikke tilstrækkelig støtte til barbering.

Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at halvdelen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at den øvrige halvdel oplever udfordringer, idet hjælpen ofte varetages af afløsere og vikarer, som ikke kender beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, baseret på observation, at beboerne generelt modtager støtte, svarende til deres behov, fraset en beboer med enkelte udækkede behov for personlig hygiejne og støtte til oprydning. Alle boligerne vurderes renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne udtrykker generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

En beboer med hørenedsættelse fortæller imidlertid; *'De er normalt meget høflige, men når de har travlt, kan de virke lidt impulsive. De er gode til at banke på, men vi har en aftale om, at lyset skal være tændt i køkkenet om natten, så jeg kan mundaflæse, når de kommer ind. Det glemmer de ofte'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne fortæller generelt, at der er gode muligheder for at være social og for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for et nej tak.

Beboerne fortæller bl.a. at:

- *'Jeg har været til en koncert på et tidspunkt. Jeg går til det, der interesserer mig. Jeg orienterer mig via opslag'.*
- *'Jeg deltager nogle gange - jeg holder af musik og film - det er lige mig'.*
- *'Jeg deltager i både stoleygnastik, Qj gong, banko og gudstjenester. Jeg er også med i en dameklub om aftenen med otte andre damer, hvor vi spiser og hygger'.*

En hørehæmmet beboer er ærgerlig over, at de udbudte aktiviteter er målrettede hørende beboere.

Beboerne beskriver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de hver især ønsker det.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer generelt, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer med hørenedsættelse oplever ikke altid tilstrækkelige gode forudsætninger for hensigtsmæssig kommunikation med medarbejderne, og beboeren efterlyser samtidigt aktivitetstilbud for ikke-hørende.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Hovedparten af beboerne udtrykker tilfredshed med maden på plejehjemmet, som de beskriver som veltilberedt og almindelig.

Tre beboere udtrykker enkelte kritikpunkter, hvor en beboer savner flere grøntsager og frugt, og beboeren oplever samtidigt, at smørrebrødet er tørt og kedeligt. En anden beboer savner råkost, og en tredje beboer oplever, at der er meget kød på menuen. Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at det er vanskeligt at indføre flere grøntsager, når kravene i forhold til ernæringstætheden for ældre skal følges.

Beboerne oplever generelt, at der er mulighed for at have indflydelse på maden, bl.a. i form af ønskemenyer. En beboer kunne godt tænke sig, at beboerens ønsker i højere grad blev imødekommet, men beboerne erkender, at det er vilkåret i en demokratisk proces.

Beboerne, der spiser i spisestuerne, oplever generelt en god stemning og et hyggeligt socialt samvær med de øvrige beboere.

To beboere udtrykker enkelte mindre kritikpunkter og forbedringsforslag. Den ene beboer drømmer om, at beboeren kunne rotere i spisestuen, og dermed lære nogle af de andre beboere at kende, hvilket ledelsen fortæller er vanskeligt, idet de faste pladser er vigtige for de øvrige beboeres tryghed. Ledelsen vil dog forsøge at imødekomme beboerens forslag.

Den anden beboer, der har et hørehandicap, fortæller, at opvaskemaskinen stjer meget, så beboeren ikke kan høre, hvad der bliver talt om. Ledelsen oplyser imidlertid i forbindelse med afrapporteringen, at opvaskemaskinerne ikke tændes under, men efter måltiderne, men at beboeren ofte bliver siddende i spisestuen efter måltidet. Ledelsen vil følge op på en mere hensigtsmæssig løsning for ophold efter måltidet for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Tre beboere retter enkelte mindre kritikpunkter af maden, hvilket omhandler ønsker til mere frugt og grønt og mindre kød.

Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og de oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at de fleste beboere, der spiser i de fælles spisestuer, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. To beboere efterspørger henholdsvis nye pladser og hensyn til hørehandicap, hvilket ledelsen beskriver relevante overvejelser i relation til, og derfor medtages det ikke i vurderingen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt, som en del af kvalitetsarbejdet, gennemføres journalaudits i afdelingerne. Journalaudits er tidligere gennemført som et projekt, og der er lavet sammenligninger på tværs af afdelingerne. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der arbejdes med palliation, hvor medarbejderne er tilbudt kurser med henblik på at gøre den sidste tid værdig og god for beboerne. Tværfagligt samarbejde, og grundig forberedelse, har været centrale temaer i palliationsarbejdet. Enkelte medarbejdere har desuden deltaget i et palliationskursus, hvor omdrejningspunktet var lydoptagelser med 'den døendes ører'. Medarbejderne beskriver desuden fokus på hygiejne, hvortil der bl.a. gennemføres hygiejneaudits. Hygiejneaudits gennemføres af to medarbejdere, hvor den ene gennemfører et plejeforløb og den anden medarbejder er observatør og krydser af på skema. Dertil er der fokus på forebyggelse af urinsvejsinfektioner gennem et skærpet hygiejnefokus, bl.a. ved ændring af håndklæder til nedre hygiejne. Medarbejderne beskriver ensartede temaer for kvalitetsarbejdet, men tilsynet bemærker, at medarbejderne arbejder med forskellig struktur og frekvens inden for de beskrevne temaer.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser, men hvor der arbejdes med lidt forskellig struktur og frekvens i de forskellige afdelinger.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de har forskellige opmærksomhedspunkter i kommunikationen med beboerne: <ul style="list-style-type: none"> • Tage udgangspunkt i en individuelt tilpasset kommunikation. • Tage udgangspunkt i, hvor beboeren er. • Etablere kontakt før opgaven og sikre hensigtsmæssige rammer for dialog. • Samtale i øjenhøjde. • Anvende korte og præcise sætninger. • Bruge berøring, men i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderne oplyser, at der tilbydes kommunikationsbøger i samarbejdet med pårørende til kognitivt svækkede beboere. Ligeledes opfordres pårørende til at ringe til plejehjemmet i det omfang, de har behov herfor.
-------------------------------	--

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at struktur og forudsigelighed er vigtigt i hverdagen til sikring af beboernes trivsel. Medarbejderne sikrer ligeledes inddragelse af den enkelte beboer, så plejen tilrettelægges med udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner, bl.a. i forhold til, hvornår beboeren ønsker hjælp til at komme op. Medarbejderne oplever, at de langt hen ad vejen er i stand til at imødekomme beboernes ønsker og vaner, men at det sker under hensyntagen til plejehjemmets drift. Medarbejderne beskriver, hvordan en velbeskrevet besøgsplan er betydningsfuld i forhold til, at beboeren sikres den aftalte hjælp også af vikarer og afløsere.</p> <p>Klippekortet anvendes til aktiviteter, som beboerne tilbydes ud fra interesser og ønsker. Nogle beboere deltager i gruppeaktiviteter, og andre tilbydes individuelle aktiviteter.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for en pleje og omsorg, der er tilrettelagt med et rehabiliterende sigte. Medarbejderne beskriver, at der kan være modstand fra nogle beboere, f.eks. hvis beboerne selv skal deltage omkring opsamling af service efter måltiderne. Medarbejderne beskriver hertil, hvordan de tilpasser deres kommunikation, og hvordan de motiverer beboerne individuelt. Nogle beboere spejler sig i medbeboere og medarbejdernes handlinger, og de aktiveres dermed. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de indimellem inddrager faglige argumenter for at motivere beboerne til at være aktive, f.eks. for at holde gang i maven.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Plejehjemslægen inddrages altid i forbindelse med indflytningen, og har her en samtale med den enkelte beboer omkring ønsker til livets afslutning. Medarbejderne deltager i samtalen, og modtager efterfølgende en korrespondance fra lægen i Cura, som kopieres til forsiden af Cura. Oplysningerne om beboernes ønsker til genoplivning fremgår ligeledes af E-tavlerne og medicinbogen.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver et velfungerende, tværfagligt samarbejde med bl.a. plejehjemslæge, køkkenet og terapeuterne. Terapeuterne kommer udefra to-tre gange om ugen og deltager bl.a. i tværfaglig konference en gang om måneden. Medarbejderne beskriver et særdeles velfungerende samarbejde med terapeuterne, hvor de blot skriver en mail og efter kort tid oplever handling, f.eks. ved bestilling af hjælpemidler, hvor hjælpemidlet nogle gange leveres samme døgn.</p> <p>I forbindelse med en beboers udskrivelse fra hospitalet modtages beboeren af en social- og sundhedsassistent. Beboerne observeres tæt de første dage, og dokumentationen i Cura tilrettes i forhold til beboerens aktuelle funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne efterspørger et samarbejde på tværs af plejehjemmets afdelinger. Medarbejderne vurderer, at der er et uudnyttet potentiale i forhold til at bruge hinandens kompetencer, men aktuelt kender medarbejderne ikke hinanden og hinandens kompetencer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, men at de ikke oplever at have et samarbejde på

tværs af afdelingerne på plejehjemmet, hvormed medarbejdernes kompetencer, samlet set, ikke udnyttes optimalt.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktpersoner og kontinuitet. • Fortælle beboerne, hvem der tager over, når den faste medarbejder har fri. • Sikre, at besøgsplanen er opdateret. • Opfordre vikarer og afløsere til at læse besøgsplanen. • Danne gode relationer til pårørende. • Skabe tryghed omkring indflytningen. • Forberede beboerne på, hvad der skal ske inden opstart af plejen. • Støtte beboerne til socialt samvær, herunder overvejelser om hensigtsmæssige bordfæller til måltiderne <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de er opmærksomme på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forebyggelse af tryksår - observationer af huden, god lejring og vending. • Forebyggelse af urinvejsinfektioner gennem bleskift, grundig nedre hygiejne, medicinsk behandling, ny type sæbe. • Forebyggelse af ernæringsudfordring: Observere indtagelse af mad og drikke, obs obstipation.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne fremhæver, hvordan en god planlægning af dagen, samt koordinering med kollegerne, er vigtig for at kunne gennemføre en nærværende og rolig morgenpleje til beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de forbereder plejen grundigt, og at de har alle remedier tilgængelige forud for opstart af personlig pleje. Medarbejderne tilkendegiver, at de forstyrres meget af opkald under plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at observationer hos beboerne drøftes i forbindelse med daglig triage, og at der i den forbindelse tages stilling til eventuelle tiltag. I akutte tilfælde tages der direkte kontakt til en sygeplejerske, læge eller 112. Medarbejderne beskriver relevante overvejelser i forhold til eget og andres ansvars- og kompetenceområde.</p>
---	---

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de formår at få dokumenteret tilstrækkeligt i løbet af vagten, og at de oplever gode sparringsmuligheder hos kolleger eller afdelingsleder.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR, KK-intra samt de fysiske instruksmapper på kontorerne. Medarbejderne beskriver, hvordan der er direkte adgang til VAR og KK-intra på deres tablet. Elever og studerende anvender VAR i stort omfang.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på meget tilfredsstillende vis. Medarbejderne beskriver dog, at de forstyrres en del af opkald under plejen. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. Medarbejderne fortæller, at afløsere har adgang til Cura, og at de opfordres til at læse besøgsplanerne. Medarbejderne beskriver imidlertid, at besøgsplanerne ikke udarbejdes efter en fast skabelon, hvorfor besøgsplaner fremstår meget forskellige i udformningen fra afdeling til afdeling, hvilket kan være en udfordring i forhold til afløsere og vikarer. Dertil beskriver medarbejderne, at de ikke er bevidste om, at der er lokale retningslinjer i forhold til, hvor ofte besøgsplanen skal opdateres.
----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne oplever, at besøgsplanerne ikke udarbejdes efter en fast skabelon, hvorfor de ser meget forskellige ud fra afdeling til afdeling. Dertil er medarbejderne ikke vidende om, at der eksisterer lokale retningslinjer for opdatering af dokumentationen.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Alle observationer, der er gjort under tilsynet, er bragt i spil under interviewet, og de omtales løbende under de øvrige afsnit i tilsynsrapporten.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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 struktureret 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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har så ingen bemærkninger til rapporten.

Mvh Margit Lundager

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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.