



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
MTO Vigerslevvej

Anmeldt ordinært tilsyn
Oktober 2023



Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	7
3. Datagrundlag.....	9
3.1 Interview med ledelse.....	9
3.2 Dokumentationsgennemgang.....	11
3.3 Observationsstudier.....	14
3.4 Borgerinterview.....	17
3.5 Gruppeinterview af medarbejdere.....	21
4. Tilsynets formål og metode.....	26
4.1 Formål.....	26
4.2 Metode.....	26
4.3 Vurderingsskema.....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	27
5. Yderligere oplysninger.....	28
6. Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer.....	29
Om BDO.....	30

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



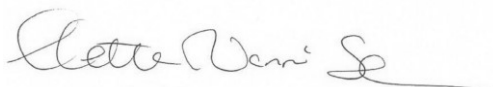
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

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. Oplysninger

Oplysninger om centret og tilsynet

Navn og adresse: Center for Rehabilitering og Akutpleje, Vigerslevvej 180, 2500 København

Leder: Konst. leder Charlotte Jensen

Antal boliger: 86 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. oktober 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets leder
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudier
- Interview af otte borgere
- Gruppeinterview med medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, to sygeplejersker, en fysioterapeut og en ergoterapeut)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn på MTO Vigerslevvej. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen

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 dokumentation, medicinadministration, håndhygiejne samt borgernes tilfredshed med forløbene. Tilsynet vurderer, at MTO Vigerslevvej på særdeles tilfredsstillende vis har en organisering, der understøtter et udviklende kvalitetsarbejde.

Gennemgang af dokumentation

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis foreligger ajourførte funktionsevnetilstande. Dertil vurderer tilsynet imidlertid, at der i forhold til en borger, hvor det vurderes relevant, mangler oplysninger om borgerens ønsker til livets afslutning. Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen for 'Personlig pleje og støtte - døgnblok' generelt fremstår med sammenhængende, overskuelige og handlevejledende beskrivelser af indsatsen for halvdelen af journalernes vedkommende, hvor der i de øvrige fire døgnblokke ses sparsomme beskrivelser. Hovedparten af de otte døgnblokke indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, men der mangler generelt handlevejledende beskrivelser af hjælpen om natten i alle handlingsanvisninger. I to tilfælde ses manglende beskrivelser af borgernes ernæring, hvor det ville være relevant til sikring af sufficient ernæringstilstand. 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 er 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 stillingtagen 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 deres ressourcer i relevant omfang ud fra en individuel vurdering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis, sikrer en hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, hvilket desuden sker uden unødige forstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og støtte, på meget tilfredsstillende vis, er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i begge observationsstudier generelt arbejdes ud fra de hygiejniske og faglige relevante retningslinjer, men tilsynet observerer, at der i det ene observationsstudie ikke kontrolleres anbrudsdato på medicinen, idet der ikke er påført en anbrudsdato på præparatet, og i det andet observationsstudie observerer tilsynet, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

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

Borgerinterviews

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed i deres hverdag på MTO. Størstedelen af de interviewede borgere oplever desuden selvbestemmelse, men to borgere oplever ikke selvbestemmelse i relation til henholdsvis kontakten med medarbejderne i aftenvagten og i forhold til madtilbuddet til vegetarianer på MTO.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager og deres behov, samt at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende. To borgere oplever dog, at kvaliteten er vekslende, hvilket skyldes sprogbarrierer i samarbejdet.

Borgerne oplever, at de inddrages aktivt, og de ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne generelt oplever kontinuitet, fraset en borger, som oplever at møde mange forskellige medarbejdere, og at dette udgør et problem for borgeren.

Tilsynet vurderer endvidere, at to borgere ikke oplever, at aftaler overholdes. En borger oplever lang ventetid på nødkald og usikkerhed omkring medicinen fra medarbejdernes side. En anden borger giver udtryk for manglende koordinering i forhold til borgerens aftaler, samt at medarbejderne mangler viden om korrekt tidspunkt for blodtryksmåling. Tilsynet vurderer, at borgerne på tilfredsstillende vis fremstår veltilpassede og velsoignerede, svarende til habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte.

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. To borgere oplever undtagelser, idet det ene borger har oplevet en fortravlet medarbejder, som borgeren ikke kunne komme i kontakt med, og den anden borger oplever, at vikarer kan fremstå bedrøvelende.

Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere generelt oplever at være meget tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever indflydelse på menuen og måltiderne, fraset tre borgere, som ikke er tilfredse, hvilket drejer sig om oplevelsen af manglende kvalitet, manglende indflydelse og manglende individuelt tilpasset tilbud. Alle interviewede borgere spiser i egen bolig.

Gruppeinterview med medarbejderne

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kender arbejdsgangene for borgernes fravalg af livsforlængende behandling. 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.

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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen, samt hvordan instrukser, retningslinjer og VAR-portalen 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 er en del mangler i dokumentationen på MTO Vigerslevvej, herunder at der i forhold til en borger, hvor det vurderes relevant, mangler oplysninger om borgernes ønsker til livets afslutning, at halvdelen af 'Personlig pleje og støtte - døgnblok' ses med sparsomme beskrivelser, at der generelt mangler handlevejledende beskrivelser af hjælpen om natten i alle handlingsanvisninger, og at der i to tilfælde ses manglende beskrivelser af borgernes ernæring, hvor det ville være relevant til sikring af sufficient ernæringstilstand.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at dokumentationen lever op til retningslinjerne, herunder at:

- Sikre beskrivelser af borgernes ønsker til livets afslutning hos de borgere, hvor dette er relevant.
- Sikre handlevejledende og individuelle beskrivelser af støtten til borgeren igennem hele døgnet.
- Sikre handlevejledende beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, herunder ernæringsindsatser.
- Gennemføre den planlagte implementering af skabelonen for døgnblokken i APE og Afdeling for Lindring.

Tilsynet bemærker, i forbindelse med observationsstudiet, at medarbejderen ikke kontrollerer anbrudsdato på medicinen, idet der ikke er påført anbrudsdato på præparatet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere kender retningslinjer for administration af medicin med begrænset holdbarhed efter anbrud.

Tilsynet bemærker, i forbindelse med observationsstudiet, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opmærksomhed på, at alle medarbejdere har viden om og anvender de hygiejniske retningslinjer i praksis.

Tilsynet bemærker, at to borgere ikke oplever selvbestemmelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at borgerne oplever størst mulig indflydelse på deres ophold på MTO.

Tilsynet bemærker, at to borgere oplever, at kvaliteten af den personlige pleje er vekslende, hvilket skyldes sprogbarrierer i samarbejdet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne kender borgernes behov for pleje og støtte, og at de, i tilfælde af sprogbarrierer, er særligt opmærksomme på at sikre forståelsen af borgernes behov og ønsker.

Tilsynet bemærker, i forhold til kontinuiteten, at en borger oplever mange forskellige medarbejdere. En borger oplever lang ventetid på nødkald, og en anden borger oplever manglende koordinering omkring borgerens aftaler og daglige målinger.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen, gennem faglige drøftelser med medarbejderne, skaber opmærksomhed på borgernes oplevelser af manglende kontinuitet og manglende koordinering omkring aftaler.

Tilsynet bemærker, i forhold til kommunikationen, at to borgere oplever henholdsvis en fortravlet medarbejder, som borgeren ikke kunne komme i kontakt med og vikarer, der fremstår bedrevidende.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere kender og anvender MTO's tilgang og værdier i forhold til kommunikationen og mødet med den enkelte borger.

Tilsynet bemærker, i forhold til mad og måltider, at tre borgere ikke er tilfredse, hvilket drejer sig om oplevelsen af manglende kvalitet, manglende indflydelse og manglende individuelt tilpasset tilbud.

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

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 Vigerslevvej modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til dokumentationsområdet, medicinområdet, arbejdsgange i relation til opfyldning af re-medier i boligerne, ensartet efterlevelse af brug af mundbind samt opfølgning på en konkret borgers forløb.

Ledelsen beskriver, i relation til anbefalingen vedrørende dokumentationsområdet, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen på Vigerslevvej. Ledelsen beskriver, at sygeplejerskerne er ansvarlige for udarbejdelsen af helbredstilstandene, og sammenhængen mellem borgernes helbredstilstande og borgernes medicin er styrket ved ansættelsen af farmakonomer, som går på tværs af afdelingerne. Farmakonomerne har et tæt samarbejde med sygeplejerskerne, og de deltager på tavlemøderne. Der er desuden igangsat et forbedringsprojekt i relation til systematisk udfyldelse af helbredstilstandene, hvortil forbedringsmetoden anvendes. Ledelsen beskriver, hvordan medicinen generelt fylder mere på tavlemøderne. Alle faggrupper har hver deres rolle i de faglige drøftelser omkring den enkelte borger, og farmakonomernes rolle er at bidrage med opmærksomhed på bivirkninger, kontraindikationer og forslag til justeringer i medicinen.

Funktionsevnetilstandene har desuden været i fokus, og de opdateres ved indflytning og ved kontakt til Visitationen. Visitationen varetager ofte opdateringen af funktionsevnetilstandene i forbindelse med en borgers udskrivelse fra MTO.

I forhold til Døgnblokken beskriver ledelsen, hvordan der især har været fokus på beskrivelserne i aften og nat. Generelt er der et større fagligt fokus på alle vagter, hvor bl.a. afdelingslederne er mere til stede. Ledelsen italesætter ligeledes, at der nu er et større fremmøde af fastansatte medarbejdere end ved sidste tilsyn, hvor der var mange vikarer pga. vakante stillinger.

I de to rehabiliteringsafdelinger er der implementeret en fast skabelon til udfyldelse af døgnblokken, som også skal implementeres i resten af huset. Alle medarbejdere i rehabiliteringsafdelingerne har modtaget undervisning i brug af skabelonen. Desuden beskriver ledelsen, at der en gang om måneden afholdes et hel-dagskursus om dokumentationen og etablering af 'den røde tråd' i dokumentationen. Kurset er for alle nye medarbejdere og de medarbejdere, som har behov for en genopfriskning. Endelig beskriver ledelsen et skærpet fokus på sygeplejeprocessen, og de deraf forbedrede handlingsanvisninger i relation til sygeplejeindsatserne.

Ledelsen beskriver i forhold til anbefalingen på medicinområdet, at de to farmakonomer på Vigerslevvej har løftet området rigtigt meget, bl.a. er der etableret et nyt samarbejde med Region Hovedstadens Apotek på Afdelingen for Lindring.

Ledelsen beskriver, hvordan der er iværksat mange nye forbedringer, bl.a. billeder i medicinskabene, som viser et korrekt indrettet medicinskab. Der gennemføres audits på medicinskabene minimum en gang om måneden eller efter behov.

Der afholdes medicinforum en gang om ugen i 15-30 minutter, hvor farmakonomerne bl.a. formidler information om auditaftigelser, ny medicinsk behandling i afdelingen og aktuelle nyheder omkring medicin.

Der er desuden netop afholdt undervisningsseance omkring risikosituationslægemidler.

Udviklingssygeplejerskerne og farmakonomerne har faste møder, og de gennemfører sammen forskellige afprøvninger, bl.a. afprøves og implementeres aktuelt en ny tjekliste til brug ved modtagelse af nye borgere og deres medicinbeholdning, hvilket ofte er en særdeles tidskrævende opgave.

Ledelsen fortæller, i relation til anbefalingen omkring manglende remedier i boligerne, at der på tværs af afdelingerne er fokus på, hvad der skal være til rådighed i en bolig. Ledelsen italesætter, at der samtidigt helst ikke skal være for meget, som skal kasseres ved borgerens udskrivelse.

Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende ensartet brug af mundbind, at retningslinjerne omkring mundbind blev drøftet efter sidste tilsyn, og at de er blevet aktuelle igen i forbindelse med et enkeltstående COVID-udbrud. MTO følger til enhver tid Styrelsen for Patientsikkerheds anbefalinger.

Ledelsen beskriver, i forhold til anbefalingen omkring en konkret borgers forløb, at der i kølvandet på forløbet blev etableret et forbedret samarbejde med Neurorehabilitering København, herunder konkret revidering af en arbejdsgangsbeskrivelse vedrørende samarbejdet omkring borgerne.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

De tilstedeværende repræsentanter fra afdelingerne på MTO beskriver, hvordan der lokalt i deres afdelinger kontinuerligt er fokus på faglige, tværfaglige og monofaglige møder, herunder nævnes 15 faglige minutter, teammøder og Barthel-torsdag, hvor der både er plads til drøftelse af borgercases, men også til formidling af nye viden.

Der er velfungerende samarbejdsaftaler med læger på MTO, hvor der på akutpladserne er daglig tilstedeværelse af en læge fra Bispebjerg Hospital i hverdage og kontakt til vagthavende om aftenen og i weekenden, hvilket har betydet et fald i genindlæggelser, større tryghed for både borgerne og medarbejderne samt større fokus på polyfarmaci.

Afdeling for lindring har læge til stede to gange om ugen og mulighed for daglig stuegang per telefon i faste tidsrum. I forhold til de 41 rehabiliteringspladser er det fortsat borgernes egne praktiserende læger, der kontaktes ved behov.

Ledelsen fremhæver ligeledes hygiejneindsatserne på MTO, hvor der senest er arbejdet med bl.a. affaldshåndtering/skyllerum. Desuden beskriver ledelsen, hvordan der har været fokus på tømning af boliger efter en borgers udskrivelse fra MTO, og hvordan der er udarbejdet faste standarder.

Der er udpegede forflytningsvejledere på begge matrikler - Vigerslevvej og Kirsebærhaven - som aktuelt har fokus på at udarbejde lokale vejledninger i brug af de forskellige hjælpemidler, hvori forflytningsvejlederne ligeledes tilbyder undervisning.

Rehabiliteringsafdelingerne oplever generelt, at de modtager flere borgere med demenssygdomme, og har derfor planlagt uddannelse af flere demensvejledere med henblik på at kunne håndtere borgernes behov bedst muligt i MTO's rammer. Desuden har MTO planlagt indkøb af mere demensteknologi og hjælpemidler, herunder GPS, kugledyne m.v. I relation til borgere med demens er der ligeledes et øget fokus på delir, som borgerne ofte er i ved ankomsten til MTO. Derfor afventes ofte et par dage inden samarbejdet omkring rehabiliteringsopholdet opstartes, så borgerne får mulighed for at falde til og finde ro.

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 dokumentation, medicinadministration, håndhygiejne samt borgernes tilfredshed med forløbene.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: <p>Ledelsen fortæller, at der er sket ændringer i forhold til organiseringen. Centret har fra 1. juni fået ny konstitueret centerleder, som arbejder målrettet med at integrere de to enheder - Vigerslevvej og Kirsebærhaven - til en organisation. Dette indebærer en fælles stab, som varetager opgaver på tværs af de to matrikler. Der er en afdeling for 'kvalitet, udvikling og uddannelse', en afdeling for 'administration og bygninger' samt en afdeling for 'køkken, rengøring og ernæring'.</p> <p>MTO Vigerslevvej består af to rehabiliteringsafdelinger, APE, som er akutpladser, samt Afdeling for lindring, som er pladser målrettet alvorligt syge og døende. Under Afdeling for Lindring findes Videnscenter for Lindring, som vejleder enheder i hele forvaltningen.</p> <p>MTO Vigerslevvej har ansat sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter samt social- og sundhedsassistenter. De nævnte grupper er ansat i den tværgående afdeling for kvalitet og uddannelse. Herudover er der ansat farmakonomer, og akutpladserne APE og Afdeling for Lindring har fast lægetilknytning.</p> <p>Siden sidste tilsyn er de vakante stillinger besat, og sygefraværet er faldet markant.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at MTO Vigerslevvej 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: Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

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

Emne:	Data:
--------------	--------------

Funktionsevnetilstande	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 igennem en længere periode været på Afdeling for lindring, og borgeren er erklæret i terminal fase af sit sygdomsforløb. Her er der i journalen dokumenteret, at ' <i>der ikke er talt med borgeren om ønsker til den sidste tid</i> ', hvilket tilsynet i forbindelse med interviewet får indtryk af, at borgeren har behov for.

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

3.2.2 Mål 2: Kvaliteten af handlingsanvisningen til opholdet

<p>Emne: Kvaliteten i personlig støtte og pleje - døgnblok</p>	<p>Data:</p> <p>I de fire journaler, relateret til borgere på rehabiliteringspladserne, ses døgnblokken opbygget systematisk og præcist ud fra en fast skabelon, og således fremstår døgnblokkene særdeles overskuelige med beskrivelser under faste overskrifter, såsom personlig pleje, ernæring, medicin osv. Døgnblokkene indeholder udførlige beskrivelser af borgernes ressourcer, og hvordan de indgår i plejen, herunder en borger, som selv klarer øvre hygiejne, mundpleje og medicin, og hvilke forudsætninger der skal være til stede for, at borgeren, der er permanent senge-liggende, kan bruge sine ressourcer, f.eks. at tandbørste og tandkrus står i natbordet, og dermed inden for rækkevidde. Desuden beskrives forflytninger og forflytningsredskaber udførligt.</p> <p>I forhold til tre ud af fire journaler mangler der dog handlevejledende beskrivelser af hjælpen om natten, og i en borgers tilfælde mangler beskrivelser af borgerens ernæring i dagvagten, idet borgeren ikke spiser svinekød, og ikke er vant til dansk mad.</p> <p>I de øvrige fire journaler, relateret til akutpladserne og Afdeling for lindring, ses sparsomme beskrivelser i døgnblokken. Borgernes ressourcer er i mindre omfang beskrevet, og generelt fremstår beskrivelserne ikke handlevejledende. Bl.a. i forhold til en borgers ernæring, hvor borgerens ændrede smagsopfattelse og madlede ikke beskrives, selv om det har stor betydning for borgerens ernæringstilstand. Borgeren har samtidigt diabetes.</p> <p>Ingen af de fire journaler indeholder handlevejledende beskrivelser i forhold til hjælpen om natten.</p>
Mål og plan for opholdet	I alle 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 tværfaglige mål og forventninger til opholdet.

Der foreligger ligeledes referater fra gennemførte statusamtaler og udskrivesamtaler samt dokumentation af planlagte udskrivesdatoer i de borgerjournaler, hvor det er aktuelt.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen for 'Personlig pleje og støtte - døgnblok' generelt fremstår med sammenhængende, overskuelige og handlevejledende beskrivelser af indsatsen for halvdel af journalernes vedkommende, hvor der i de øvrige døgnblokke ses sparsomme beskrivelser.

Hovedparten af de otte døgnblokke indeholder beskrivelser af borgernes ressourcer, men der mangler generelt handlevejledende beskrivelser af hjælpen om natten i alle handlingsanvisninger. I to tilfælde ses manglende beskrivelser af borgernes ernæring, hvor det ville være relevant til sikring af sufficient ernæringstilstand. 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

Emne:

Kvaliteten i genoptræningsindsatsen

Data:

I seks journaler ses relevante og sammenhængende beskrivelser af borgernes genoptræningsforløb, hvortil der ligeledes ses beskrivelser af borgernes rehabiliteringspotentiale, f.eks. fremstår handlingsanvisningerne med præcise beskrivelser af overordnede mål, fysioterapeutiske og ergoterapeutiske mål, status på opnåede mål samt plan og interventioner.

Alle borgerjournaler fremstår med dokumenteret sammenhæng mellem genoptræningsplanen, startnotat-genoptræning og handlingsanvisning til genoptræningsforløbet. F.eks. ses der dokumentation af en borgers behov for mobilisering efter fraktur, hvilket ligeledes fremgår med en konsekvent sammenhæng til startnotat og under faglige mål i handlingsanvisningerne.

En borger er endnu ikke påbegyndt genoptræning. En anden borger er i terminal fase, og borgeren har ikke genoptræningspotentiale.

Observationer (Forløbsoverblikket/bookinger)

I alle borgernes kalendere og i forløbsoverblikket ses et tydeligt overblik over borgernes træningsaftaler, ligesom der ses dokumentation for de enkelte aflysninger, der er fortaget, i alle tilfælde af borgeren selv. Der ses tydelig dokumenteret fremgang i forløbsnotater i alle seks borgers journaler. To borgere deltager ikke i træning.

Barthel og PSFS

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

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 træningsaftaler 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

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser borgeren godmorgen. Borgeren er allerede stået op, og borgeren har selvstændigt været på toilettet. Medarbejderen anerkender borgerens indsats. Medarbejderen har en varm og imødekommende dialog med borgeren undervejs i plejeforløbet. Plejeforløbet afsluttes med, at medarbejderen og borgeren afstemmer borgerens kommende hospitalsaftaler, hvor medarbejderen tilpasser kommunikationen og sikrer sig, at borgeren er tryk ved de aftaler, de indgår omkring transporten. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren og træder ind i borgerens bolig. Medarbejderen præsenterer sig, og der hilses venligt godmorgen til borgeren. Medarbejderen holder øjenkontakt og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderen tiltaler borgeren ved fornavn, og medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af fysisk berøring i kontakten med borgeren. Medarbejderen har et imødekommende kropssprog og er smilende. Medarbejderne fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og borgeren.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen inddrager borgeren på en ligeværdig og respektfuld måde, hvor medarbejderen løbende afstemmer borgerens ønsker og behov i forhold til plejen. Medarbejderen tager bl.a. borgeren med på råd om tøjvalg og ønsker til morgenmaden. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til borgeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset borgerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer borgeren godt. Medarbejderen fortæller løbende borgeren om de handlinger, der udføres for at inddrage borgeren, og medarbejderen sikrer sig borgerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at borgeren siger ja og virker tilfreds. Medarbejderen inddrager bl.a. borgeren i valg af tøj, hudpleje, parfume.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Borgeren forflytter sig selv ved rollator til badeværelset, og tager selvstændigt tøjet af. Borgeren klarer selv nedre hygiejne fortil, og medarbejderen hjælper med soignering bagtil. Medarbejderen støtter ved påklædningen, og der hjælpes</p>

med de ting, der er svære for borgeren, bl.a. at tage flystrømper på. Borgeren kan herefter selv tage bukser på. Medarbejderen støtter borgeren til at komme hen til håndvasken og sidde på en badebænk, hvor borgeren selvstændigt klarer øvre hygiejne og påklædning på overkroppen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til borgeren, så borgeren forstår, hvad borgeren skal, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger i relation til plejen. Borgeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager borgeren på relevant vis, f.eks. guides borgeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt at løfte benene i forbindelse med, at borgeren får bukseble på. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages borgerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen giver borgeren en klud, og borgeren guides til selv at vaske sig i ansigtet og under armene.

Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet borgerens aktive deltagelse, og medarbejderen roser borgerens fremskridt. Borgeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

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 tilrettelægger plejen i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor borgeren først får hjælp til de ting, der er svære, og herefter klarer øvre hygiejne selvstændigt, hvor medarbejderen imens kan varetage praktiske opgaver, herunder sengeredning og forberedelse af borgerens morgenmad.

Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens sengebord. Medarbejderen har desuden en affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderen inddrager borgeren i planen for plejen ved at fortælle, hvad der skal ske. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde inden plejen begynder.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at borgeren kan udføre en del af plejen selv. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis sikrer en hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, hvilket desuden sker uden unødige forstyrrelser.

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 reder borgerens seng, imens borgeren er på badeværelset. Borgeren er ikke i stand til at deltage i sengeredning på grund af sin fysiske funktionsnedsættelse. Øvrige praktiske opgaver foregår efter, at tilsynet har forladt boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Tilsynet foretager kun observation af oprydningen mellem den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderen foretager korrekte handskeskift undervejs i forløbet, og der sikres samtidig afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen tilbyder let støtte til borgerens personlige hygiejne på badeværelset, hvorefter borgeren klarer store dele af soignering og påklædning på egen hånd.</p> <p>Medarbejderen varetager medicinadministration, hvortil medarbejderen sikrer, at der er det korrekte antal tabletter, jf. medicinoversigten i Cura. Borgeren skal have en tablet, som ikke må tages i forbindelse med morgenmaden. Hertil vejleder medarbejderen borgeren i at vente med at tage tabletten til en halv time efter morgenmaden, og medarbejderen tilbyder borgeren en påmindelse. Borgeren skal desuden, ifølge medicinoversigten, have to forskellige inhalationer. Borgeren mener selv, at hun kun skal have den ene, hvortil medarbejderen noterer, at der skal etableres kontakt til egen læge vedrørende korrekt ordination. Der er ikke anbrudsdato på inhalationsmedicin, som har en begrænset holdbarhed efter anbrud på tre måneder. Medarbejderen tilkendegiver, at hun ved påmindelse godt er klar over, at der skal tjekkes anbrudsdato på medicin med begrænset holdbarhed.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Borgeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Borgeren går herefter selvstændigt ud på badeværelset. På badeværelset støttes borgeren til at klare den øvre personlige pleje selv. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på borgerens tørre hud, og borgeren tilbydes at blive smurt ind i creme på hele kroppen. Borgeren støttes herefter med påklædningen. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og der sker korrekt skift af handsker gennem forløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og støtte på meget tilfredsstillende vis er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i begge observationsstudier generelt arbejdes ud fra de hygiejniske og faglige relevante retningslinjer, men tilsynet observerer, at der i det ene observationsstudie ikke kontrolleres anbrudsdato på medicinen, idet der ikke er påført anbrudsdato på præparatet, og i den andet observationsstudie observerer tilsynet, at medarbejderen ikke udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

3.3.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**Emne:**

Fællesarealer

Data:

Medarbejderne hilser venligt og imødekommende på borgere, som de møder på fællesarealerne. Borgerne mødes med et smil og tiltales ved fornavn. Det observeres ligeledes, at medarbejderne banker på døren, før de træder ind i borgernes boliger. Der observeres igangværende træning ved terapeut i de indrettede træningsrum. I forbindelse med frokosten observeres det, at få borgere spiser på fællesarealerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har en venlig og imødekommende adfærd over for de borgere, 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:

Alle interviewede borgere tilkendegiver, at de er trygge og føler sig godt tilpas på MTO Vigerslevvej. Borgerne er meget trygge ved det faste personale, og en borger beskriver, hvordan det er dejligt at have genvundet sit funktionsniveau under opholdet.

Selvbestemmelse

Seks ud af otte borgere oplever, at de selv er med til at bestemme over deres ophold, og at de har indflydelse på, hvordan dagene tilrettelægges i det omfang, det er muligt på MTO. En borger fortæller glad, at hun indimellem kan aftale med medarbejderne, at hun sover en time længere end aftalt, hvis hun har haft svært ved at falde i søvn.

To borgere oplever ikke, at deres selvbestemmelsesret imødekommes. Den ene borger oplever ofte, at medarbejderne om aftenen er fortravlede. Senest aftenen forinden oplevede borgeren en medarbejder, som var hurtigt inde og ude af borgerens bolig, og borgeren kunne ikke nå at sige noget til medarbejderen. Borgeren følte sig efterfølgende overladt til sig selv i forhold til at komme i seng.

En anden borger oplever manglende indflydelse på maden. Borgeren er vegetar, og borgeren oplever ikke, at der er valgmuligheder eller kvalitet i tilbuddene.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed i deres hverdag på MTO. Størstedelen af de interviewede borgere oplever desuden selvbestemmelse, men to borgere oplever ikke selvbestemmelse i relation til henholdsvis kontakten med medarbejderne i aftenvagten og i forhold til madtilbuddet til vegetarer på MTO.

3.4.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Fem ud af de otte interviewede borgere modtager støtte til personlig pleje. Tre borgere klarer selv den personlige pleje.</p> <p>De fem borgere oplever, at de får hjælp til de opgaver, som de har behov for, men to borgere oplever, at kvaliteten er vekslende, hvilket ifølge de to borgere ofte skyldes sprogbarrierer og deraf manglende forståelse eller misforståelser imellem medarbejderne og borgerne. Den ene af borgerne synes, at udfordringen er størst om aftenen.</p> <p>En borger, som er selvhjulpen i forhold til personlig pleje, beskriver, at hun ikke har fået skiftet sengetøj de sidste to uger.</p> <p>Alle borgerne tilkendegiver at de gør de ting, de kan selv, og at der er fokus herpå fra medarbejdernes side. En borger siger; <i>'Jeg klarer mig lidt bedre dag for dag'</i>.</p> <p>Endelig kan alle borgerne give udtryk for, at de ved, hvad de vil gøre i tilfælde af behov for at klage, hvortil flere borgere beskriver, at de vil tale med en fast medarbejder eller ledelsen. En borger beskriver, hvordan hun har klaget over madtilbuddet til vegetarer, hvorefter borgeren havde en samtale med en medarbejder fra køkkenet. Borgeren oplever ikke, at samtalen har ændret på kvaliteten af madtilbuddet til vegetarer.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle otte interviewede borgere fremstår velsoignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og habitus. Borgernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket ligeledes gør sig gældende for MTO's fællesarealer.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Seks ud af otte borgere oplever, at de er i kontakt med mange forskellige medarbejdere på MTO, heraf oplever fem borgere ikke, at det udgør et problem, idet alle medarbejderne er imødekommende og venlige. En borger oplever, at det er en ny medarbejder, der bistår borgeren med morgenplejen hver dag, hvilket borgeren er utilfreds med.</p> <p>To borgere oplever kontinuitet, og de beskriver, hvordan de har faste medarbejdere tilknyttet.</p> <p>Borgerne oplever generelt, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at aftaler overholdes. To borgere er imidlertid ikke helt tilfredse. Den ene borger oplever, at der mangler lidt koordinering en gang imellem, f.eks. i forhold til borgerens aftaler med hospitalet, hvor borgeren oplever, at medarbejderne siger noget forskelligt, hvilket gør borgeren forvirret. Borgeren fortæller desuden, hvordan det er</p>

aftalt, at hun skal have foretaget blodtryksmåling hver dag kl. 14, hvilket fremgår af borgerens tavle. På trods af aftalen oplever borgeren ofte, at medarbejderne vil måle blodtrykket om morgenen, hvortil borgeren selv må informere medarbejderne om, at det ikke er i henhold til aftalen, og at blodtrykket først må tages efter morgenmedicinen. Tilsynet overværer, at en medarbejder vil tage blodtrykket om morgenen på tilsynsdagen, hvortil borgeren må korrigere medarbejderen.

En anden borger beskriver, hvordan der er lang ventetid på nødkald. Desuden oplever borgeren, at medarbejderne nogle gange spørger, om borgeren har fået en konkret medicinsk behandling, hvortil borgeren oplyser, at det gør ham utryk, at medarbejderne ikke ved, hvilken medicin han har fået.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager og deres behov, samt at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende. To borgere oplever dog, at kvaliteten er vekslende, hvilket primært skyldes sprogbarrierer i samarbejdet.

Borgerne oplever, at de inddrages aktivt, og at de ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage. Dertil vurderer tilsynet, at borgerne generelt oplever kontinuitet, fraset en borger, som oplever at møde mange forskellige medarbejdere, og at dette udgør et problem for borgeren.

Tilsynet vurderer endvidere, at to borgere ikke oplever, at aftaler overholdes. En borger oplever lang ventetid på nødkald og usikkerhed omkring medicinen fra medarbejdernes side. En anden borger giver udtryk for manglende koordinering i forhold til borgerens aftaler, samt at medarbejderne mangler viden om korrekt tidspunkt for blodtryksmåling. Tilsynet vurderer, at borgerne på tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til habitus. Dertil vurderer tilsynet, at borgernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte.

3.4.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakt til medarbejderne

Data:

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

- *'Medarbejderne taler altid pænt og ordentligt'.*
- *'Søde medarbejdere - om natten kommer nattevagten ind og siger godnat til mig, selv om jeg ikke har brug hjælp'.*
- *'Medarbejderne er så søde og flinke'.*

To borgere tilkendegiver, at de for det meste oplever, at medarbejderne taler pænt til dem, men at der også er undtagelser. Den ene borger fortæller om en meget fortravlet medarbejder i aftenvagten, som ikke havde tid til at høre på borgeren. Den anden borger fortæller, at vikarerne nogle gange opleves bedreviddende.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. To borgere oplever undtagelser, idet den ene borger har oplevet en fortravlet medarbejder, som borgeren ikke kunne komme i kontakt med, og den anden borger oplever, at vikarer kan fremstå bedreviddende.

3.4.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Fem ud af otte borgere udtrykker tilfredshed med maden, herunder variationen, kvaliteten og muligheden for indflydelse. Borgerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er god - den er bedre end på Rigshospitalet - den er også flot pyntet. Det gælder alle måltider'.</i> • <i>'Maden er god - intet at klage over. Medarbejderne spørger, hvad jeg har lyst til at spise'.</i> <p>Tre borgere er utilfredse med kvaliteten og indflydelsen på maden, heraf er en borger utilfreds med tilbuddet til vegetarer, som borgeren beskriver, er udkogte grøntsager og smagsløse retter. En anden borger beskriver, at maden er ensformig og mangler smag, og en tredje borger, som grundet sygdom har forvrænget smagsoplevelse, oplever ikke, at der forsøges at finde tilpassede retter og fødevarer til ham.</p> <p>Ingen af de otte borgere spiser deres måltider i spisestuen.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere generelt oplever at være meget tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplever indflydelse på menuen og måltiderne, fraset tre borgere, som ikke er tilfredse, hvilket drejer sig om oplevelsen af manglende kvalitet, manglende indflydelse og manglende individuelt tilpassede tilbud. Alle interviewede borgere spiser i egen bolig.

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

<p>Emne: Mål og plan for opholdet</p>	<p>Data: Alle borgerne har kendskab til mål og plan for deres ophold, hvortil der ses sammenhæng med beskrivelserne i handlingsanvisningen for koordinering. Ligeledes oplever borgerne, at de selv har været med til at fastsætte mål for forløbet, og at der løbende er blevet fulgt op herpå gennem afholdelse af statusmøder. Flere borgere nævner aftalte udskrivelsesdatoer.</p> <p>Borgerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg skal kunne gå på trapper, før jeg kan komme hjem'.</i> • <i>'Målet er, at jeg skal kunne gå lidt med rollator'.</i>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sig velorienterede og medinddragede 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, hvordan der aktuelt arbejdes med medicinområdet, hvilket er faciliteret af MTO's farmakonomer. Desuden beskriver medarbejderne, at der afholdes 15 - 30 faglige minutter, som er allokeret til faglige drøftelser omkring borgernes forskellige problemstillinger. Terapeutgruppen beskriver fastlagte, faglige sparringsseancer, hvor der bl.a. drøftes testkvalitet, træningsinspiration m.v. MTO udarbejder Barthel fast en gang om ugen i tværfagligt regi. Medarbejderne beskriver desuden et stort fokus på dokumentationen, og i relation hertil gennemføres løbende monofaglige auditeringer.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis 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 redegør for deres faglige overvejelser i relation til kommunikationen med den enkelte borger. Medarbejderne nævner bl.a. fokus på: <ul style="list-style-type: none"> • Relationsdannelse. • At møde borgerne, hvor de er, og ikke at sætte barren for højt eller for lavt. • At tilpasse kommunikationen til den enkelte borger. • At sikre borgerens inddragelse og integritet. • Egen nonverbale kommunikation. • Ikke at tale over hovedet på borgeren, hvis man er to medarbejdere i boligen. • Borgerens valg og grænser. • At præsentere sig ved navn og profession.
-------------------------------	---

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes opstartssamtaler og forventnings-samtaler ved indflytning. Der tages altid udgangspunkt i borgerens situation, og hvilke ønsker borgeren har til fremtiden. Medarbejderne beskriver vigtigheden af, at både borgeren og eventuelle pårørende føler sig trygge ved den plan, der bliver lagt. Der sikres altid tværfaglig deltagelse ved samtalerne. Borgernes dagsprogram bliver planlagt med udgangspunkt i deres vaner, ønsker og behov, f.eks. med hensyn til, hvornår borgerne har det bedst i løbet i dagen. Alle ønsker og hensyn beskrives i døgnblokken. Der afholdes statussamtaler hver 14. dag, og i forbindelse med udskrivelse afholdes der visitationsamtale. Pårørende inviteres med til samtalen, hvis borgeren ønsker det.
--	---

	Borgerne inddrages løbende i træningsforløbet, og der tages udgangspunkt i de aftalte træningsmål, som borgerne selv deltager i udformningen af, hvis de kan. Borgernes behov og eventuelle særlige opmærksomheder italesættes og drøftes i forbindelse med tavlemøderne.
Rehabilitering	Medarbejderne, som deltager i plejen, beskriver, hvordan de følger en vurdering fra en fysioterapeut, og at de benytter de hjælpemidler, terapeuten anbefaler. Døgnblokken beskriver altid borgernes understøttende træning, så plejepersonalet ved, hvordan de bedst hjælper borgerne med at nå de fastsatte mål. Medarbejderne beskriver, hvordan de støtter borgerne til at klare mest muligt selv under plejen, og de siger til borgerne; <i>'jeg er lige ved siden af, så du siger bare til'</i> . Medarbejderne fortæller desuden, hvordan de bruger ros og anerkendelse i det rehabiliterende arbejde.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan der er et tæt samarbejde med de fast tilknyttede læger på akutpladserne, men også med borgernes praktiserende læger på MTO's øvrige afdelinger. Hvis en borger giver udtryk for ikke at ønske genoplivning, tages der kontakt til lægen. Oplysningen dokumenteres på forsiden i Cura og kan ses på e-tavlen.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver, hvordan alle indgår i et team omkring en borger med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen. Teamet omkring en borger kan bestå af en social- og sundhedsassistent, ergoterapeut, fysioterapeut og en sygeplejerske. Der sker daglig koordinering på tavlemøder og i forbindelse med tværfaglig tid. Der er fast struktur på møderne, og to gange om ugen deltager desuden MTO's diætister. Borgeren inddrages løbende. Borgeren kender altid planen, idet planen er rammesat i et samarbejde. Hvis borgerne drøftes på tavlemøde, sker det efter aftale med borgerne, og der sikres altid en tilbagemelding efterfølgende. Ved statusmøderne får borgerne information om, hvilke faglige vurderinger der er foretaget i forhold til borgernes tilstand.

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 desuden, at medarbejderne kender arbejdsgangene for borgernes fravalg af livsforlængende behandling. 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 borgerne i hverdagen, herunder beskrives væsentlige faktorer som: <ul style="list-style-type: none"> • Faste medarbejdere. • Give god tid, udvise tålmodighed. • Musikterapi anvendes i lindring. • Nærværende, rolig adfærd. • Sansestimulation, granulat- og kugledyne. • Samme formål, f.eks. kendskab og enighed om planen. • Samme adfærd hos medarbejderne, f.eks. mundbind anvendes ensartet. • Bevare roen som medarbejder, hvis en borger bliver dårlig. Ligeledes beskriver medarbejderne tiltag i relation til den sundhedsfremmende og forebyggende indsats hos borgerne, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • Afføring: Konsistens, lugt og konsistens, frekvens. • Urin: Farve, lugt og konsistens - obs urinvejsinfektion. • Temperatur, hudfarve, træthed, psykiske tilstand. • Afvigelser fra borgerens habituelle tilstand. • Huden, hudfolder, tryk, sår. • Ernæringstilstand, opkast, diarre, indtag. • Fald i fysiske funktioner.
--------------------------------------	--

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 terapeuterne planlægger træning i borgernes kalendere. Om morgenen åbnes alle borgernes kalendere samtidigt, hvorefter fordelingen af plejeopgaver sker med udgangspunkt i den enkelte borgers dagsprogram. Borgernes træningstider fremgår desuden af tavler i borgernes bolig. Medarbejderne beskriver, at de tilrettelægger plejen, så de minimerer forstyrrelser, bl.a. sikrer medarbejderne, at de kender den opgave, de går ind til. Desuden tages telefonen ikke under personlig pleje. Medarbejderne arbejder i makkerpar, hvor man kan give sin telefon til en kollega, hvis man skal varetage en plejesituation, hvor man ikke kan have telefonen med. 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 en borgers tilstand, og de beskriver desuden faggruppernes forskellige ansvarsområder i den forbindelse.
---	--

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at rammerne for dokumentationsarbejdet er til stede, men at det kan variere, hvor meget tid der er til rådighed. Nogle gange kan man dokumentere hos borgerne, andre gange benytter man de kontorer, der er til rådighed. Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring, og de beskriver desuden, hvordan de finder mange oplysninger på intranettet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger instrukser på VAR-portal. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der er links i handlingsanvisningerne til de faglige procedurer. Medarbejderne kan give eksempler på de seneste instrukser, de har fremsøgt, herunder instruks vedrørende subkutan nål og MRSA-podning.

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 og retningslinjer fremsøges og anvendes som redskaber i hverdagen.

3.5.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Handlingsanvisninger

Data:

Medarbejderne arbejder med handlingsanvisning for personlig pleje - døgnblokken, som de udfylder handleanvisende og individuelt for den enkelte borger og for hele døgnnet. Her fremgår bl.a. beskrivelser af borgerens pleje, træning, mobilisering, ernæring, kognitive tilstand. Desuden fremgår der beskrivelser af understøttende træning i døgnblokken.

Der anvendes faste overskrifter i handlingsanvisningen i rehabiliteringsafdelingerne, men skabelonen er ikke implementeret i de øvrige afdelingerne endnu.

Medarbejderne fremhæver, hvordan det især er vigtigt at beskrive særlige hensyn og ressourcer i døgnblokken. Medarbejderne redegør for de forskellige faggruppers ansvar i forhold til udfyldelsen af handlingsanvisningerne. Desuden fortæller medarbejderne, at det for alvor gik op for dem, hvor vigtig døgnblokken er under Corona-perioden, idet der var mange vikarer. Siden har medarbejderne haft et skærpet fokus på gode beskrivelser i døgnblokken.

Medarbejderne beskriver afslutningsvist, hvordan de konkret anvender både handlingsanvisning for genoptræningsforløb, koordinering samt personlig pleje - døgnblokken.

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:

Ingen bemærkninger.

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 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 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 ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Hermed rapporten retur, blot med lidt rettelser på "misforståelser", så I kan rette dem som I tænker nødvendigt.

Ellers er rapporten godkendt herfra.

Tak for et godt møde.

Med venlig hilsen

Charlotte Jensen
Forstander
Langgadehus

På side 9: Forbedringsprojekt er igangsat, ikke gennemført.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

På side 9: Der er to farmakonomer på Vigerslevvej. Den tredje er i kirsebærhaven.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

På side 9: Samarbejde med regions hovedstadens apotek vedrørende alene Afdeling for Lindring.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

På side 10: På Akutpladser er der daglig tilstedeværelse af en læge fra Bispebjerg Hospital og kontakt til vagthavende om aftenen og i weekenden.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

På side 10: Beskrivelser af tiltag i relation til at MTO modtager flere borgere med demenssygdomme skal gennemføres, men er ikke gennemført endnu.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

I rapporten skal Center for Lindring rettes til Afdeling for Lindring.

BDO: BDO tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

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.

