



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
MTO, Center for Rehabilitering og Akutpleje
Kirsebærhaven

Anmeldt ordinært tilsyn
2023



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Dokumentationsgennemgang	10
3.3 Observationsstudier	12
3.4 Borgerinterview	15
3.5 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	24
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 lederinterview, observationsstudier, gennemgang af dokumentationen, observationer i forhold til medicinområdet og sygeplejeopgaver derudover, 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



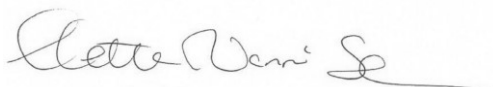
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

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. Oplysninger

Oplysninger om centret og tilsynet

Navn og adresse: MTO Kirsebærhaven, Kirsebærhaven 20, 2500 Valby

Leder: Konst. Leder Charlotte Jensen

Antal boliger: 75 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. september 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets leder
- Observationsstudier
- Gennemgang af dokumentation i forhold til otte borgere
- Interview af ni borgere

Gruppeinterview med seks medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske, en fysioterapeut, to ergoterapeuter).

Tilsynsførende:

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på MTO, Center for Rehabilitering og Akutpleje, Kirsebærhaven.

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelse:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for et systematisk kvalitetsarbejde i relation hertil, men at der fortsat er behov for fokus på dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at MTO Kirsebærhaven på særdeles tilfredsstillende vis har en organisering der understøtter et udviklende kvalitetsarbejde.

Dokumentationsgennemgang:

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis foreligger ajourførte funktionsevnetilstande. Dertil vurderer tilsynet, at der i forhold til borgere, hvor det vurderes relevant, mangler oplysninger om borgernes ønsker til livets afslutning.

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen for "Personlig pleje og støtte - døgnblok" på meget tilfredsstillende vis generelt fremstår med sammenhængende og handlevejledende beskrivelser af indsatsen, samt med individuel beskrivelse af mål for borgerens ophold. Dog vurderer tilsynet, at der i en enkelt journal konstateres sparsomme beskrivelser relateret til personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at der i handlingsanvisningen for "Koordinering" fremgår beskrivelser af borgernes mål og plan for opholdet. Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis fremstår en sammenhæng i dokumentationen af genoptrænings- og rehabiliteringsforløb, hvortil der konstateres relevante beskrivelser af de borgernære mål. Dertil vurderer tilsynet, at journalerne fremstår med dokumentation af træningsaftaler, samt dokumentation af vurderinger af træningens effekt. Ligeledes vurderes det, at der er dokumenteret aktuelle, udførte Barthel-test samt stillingsstagen til PSFS.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier opleves en særdeles tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation, hvor borgerne mødes i øjenhøjde. Det er tilsynets vurdering, at borgernes autonomi ligeledes respekteres, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de anvender borgernes ressourcer i relevant omfang ud fra en individuel vurdering. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis, sikrer en hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje og under måltidet. Ligeledes vurderer tilsynet, at hjælpen til den personlige pleje og støtte, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i begge observationsstudier arbejdes ud fra de hygiejniske og faglige relevante retningslinjer.

Hertil vurderer tilsynet i forhold til fællesarealerne, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har en venlig og imødekommende adfærd over for borgerne, samt udviser respekt for borgernes privatliv.

Borgerinterview:

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever tryk og selvbestemmelse i deres hverdag på MTO, på særdeles tilfredsstillende vis. Hertil vurderer tilsynet, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager og deres ønsker, samt at de inddrages aktivt. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne oplever kontinuitet og er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Tilsynet vurderer dog, at to af borgerne ikke oplever at aftaler overholdes. Hertil oplever en borger manglende

feedback på forespørgsel vedrørende medicinen, samt oplevelsen af lang ventetid på nødkald, og en anden borger oplever indimellem at skulle spørge flere gange for at få hjælp. Det er tilsynets vurdering, at borgerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte, ligesom borgernes stuer observeres ryddelige og rengjorte. Desuden vurderer tilsynet, at en borger, som har ønsket at fravælge genoplivning, ikke har talt med medarbejderne herom.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne på MTO. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt om borgernes privatliv. Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere generelt oplever at være meget tilfredse med madens kvalitet og variation, fraset to borgere der ikke er tilfredse med madens kvalitet. Desuden vurderer tilsynet, at borgerne oplever, at de kan komme med ønsker til maden og at borgerne oplever en god og hyggelig stemningen ved måltiderne.

Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sig velorienterede og medinddragede omkring deres mål og plan for opholdet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for aktuelle temaer i kvalitetsarbejdet, og at der ses sammenhæng med ledelsens beskrivelser heraf. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kender arbejdsgangene for borgernes fravalg af livsforlængende behandling. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne har fagligt fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og at hele rehabiliteringsforløbet skal tage udgangspunkt i et samarbejde mellem borgerne og medarbejderne. Desuden vurderer tilsynet, at der sikres sammenhæng i borgernes trænings- og rehabiliteringsforløb via det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for faktorer, der medvirker til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, herunder hvordan der arbejdes med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejds-gange i forhold til plejen og dokumentationen, samt hvordan instrukser, retningslinjer og VAR fremsøges og anvendes som redskaber i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med de tvær- og monofaglige handlingsanvisninger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i en borgerjournal mangler beskrivelse af borgerens ressourcer i forbindelse med personlig pleje i handlingsanvisningen til "Personlig støtte og pleje - døgnblok".

Tilsynet bemærker, at en borger indimellem oplever at skulle spørge flere gange før borgeren får hjælp fra medarbejderne. En anden borger mangler tilbagemelding på spørgsmål vedrørende borgerens medicin. Samme borger

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende kvalitetsarbejde på dokumentationsområdet og sikrer at der i handlingsanvisningerne til "Personlig støtte og pleje - døgnblok", foreligger opdaterede beskrivelser af borgerens ressourcer i forbindelse med plejen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag som sikrer, at borgerne oplever overholdelse af aftaler og modtager respons på spørgsmål og nødkald.

oplever lang ventetid i forbindelse med nødkald.

Tilsynet bemærker, at to borgere er utilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag som kan øge borgernes tilfredshed med madtilbuddet på MTO Kirsebærhaven.

3. Datagrundlag

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

MTO Kirsebærhaven modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til dokumentationsarbejdet, anvendelsen af handlingsanvisninger i praksis, medicinområdet, hygiejne, respekt for borgernes selvbestemmelse, ønsker og vaner, samt sikring af en respektfuld kommunikation.

Ledelsen beskriver, hvordan der har været et målrettet fokus på dokumentationen, herunder er der bl.a. etableret FS3-torsdag', 'Vægt-onsdag' og 'Barthel-tirsdag' for at sikre et kontinuerligt fokus på alle dele af journalen.

I forhold til opdatering af funktionsevnetilstande sker dette to gange om ugen med deltagelse af teamet omkring den enkelte borger.

Hver måned er der CURA-undervisning med fokus på den røde tråd. Undervisningen er primært for nye medarbejdere, men øvrige medarbejdere med behov for kompetenceløft kan også deltage. Ledelsen oplyser, at medarbejderne generelt efterspørger deltagelse heri.

Ledelsen beskriver desuden hvordan E-tavlen 'sladrer', hvis man ikke har opdateret journalen på alle områder. f.eks. lavet TOBS eller ernæringsvurdering.

Handlingsanvisninger anvendes i praksis. Ledelsen beskriver, hvordan der har været et stort fokus herpå og hvordan der afholdes små korte møder om handlingsanvisninger.

Ledelsen beskriver, at der i forhold til medicinområdet er etableret undervisning, bl.a. er der medicinundervisning i uge 38, hvor fokus er på utilsigtede hændelser.

MTO har ansat en farmakonom, som bl.a. har lavet en 'Tip en 13'er'. I forbindelse med ansættelse af nye medarbejdere er der en kollega med ved første medicindispensering. Afdelingslederen får efterfølgende en mail om, hvordan det er gået.

MTO er flyttet fra Bystævneparken til Kirsebærhaven og i den forbindelse har hygiejnesygeplejersken i centraladministrationen været forbi og har udarbejdet en hygiejnerapport med forskellige anbefalinger. Derfor har der været et stort fokus på hygiejne og nu anvendes engangsforklæder konsekvent i forbindelse med personlig pleje.

Ledelsen beskriver, at MTO italesætter selvbestemmelse ved indflytnings samtalerne. Ledelsen oplever at MTO nogle gange er udfordret af, at borgerne ikke ved, hvad de kan forvente af rehabiliteringsopholdet. Begrebet Rehabilitering skal erfaringsmæssigt italesættes og udfoldes for borgeren i starten af opholdet, så borgeren kender forventningerne bl.a. til borgerens aktive deltagelse. En medarbejder fortæller, hvordan de har omdøbt morgenpleje til morgen træning, for at signalere at alt, hvad man foretager sig på MTO, er træning.

Ledelsen italesætter kommunikationen på daglig basis. Ledelsen fortæller, at de griber ind med det samme, hvis de oplever tilfælde af uværdig kommunikation, og hvis borgerne har haft kedelige oplevelser, så taler ledelsen med dem med det samme. En leder har netop haft en snak med en borger til morgen, som har haft en dårlig oplevelse med en vikar i går aftes.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver igangværende indsatser.

Det beskrives, hvordan MTO er flyttet fra Bystævneparken til Kirsebærhaven for tre måneder siden, hvilket har været en stor forandring for både medarbejdere og borgere. Alle arbejds gange er gennemgået, drøftet og implementeret på ny. Om lidt runder MTO 100 dage i Kirsebærhaven og skal evaluere processen i MED. En af de store udfordringer har været den meget begrænsede plads i Kirsebærhaven sammenlignet med Bystævneparken.

Blandt de arbejds gange, som er gennemgået indtil videre, er bl.a. hygiejne, samarbejdet med apoteket, nyt medicinrum, nye hjælpemidler, nyt sygeplejedespot og nyt udstyr, herunder TOBS-tårne inkl. serviceaftaler.

I forhold til utilsigtede hændelser er der udpeget nøglepersoner i hver afdeling. MTO vil gerne bruge utilsigtede hændelser mere i kvalitetsarbejdet. Nøglepersonerne implementerer viden om indberetning og udbreder viden om hvilke Utilsigtede hændelser, der indberettes. MTO oplever en del tværsektorielle Utilsigtede hændelser. Samordningskonsulenten påpeger, at de bruger de tværsektorielle aktivt i kvalitetsarbejdet på hospitalerne og at det derfor nytter at de indberettes.

Funktionsbeskrivelser opdateres, aktuelt forflytningsvejledernes funktionsbeskrivelser, men i den kommende tid vil flere funktioner opdateres. Funktionsbeskrivelserne tilføjes bl.a. samarbejde og snitflader med andre faggrupper.

'15 faglige' afholdes med fast frekvens af koordinerende sygeplejerske med fokus på et fagligt tema, senest beskrives undervisning i hjertesvigt.

Introduktionsforløbet for nye medarbejdere er gennemgået og er tilført links til de emner, der skal gennemgås, hvilket betyder, at programmet bliver mere ensartet og alle føler sig taget godt imod. Nye medarbejdere tilbydes en introduktionsdag sammen med de nye medarbejdere på Vigerslevvej en gang om måneden, hvilket ledelsen beskriver booster samhørigheden imellem de to huse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for et systematisk kvalitetsarbejde i relation hertil, men at der fortsat er behov for fokus på dokumentationsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Centerchefen på MTO Kirsebærhaven er p.t. konstitueret. I tillæg hertil er der ansat tre kliniske afdelingsledere og fire koordinerende sygeplejersker. Fra 1. november ansættes tillige assisterende afdelingsledere for i endnu højere grad at kunne løfte den faglige ledelse.

MTO kirsebærhaven råder over en stabsfunktion, herunder kvalitet og udvikling, administration, samt køkken/rengøring. Staben er tværgående med MTO Vigerslevvej.

De primære faggrupper er social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, samt fys- og ergoterapeuter. Desuden er der ansat en pædagog og farmakonom og mulighed for faglig sparring med en diætist på MTO Vigerslevvej.

MTO Kirsebærhaven modtager mad udefra.

Ledelsen beskriver, hvordan der har været kæmpet med et højt sygefravær og et højt forbrug af eksterne vikarer, hvilket begge dele nu er reduceret væsentligt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at MTO Kirsebærhaven på særdeles tilfredsstillende vis har en organisering, der understøtter et udviklende kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Stemningen på fællesarealer og interaktion og kommunikation med borgere på fællesarealerne.

3.2 Dokumentationsgennemgang

3.2.1 Mål 1: Sammenhæng mellem den hjælp borger modtager og borgerens behov

Emne:

Funktionsevnetilstande

Data:

I alle otte borgeres journaler fremstår funktionsevnetilstandene aktuelle og ajourførte.

Livets afslutning

Ingen af de otte borgerjournaler indeholder beskrivelser af borgernes ønsker til livets sidste tid, hverken under "Livshistorie" eller andre steder i borgerjournalen, hvilket heller ikke vurderes relevant i relation til hovedparten af de udpegede borgere. En borger har fravalgt genoplivning, hvilket er dokumenteret på forsiden af Cura, men ikke dokumenteret yderligere under "Livshistorie". En anden borger tilkendegiver overfor tilsynet, at borgeren ikke vil genoplives, hvilket der ikke findes oplysninger om i borgerens journal.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis foreligger ajourførte funktionsevnetilstande. Dertil vurderer tilsynet, at der i forhold til borgere, hvor det vurderes relevant, mangler oplysninger om borgernes ønsker til livets afslutning.

3.2.2 Mål 2: Kvaliteten af handlingsanvisningen til opholdet

Emne:

Kvaliteten i personlig støtte

Data:

Syv ud af otte borgerjournaler fremstår med handlevejledende beskrivelser i handlingsanvisningerne relateret til "Personlig støtte og pleje - døgnblok".

og pleje - døgn-blok	<p>I handlingsanvisningerne foreligger beskrivelser af borgernes ressourcer og hvorledes borgernes ressourcer inddrages i plejen, F.eks. beskrives det, at en borger går ved rollator og delvist klarer øvre hygiejne og påklædning selvstændigt, at en borger kan deltage aktivt i forbindelse med forflytninger, at en borger selvstændigt kan køre rundt i kørestolen og at en borger kan klare øvre hygiejne, påklædning og tandbørstning selvstændigt.</p> <p>En borgerjournal fremstår med sparsomme beskrivelser, hvor det blot fremgår, at borgeren selv klarer toiletbesøg, men ikke hvorledes borgeren klarer personlig hygiejne.</p>
Mål og plan for opholdet	<p>I alle otte borgerjournaler ses overensstemmelse mellem beskrivelserne af hjælpen til personlig pleje, og beskrivelserne, der fremgår af handlingsanvisningerne for ydelsen "Koordinering". Hertil observeres detaljerede beskrivelser af bl.a. borgernes egne ønsker for fremtiden, tværfaglige mål, samt forventninger til opholdet. F.eks. at komme hjem i egen bolig, at komme op at gå med gangbuk, at gennemføre brusebad på badebænk, samt beskrivelser af borgerens egne overvejelser omkring funktionsniveau, smerter og udviklingshastighed.</p> <p>Der foreligger ligeledes dokumentation for udskrivelsessamtaler, samt dokumentation af planlagte udskrivelsesdatoer i de borgerjournaler, hvor det er aktuelt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen for "Personlig pleje og støtte - døgnblok" på meget tilfredsstillende vis generelt fremstår med sammenhængende og handlevejledende beskrivelser af indsatsen, samt med individuel beskrivelse af mål for borgerens ophold. Dog vurderer tilsynet, at der i en enkelt journal konstateres sparsomme beskrivelser relateret til personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at der i handlingsanvisningen for "Koordinering" fremgår beskrivelser af borgernes mål og plan for opholdet.

3.2.3 Mål 3: Kvaliteten af rehabiliteringen

<p>Emne:</p> <p>Kvaliteten i genoptræningsindsatsen</p>	<p>Data:</p> <p>I alle otte journaler ses relevante og sammenhængende beskrivelser af borgerens genoptræningsforløb, hvortil der ligeledes ses beskrivelser af borgerens rehabiliteringspotentiale, f.eks. fremstår handlingsanvisningerne med præcise beskrivelser af overordnede mål, fysioterapeutiske og ergoterapeutiske mål, samt plan og interventioner. Her beskrives bl.a. møder afholdt med en borger og dennes pårørende, beskrivelse af at medarbejderne har måttet nedjustere en borgers forventninger til opholdslængde og rehabiliteringspotentiale, samt status på en borgers tilstand ved hvert møde. Dertil fremstår handlingsanvisningerne opdaterede. Alle otte borgerjournaler fremstår med dokumenteret sammenhæng mellem genoptræningsplanen, startnotat-genoptræning og handlingsanvisning til genoptræningsforløbet. F.eks. ses dokumentation af en borgers behov for genoptræning, herunder balancetræning, hvilket ligeledes fremgår med en konsekvent sammenhæng til start-notat og under faglige mål i handlingsanvisningerne.</p>
<p>Observationer (Forløbsoverblikket/bookinger)</p>	<p>I forløbsoverblikket fremstår alle otte borgerjournaler med et tydeligt overblik over borgernes daglige træningsaftaler. Hertil konstateres det, at der ikke generelt ses tilfælde af aflyste træninger, i en journal er der dokumenteret en enkelt</p>

afløsning, hvor årsagen er at borgeren tager en pause forud for et hospitalsbesøg. Alle journalerne fremstår med dokumentation af træningseffekten og løbende vurderinger af rehabiliteringsforløbet. F.eks. beskrives fremgang ved træning og i forbindelse med gangtræning med gangbuk.

Barthel og PSFS

Alle otte borgerjournaler fremstår med aktuelle, udførte Barthels-20 tests. Dertil konstateres det, at der er taget stilling til PSFS, hvor det f.eks. foreligger dokumentation af, om borgeren ikke ønsker eller ikke kan deltage i PSFS.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis fremstår en sammenhæng i dokumentationen af genoptrænings- og rehabiliteringsforløb, hvortil der konstateres relevante beskrivelser af de borgernære mål. Dertil vurderer tilsynet, at journalerne fremstår med dokumentation af træningstaler, samt dokumentation af vurderinger af træningens effekt. Ligeledes vurderes det, at der er dokumenteret aktuelle, udførte Barthel-test samt stillingsstagen til PSFS.

3.3 Observationsstudier

3.3.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren tiltales ved navn og ved tilsynets ankomst har medarbejderen været inde og give borgeren noget at drikke og sige godmorgen. Medarbejderen har en venlig og respektfuld tilgang til borgeren, og medarbejderen fører en relevant samtale med borgeren om borgerens fødselsdag og besøg af familien.

Medarbejderen orienterer borgeren om, hvad der skal ske, hvorefter medarbejderen forsætter samtale med borgeren om hverdagsting og hvad borgeren skal bruge dagen til. Medarbejderen afstemmer kommunikationen til borgeren, og har fokus på at være i øjenhøjde med borgeren og sikrer sig øjenkontakt i dialogen.

Der er en god, positiv og kærlig omgangstone, hvortil medarbejderen udviser kendskab til borgeren. Tonelejet er afdæmpet og tilpasset borgerens behov.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Ved tilsynets ankomst, sidder borgerne placeret ved to borde. Ved de to borde sidder en medarbejder med, hvilket skønnes i overensstemmelse med borgernes behov. I starten af måltidet er der kun sparsom dialog, men inde i måltidet foregår en lavmælt dialog ved bordene. Ved et bord sidder fire borgere sammen, og her er der også hyggelig dialog. Tilsynet bemærker, at flere borgere smiler, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld tilgang.

Medarbejderne er i øjenhøjde med de borgere, de sidder sammen med, og de faciliterer dialogen om maden og andre relevante emner undervejs.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren fortæller, at hun har sin egen sæbe, hun ønsker at blive vasket med, da borgeren oplever at opleve hudirritation af den sæbe, der er på badeværelset.

Medarbejderen anerkender og efterkommer borgerens ønske. Medarbejderen afstemmer løbende med borgeren, hvad der skal ske og hvad hun gør.

Medarbejderen er opmærksom på at medinddrage borgeren, således borgeren selvstændigt kan tage stilling til det, der skal ske, samt at udførelsen sker på baggrund af borgerens ønsker og behov.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Bordene er dækket med service, samt kander med vand. Borgerne får serveret maden på tallerkener, hvor der er taget højde for borgernes individuelle behov. Hertil observeres det, at enkelte borgere får serveret diæter og tyggevenlig kost.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager borgerens ressourcer i relevant omfang, bl.a. forflytninger i sengen ifm. udførelse af nedre toilette. Ligeledes støttes borgeren let i at komme op og sidde på sengekanten, hvorefter borgeren støttes i selvstændigt at tage bukser, strømper og sko på. Borgeren går ud til badeværelset med følge af medarbejderen. På badeværelset udfører borgeren selvstændigt øvre toilette. Medarbejderen giver borgeren tid til selvstændigt at udføre de opgaver borgeren selv kan og udviser en motiverende og støttende adfærd undervejs.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Borgerne sidder ved to borde. Bordene er dækket med service og mindre kander med vand, som borgerne selv kan forsyne sig fra. Maden serveres på tallerkener, hvorfra borgeren selvstændigt kan indtage måltidet. F.eks. ses servering af mad på tallerkener med kant, samt enkelte borgere, der anvender spisebestik med særligt greb. Der sidder medarbejdere ved bordene, som medvirker til at understøtte og guide borgerne under måltidet, så borgerne selvstændigt kan indtage deres måltid.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier opleves en særdeles tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation, hvor borgerne mødes i øjenhøjde. Det er tilsynets vurdering, at borgernes autonomi ligeledes respekteres, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de anvender borgernes ressourcer i relevant omfang ud fra en individuel vurdering.

3.3.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder plejeforløbet med at gøre remedier klar på en plejevogn, samt poser til affald og urent linned. Herefter udføres nedre toilette, imens borgeren ligger i sengen. Medarbejderen sikrer, at sengen er hævet til en god arbejdshøjde. Borgeren støttes let til at komme op på sengekanten, hvorefter borgeren går ved talerstol til badeværelset. Medarbejderen foretager afrydning af remedier, oprydning og reder sengen, mens borgeren sidder på badevæ-

relset og udfører øvre toilette. Medarbejderen tilpasser tempoet til borgerens ønsker og behov, og gennemfører plejen ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Ved tilsynets ankomst er måltidet startet. Det er tydeligt, at medarbejderne på forhånd har fordelt rollerne hensigtsmæssigt imellem sig. To medarbejdere varetager anretning og servering af maden, og to medarbejdere sidder med ved bordene og støtter de borgere, der har behov herfor. Borgerne får serveret varm mad til hovedret og dessert til bilet. Rammerne for måltidet observeres generelt rolige, hvilket skaber et godt grundlag for måltidet. Dog forekommer der enkelte forstyrrelser, idet der på det tilstødende gangareal, passerer en del medarbejdere og besøgende. Det observeres dog ikke umiddelbart at forstyrre borgerne under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis, sikrer en hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje og under måltidet.

3.3.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen varetager løbende afrydning og oprydning under indsatsen. Medarbejderen inddrager borgeren verbalt i udførelsen af de praktiske opgaver, f.eks. håndtering af vasketøjet. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne foretager afrydning af service efter hovedret og bilet. Servicen afryddes på vogne til sortering af opvasken og affald, herunder madrester. Medarbejderne udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig, før udførelse af plejen, handsker og engangsforklæde. Borgeren får udført nedre toilette i sengen, hvorefter borgeren går til badeværelset. Medarbejderen er opmærksom på borgerens hud og bemærker, at borgeren har en tør plet, som medarbejderen efter aftale med borgeren smører med creme, hvilket borgeren udtrykker at være glad for. Medarbejderen tilbyder borgeren let støtte til påklædning af bluse, hvorefter borgeren går ind og sætter sig i en lænestol i stuen. Medarbejderen sikrer, at borgeren har de remedier, borgeren har behov for inden for rækkevidde. Medarbejderen sætter et glas vand til borgeren og spørger herefter ind til, hvad borgeren ønsker til morgenmad. Morgenmaden serveres efter tilsynet har forladt</p>

stuen. Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift, samt inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Observationsstudie af frokostmåltid:

To medarbejdere varetager anretning og servering af måltidet. I forbindelse hermed er medarbejderne iført handsker og engangsforklæde.

Medarbejderne udfører håndhygiejne mellem handskeskift i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og støtte, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i begge observationsstudier arbejdes ud fra de hygiejniske og faglige relevante retningslinjer.

3.3.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Tilsynet observerer, at medarbejderne hilser venligt og imødekommende på borgerne, de møder på fællesarealerne. Borgerne mødes med et smil og tiltales ved navn. Det observeres ligeledes, at medarbejderne banker på dørene, før de træder ind i borgernes boliger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har en venlig og imødekommende adfærd over for borgerne, de møder på fællesarealerne, og at medarbejderne ligeledes udviser respekt for borgernes privatliv.

3.4 Borgerinterview

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med ni borgere.

Alle borgerne beskriver, at de har det godt under opholdet og at de er trygge ved den hjælp, de modtager på MTO.

Borgerne siger blandt andet:

- *"Jeg har det godt, jeg er tryk ved at være her, fordi der er nogen omkring mig. Jeg har fået bevilliget et nødkald, så jeg også kan føle mig tryk, når jeg kommer hjem".*
- *"Det er en ualmindelig god form for indespærring med et godt formål, jeg er tryk ved stedet".*
- *"Ja det er jeg. Jeg har aldrig sovet så godt om natten før".*

Selvbestemmelse	<p>Alle ni borgere oplever, at de bestemmer over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag, i det omfang de ønsker det.</p> <p>Borgerne udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja jeg kan godt bestemme selv, det vil jeg bestemt sige".</i> • <i>"Jeg går ikke så højt op i selvbestemmelse. Der er jo et fast program på sådan et sted".</i>
-----------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på MTO.

3.4.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	<p>Data:</p> <p>Tre ud af ni borgere klarer selv den personlige pleje. Seks borgere får hjælp til personlig pleje og oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Alle ni borgere oplever, at hjælpen er af en god kvalitet. Ligeledes oplever alle ni borgere, at medarbejderne støtter og hjælper dem i at anvende egne ressourcer, således de kan træne og fastholde deres funktionsniveau.</p> <p>Borgerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den personlige pleje klarer jeg selv, jeg får dog støtte til bad af en ergoterapeut".</i> • <i>"Kvaliteten er fin og medarbejderne spørger altid, om der er noget, de kan hjælpe mig med. Der er en god stemning på stedet".</i> • <i>"Jeg klarer det meste selv, men de er så hjælpsomme".</i> • <i>"Ja, jeg syntes det er en god hjælp og god kvalitet".</i> <p>På spørgsmål om borgerne er bekendt med, hvem de vil tage fat i, hvis de vil klage, svarer alle ni borgere, at de enten vil tage fat i en af medarbejderne, en leder eller deres pårørende.</p>
Observation	<p>Alle ni adspurgte borgere fremstår velsoignerede og veltilpasse svarende til deres behov og habitus. Borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket ligeledes observeres i borgernes boliger, der også fremstår rengjorte og ryddelige.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Ni borgere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen.</p> <p>Borgerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, jeg møder de samme mennesker hele tiden".</i> • <i>"Ja, det er de samme, der kommer - også når jeg træner".</i> • <i>"Det er hovedsageligt den samme, der hjælper mig, men når man ringer, så er det tilfældet".</i>

Ud af de ni borgere tilkendegiver syv borgere, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at aftaler altid overholdes. Dog oplever en borger at mangle feedback fra medarbejderne angående noget rod i borgerens medicin, som hun har påtalt flere gange. Ligeledes oplever borgeren, at der er lang ventetid på nødkald, ofte 20- 30 minutter, også selvom borgeren oplever, at der er personale på gangen. En anden borger oplever indimellem at skulle efterspørge den samme ting flere gange, før borgeren får hjælp.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager og deres ønsker, samt at de inddrages aktivt. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne oplever kontinuitet og er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Tilsynet vurderer dog, at to borgere ikke oplever at aftaler overholdes. En borger oplever manglende feedback på en forespørgsel omkring borgerens medicin, samt oplevelser omkring lang ventetid på nødkald, og en anden borger oplever indimellem at skulle spørge flere gange, før borgeren får hjælp fra medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte, ligesom borgernes boliger observeres ryddelige og rengjorte.

3.4.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakt til medarbejderne

Data:

Alle ni borgere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Ligeledes oplever de ni adspurgte borgere, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Borgerne siger bl.a.:

- *"Medarbejderne er søde og imødekommende og udviser forståelse og respekt".*
- *" Medarbejderne er friske, søde og rare. De kommer og nulrer en på skulderen og klapper mig i håret. Det giver mig et godt boost og jeg føler mig godt tilpas".*
- *"Medarbejderne er meget venlige og der er en god atmosfære".*
- *"Når døren er lukket banker medarbejderne altid på".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne på MTO. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne oplever at medarbejderne udviser respekt for borgernes privatliv.

3.4.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:**Data:**

Mad og måltider	<p>Syv ud af ni borgere udtrykker tilfredshed med maden, herunder variationen og kvaliteten.</p> <p>To borgere oplever, at maden er kedelig og smagløs, hertil oplever en borger at der serveres meget blød kost, hvilket borgeren ikke normalt vil spise.</p> <p>Borgere oplever, at de har indflydelse på maden og kan komme med ønsker.</p> <p>Tre ud af ni borgere spiser deres måltider i boligen efter eget ønske. Seks borgere spiser i spisestuen, og udtrykker alle, at de oplever, at det er hyggeligt og at der er en god stemning ved måltiderne.</p> <p>Om maden og måltiderne siger borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>"Maden er god, jeg har taget 4 ½ kg på, mens jeg har været her. Jeg er meget kræsen, men ser frem til den varme mad".</i>• <i>"Maden den er tip top, excellent".</i>• <i>"Ja jeg bliver hele tiden spurgt om, hvad jeg har lyst til og den første dag fik jeg ristet brød og blødkogte æg til morgenmad, det er jeg sørme ikke vant til. Jeg er også for første gang blevet spurgt, om jeg er mæt eller jeg vil have mere at spise".</i>• <i>"Der er en hyggelig stemning ved måltiderne. Jeg er jo ny og jeg er blevet budt fint velkommen af de andre borgere. Jeg finder hele tiden nogle at sludre med".</i>
------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere generelt oplever at være meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Fraset to borgere som ikke er tilfredse med madens kvalitet. Desuden vurderer tilsynet, at borgerne oplever, at de kan komme med ønsker til maden, samt at borgerne oplever en god og hyggelig stemningen ved måltiderne.

3.4.5 Mål 5: Kvalitet af handlingsanvisningen til "Tværfaglig koordinering"

Emne: Mål og plan for opholdet	<p>Adspurgt svarer alle ni borgere, at de har kendskab til mål og plan for opholdet, hvortil der ses sammenhæng med beskrivelserne i handlingsanvisningen for tværfaglig koordinering.</p> <p>Ligeledes oplever borgerne, at de selv har været med til at fastsætte mål for træningsforløbet, og at der løbende er blevet fulgt op herpå gennem afholdelse af statusmøder og gennem den daglige dialog med medarbejderne.</p> <p>Hertil nævner borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>"Ja det ved jeg, de syntes jeg er frisk nok og skal hjem mandag og det er jeg tryk ved".</i>• <i>"Det er fordi mine ben ikke vil, som jeg vil, så der skal trænes og trænes, så det er planen og det taler vi om".</i>• <i>"Genoptræning efter et brækket lårben, skal hjem i morgen og planen lagde vi sammen, den var ikke så kompliceret".</i>• <i>"Jeg har talt med fysioterapeuten om, at det er et mål for mig, at jeg skal kunne rejse mig, fx fra toilettet derhjemme".</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sig velorienterede og medinddraget omkring deres mål og plan for opholdet.

3.5 Gruppeinterview af medarbejdere

3.5.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver et aktuelt fokus på dokumentationsarbejdet og på at sikre den røde tråd i dokumentationen.

Medarbejderne beskriver desuden en særlig opmærksomhed omkring indflytninger og udflytninger og er optagede af at sikre overgangene for borgerne, da det er her borgerne er mest sårbare.

Måleredskabet Barthel anvendes aktivt og er nu kommet på tavlemøder hver onsdag.

Medarbejderne beskriver hvordan startsamtalerne med borgerne er evalueret og nu suppleres indflytningsmaterialet med nye spørgsmål, bl.a. omkring flextrafik og medicinen. Nu deltager sygeplejersker i start samtalen med terapeuten, idet borgeren dermed ikke skal spørges om de samme ting flere gange.

En afdeling beskriver fokus på at afholde teamtræf efter samtaler med borgerne, hvis der er behov for koordinering.

En anden afdeling beskriver, hvordan der afholdes teamkonferencer tirsdag og torsdag, hvor borgerne gennemgås efter en fast skabelon.

Endeligt beskriver medarbejderne et særligt fokus på, at alt hvad borgerne foretager sig under opholdet på MTO er træning, derfor omtales morgenpleje bl.a. altid som morgentræning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for aktuelle temaer i kvalitetsarbejdet, og at der ses sammenhæng med ledelsens beskrivelser heraf.

3.5.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på en respektfuld og ligeværdig kommunikation med borgerne, herunder beskriver medarbejderne opmærksomhed på:

- At borgerne forstår, hvad der bliver sagt, ikke at anvende fagbegreber
- At borgerne følger sig lyttet til
- At fokusere på, hvordan skal man tilgå borgeren pædagogisk
- Tilpasse jargonen - særligt i forhold til SOF-borgere
- Beskrive i besøgsplan, hvordan man tilgår borgeren kommunikativt.
- Opmærksomhed på match mellem borger og medarbejder

- Mange er i krise ved ankomst til MTO - obs - lytte til behov
- Ved miskommunikation - undersøge baggrunden?

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, hvordan de starter med at have samtaler med borgerne og finder ud af, hvem de er og hvad deres behov er. Borgere, der er vant til at sove længere, får f.eks. tilbudt træningstider sidst på formiddagen. Så vidt muligt tilpasses plejen til borgerens døgnrytme.

Medarbejderne fremhæver, hvordan de sikrer forventningsafstemning ved start-samtalen, fordi det er vigtigt at krav og forventninger til borgerens aktive deltagelse er afstemt, når man er på rehabiliteringsophold.

I forhold til den personlige pleje oprettes en handlingsanvisning, som beskriver plejen individuelt og handlevejledende, så alle kan yde samme service til borgeren som kontaktpersonen.

Medarbejderne beskriver, hvordan de orienterer sig i besøgsplanen fra hjemmeplejen f.eks. ved borgere med hukommelsessvækkelse.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der er tavler i borgernes bolig på MTO, hvor der fremgår deres navn, kontaktperson, mobilisering og ernæringshensyn. Desuden har borgerne et ugeskema med træningstider.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, hvordan de starter med at informere borgerne om, hvad rehabilitering betyder, idet ikke alle borgerne kender begrebet ved indflytning.

Medarbejderne italesætter rehabilitering som støtte til selvhjælp og daglig træning. Terapeuterne understøtter borgeren med relevante hjælpemidler.

Medarbejderne beskriver, at det er en 24 timers indsats, hvor der er fokus borgerens eget ansvar og i nogle tilfælde også på pårørendes aktive deltagelse.

Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, hvordan drøftelser vedrørende livets afslutning er en del af den sygeplejefaglige udredning og ofte kommer oplysninger om borgerens fravalg af genoplivning med fra hospitalet. Hvis en borger udtrykker ønske om ikke at ønske genoplivning tages kontakt til egen læge. Oplysningen dokumenteres på forsiden i Cura og kan ses her og på E-tavlen.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvordan alle indgår i et team omkring en borger. I teamet er en social- og sundhedsassistent, ergoterapeut, fysioterapeut og en sygeplejerske. Der sker daglig koordinering på tavlemøder. Hver tirsdag afholdes tværfaglig konference med deltagelse af visitationen, hvor borgerne gennemgås i dybden. I modsætning til Bystævneparken oplever medarbejderne nu, at de fælles kontorer betyder, at det er langt lettere at samarbejde og fange hinanden i hverdagen. Hvis der er et kompliceret forløb, så mødes teamet omkring borgeren og koordinerer indsatserne. Endeligt fortæller medarbejderne, at man kan se under stamdata, hvem der udgør borgerens team.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender arbejdsgangene for borgernes fravalg af livsforlængende behandling. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne har fagligt fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og at hele rehabiliteringsforløbet skal tage udgangspunkt i et samarbejde mellem borgerne og medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at der sikres sammenhæng i borgernes trænings- og rehabiliteringsforløb via det tværfaglige samarbejde.

3.5.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de skaber tryghed for borgeren i hverdagen, herunder beskrives væsentlige faktorer som:

- At borgerne føler sig hørt
- At nødkald virker og at borgeren er sikker i sin brug af nødkaldet, ellers tilbydes hyppigere tilsyn
- Koordinering imellem vagterne
- MTO er professionelle og det skal borgerne kunne mærke
- At have kendte kontakter i hverdagen - fokus på kontinuitet
- At borgerne er involverede i processen

Ligeledes beskriver medarbejderne tiltag i relation til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne, herunder:

- Tilbud om efterværn efter udskrivelsen
- Borgerens tildelte ydelser ved udskrivelse skal bidrage til at forebygge genindlæggelse
- SOF-borgere - involvering af hjemløseenheden, hvis relevant
- Forandringer i borgers tilstand, UVI, søvnbesvær, smerter
- Ernæringscreening og vægt
- Fokus på delirium - CAM-score anvendes som screeningsværktøj
- Forebyggelse via hjælpemidler - f.eks. forebyggelse fald

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for faktorer, der medvirker til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, herunder hvordan der arbejdes med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende tiltag.

3.5.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan fordelingen af opgaver sker ved en planlægningstavle, hvor alle medarbejdere fremgår. Det er afdelingens koordinator, som ordner tavlen dagen før. Som udgangspunkt har man sine egne borgere. Sårbare borgere er markeret på tavlen og tildeles al-

tid faste medarbejdere. Der tages hensyn til borgernes aftaler i forbindelse med planlægningen, f.eks. hospitalsaftaler. Terapeuterne bookes ind og der koordineres med plejepersonale, hvis der er behov for at terapeuten er med som sparringspartner i forbindelse med plejen.

Medarbejderne beskriver, at de tilrettelægger plejen, således at de minimerer forstyrrelser, bl.a. sikrer medarbejderne, at de kender den opgave, de går ind til. Desuden tages telefonen ikke under personlig pleje. Vagttelefonen varetages af terapeuterne, imens plejepersonalet varetager morgenpleje, så den kan foregå uforstyrret.

Der afholdes morgenmøde hver dag kl. 8.15, hvor der er gennemgang af borgerne og borgerens aftaler for dagen.

Medarbejderne beskriver, hvordan der desuden sker en løbende koordinering i løbet af dagen, hvor medarbejderne på tværs af faggrupper taler sammen og hjælper hinanden.

Medarbejderne redegør for arbejdsgangene i forhold til tilbagemeldinger ved ændringer i borgerens tilstand og beskriver desuden faggruppernes forskellige ansvarsområder i den forbindelse.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan der dokumenteres løbende igennem dagen. Ved udredninger tager medarbejderne en pc med ind til borgeren og skriver under samtalen med borgeren.

Nogle gange kan medarbejderne føle sig lidt pressede i forhold til dokumentationsarbejdet, men dette håndteres bl.a. ved at medarbejderne går fra på skift eller laver en aftale med afdelingslederen om at få afsat tid til dokumentation.

I forbindelse med tavlemøderne sikres opmærksomhed på, om der ligger opgaver i Cura, som ikke er håndteret og det aftales med det samme, hvem der tager opgaven. Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever gode sparringsmuligheder.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger instrukser på KK-intra, på VAR-portal og i Teams, samt i fysiske mapper på kontoret. Medarbejderne prioriterer at introducere nye medarbejdere til instrukser og vejledninger, især fordi de nogle gange er svære at fremsøge. Medarbejderne tilkendegiver, at de spørger udviklingssygeplejersken ved tvivl.

Medarbejderne kan give eksempler på de seneste instrukser, de har fremsøgt, herunder instruks vedrørende amputation og vejledninger i forhold til sygeplejefaglig udredning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen, samt hvordan instrukser, retningslinjer og VAR fremsøges og anvendes som redskaber i hverdagen.

3.5.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Handlingsanvisninger	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan handlingsanvisningerne er deres primære arbejdsredskaber i hverdagen, idet besøgsplanen ikke anvendes på MTO. Medarbejderne arbejder med handlingsanvisning for personlig pleje - døgnblokken, som de udfylder handleanvisende og individuelt for den enkelte borger og for hele døgnet. Medarbejderne anvender oplysninger fra besøgsplanerne, hvis disse er udfyldt tidligere i borgerens forløb, f.eks. i hjemmeplejen. Der anvendes faste overskrifter i handlingsanvisningen i alle afdelinger, men de er ikke ens i afdelingerne. Medarbejderne fremhæver, hvordan det især er vigtigt at beskrive særlige hensyn i forhold til den enkelte borger. Medarbejderne beskriver, hvordan de konkret anvender både handlingsanvisning for genoptræningsforløb, handlingsanvisningen Koordinering, samt handlingsanvisningen Personlig pleje døgnblokken. Medarbejderne redegør for de forskellige faggruppers ansvar i forhold til udfyldelsen af handlingsanvisningerne.
--------------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med de tvær- og monofaglige handlingsanvisninger.

3.5.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Ikke aktuelt.
---	-------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2023” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de 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 dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, centrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder og gældende 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 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.

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 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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.

Samlet vurdering

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 2023". Tilsynet foretages i dagtimer.

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 Centre for Rehabilitering og Akutpleje, Sundheds- og Om-sorgs-forvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

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 ungdområde. 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 her på Kirsebærhaven ikke andre kommentarer, end at det måske skal rettes, at der er 3 afdelingsledere på Kirsebærhaven (de 6 er når man tæller Vigerslevvej med). Ellers ser det fint ud herfra.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Tak for et godt tilsyn.

Med venlig hilsen

Charlotte Jensen
Forstander
Langgadehus

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

