



Tilsynsrapport Københavns Kommune

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

Anmeldt ordinært tilsyn
2024

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	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Borgerinterview	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	23
4.1 Formål	23
4.2 Metode	23
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	24
5. Yderligere oplysninger	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	26
Om BDO	27

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, 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



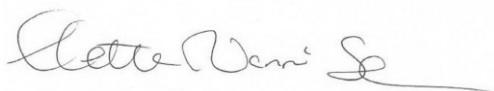
Birgitte Hoberg Sloth

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 Kirsebærhaven, Kirsebærhaven 20, 2500 Valby

Leder: Charlotte Jensen

Antal boliger: 75 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. august 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med centrets ledelse
- Observationsstudier
- Interview af otte borgere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske, en ergoterapeut og en fysioterapeut)

Center for Rehabilitering og Akutpleje Kirsebærhaven København har modtaget varsling 6 uger før tilsynets afholdelse, jf. Københavns Kommunes retningslinjer på området.

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn på 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 Kirsebærhaven på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for igangværende relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for en opmærksomhed på ventetid ved nødkald. Dertil er det tilsynets vurdering, at Kirsebærhaven på særdeles tilfredsstillende vis har en organisering, der understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

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 respekteres, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor borgernes ressourcer anvendes 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. Ydermere vurderes det, at hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte, på meget tilfredsstillende vis, er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at der generelt arbejdes ud fra hygiejniske og faglige relevante retningslinjer, men at der i det ene observationsstudie observeres enkelte brud på overholdelse af de hygiejniske principper ift. håndhygiejne og håndtering af urent vasketøj. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende venlig og imødekommende adfærd over for borgerne, de møder på fællesarealerne, og at medarbejderne ligeledes udviser respekt for borgernes privatliv. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer brud på de hygiejniske principper under levering af mad til borgere i boligerne.

Borgerinterview:

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Kirsebærhaven. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere enkelte gange oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald, og at en borger har haft en konkret utryk oplevelse i aftenvagten, hvor en uvedkommende kiggede ind ad vinduet. Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den hjælp og støtte, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne, træning og praktisk hjælp. Borgernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at få hjælp og støtte fra mange forskellige medarbejdere, men at borgerne på trods heraf oplever kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at oplevelsen af antallet af medarbejdere, er et udtryk for de forskellige faggrupper på Kirsebærhaven, som samarbejder med borgeren om forløbet.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne på Kirsebærhaven, samt at borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv.

Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere oplever at være særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Desuden vurderer tilsynet, at borgerne oplever at have indflydelse, samt at borgerne oplever en god og hyggelig stemning ved måltiderne. Dertil er det tilsynets vurdering, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sig velorienterede og medinddraget 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.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel borgere som pårørende inddrages i forløbet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for borgernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter den faglige kvalitet i borgerforløbet.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne på Kirsebærhaven. Dertil vurderes det, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen, ved ændringer i en borgers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger fra KK-intra og VAR. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med 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 de hygiejniske retningslinjer, i det ene observationsstudie, ikke konsekvent overholdes ifm. hjælpen til den personlige pleje og ved håndtering af vasketøj.

Ydermere observeres en medarbejder under servering af mad i boligerne, at medarbejderen har de samme handsker på i flere boliger.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen anvender tilsynets observationer konstruktivt i det allerede planlagte kvalitetsarbejde med hygiejneområdet.

Tilsynet bemærker, at to borgere fortæller om enkelte oplevelser af lang ventetid ved nødkald.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et øget fokus på, at nødkald besvares hurtigst muligt, herunder ser ind i organiseringen af ressourcer til besvarelse af nødkald, samt fortsætter med en øget opmærksomhed på alternative kontaktmetoder ved svigt i nødkald systemet. Dertil, at ledelsen fortsætter med at være i dialog med leverandøren, når der opleves udfordringer med systemet.

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: Kirsebærhaven modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til dokumentationsarbejdet herunder beskrivelse af borgernes ressourcer i døgnblokkene, kontinuitet i støtten omhandlende enkelte borgeres oplevelse af ventetid på besvarelse af nødkald og madens kvalitet. Ledelsen beskriver, hvordan der har været et målrettet fokus på dokumentationsarbejdet. Der er arbejdet med at beskrive døgnblokkene mere fyldestgørende og individuelle for alle vagttag. Særligt, har der været fokus på ydretimerne, så fx nattilsyn er beskrevet mere målrettet ift. den enkelte borgers behov. Fokus på døgnblokkene har været taget op på faglige møder, og der er udarbejdet en skabelon, som aktuelt afprøves på en afdeling. Det er hensigten, at denne skal implementeres på de andre afdelinger. Dertil er dokumentationsundervisning en del af introduktionsforløbet til nye medarbejdere. Efter tre uger kommer nye medarbejdere på et heldagskursus, hvor der undervises ved kvalitetssygeplejerske i den røde tråd i Cura. Materialer til dokumentationsarbejdet udarbejdes med udgangspunkt og fokus på centralforvaltningens vejledninger, så lokale vejledninger stemmer overens med de overordnede linjer i forvaltningen. I forhold til anbefalingen til kontinuitet i støtten fortæller ledelsen, at der fortsat opleves udfordringer med nødkaldssystemet. Senest natten forinden tilsynsbesøget har der været meldt svigt i systemet. Det beskrives, at der i disse tilfælde udleveres redskaber, som borgerne kan larme med ved behov for at kalde, samt at der i disse situationer aflægges hyppigere tilsyn. Dertil beskrives, at der er løbende dialog med leverandøren om driften af nødkald systemet. Ligeledes er der fokus på at forventningsafstemme med borgerne ved indflytning, så borgerne i højere grad ved, at der kan være ventetid ved kald fx i nattetimerne. Ledelsen fortæller, at i forhold til anbefalingen om at se ind i madens kvalitet og madtilbuddet, er der lavet en ændring til aftensmaden siden sidste års tilsyn. Sidste år blev der serveret individuelle platter til borgerne, som kunne virke som voldsomt meget mad for nogle beboere. Serveringsformen er ændret til, at der smøres smørrebrød på afdelingerne, som serveres på fade. Borgerne kan således selv vælge, hvad der frister. Dertil kan der bestilles ekstra retter som tilbehør til den kolde mad fx bestilles ofte supper og andre lune retter. Dertil fremhæves det, at der kan bestilles alternativer til menuen, i tilfælde af, at der er borgere, der ikke spiser fisk eller lign.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver igangværende indsatser. Bl.a. beskrives det, hvordan der aktuelt arbejdes med et større program; MTO-programmet, som har det fokus at nedbringe sygefravær og vikarforbrug, og der ses allerede væsentlige resultater. Der har bl.a. været taget beslutning om et minimum af fagsammensætning pr. borger, og der har været foretaget en rekrutteringsproces, hvor der har været fokus på ansættelsesprofiler. Ledelsen

fremhæver, at Kirsebærhavens sygefravær på nuværende tidspunkt ligger under gennemsnittet i kommunen, med en naturlig nedbringelse af vikarforbruget. Dertil mærkes der en mere stabil drift med mindre medarbejder-flow.

Dertil fremhæves det, hvordan ergoterapeuterne aktuelt har fokus på deres arbejdsgange ift. at optimere og ensrette fælles metoder og arbejdsgange på tværs af huset. Der er bl.a. planlagt særligt fokus på dysfagiscreening, som skal forløbe i efteråret i et tværfagligt samarbejde med diætist, køkken, plejepersonale og fysioterapeuter.

Desuden beskrives fokus på UTH, hvor samlerapportering er i særligt fokus. En UTH-gruppe som består af medarbejdere fra alle afdelinger, er tovholder på at skabe læring, ved at tendenser og mønstre som tegner sig, tages med i afdelingerne til læring og refleksion ved tavlemøder eller '30 faglige'. Dertil er UTH et fast punkt på personalemøderne.

Organisering af opgaveoverdragelse er ligeledes et fokusområde, som der aktuelt arbejdes med. Her tages udgangspunkt i indsatskatalog, hvor der arbejdes hen mod en mere individuel vurdering af medarbejderens reelle kompetencer til opgaveoverdragelse med mindre fokus på faggruppe. Det understreges, at arbejdet er i en startfase, men at det er hensigten, at den nye tilgang vil afstedkomme mere fleksibilitet ift. opgaveoverdragelse.

Ligeledes fremhæves, hvorledes Kvalitet og Uddannelse herunder kvalitetsgruppen i samarbejde med kollegaer har udvalgt en række faglige emner, som der skal være fokus på fra efteråret. Det første emne er kompressionsbehandling. Undervisningsmetoden der er planlagt, er med stort fokus på at supplere den teoretiske undervisning med praktisk undervisning herunder workshops og bed-side for at fremme læringsudbyttet.

Dertil arbejdes der med hygiejneområdet, hvor der allerede er planlagt en hygiejneuge, samt at flere medarbejdere skal på uddannelse i nærmeste fremtid.

Systematisk forflytningsundervisning ved forflytningsvejlederteamet, sårpleje samt mellemmåltider er andre fokusområder, som Kirsebærhaven er optaget af.

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 igangværende relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for en opmærksomhed på ventetid ved nødkald.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Kirsebærhaven er én matrikel ud af to matrikler som til sammen udgør Center for Rehabilitering og Akutpleje, som ledes af en overordnet centerleder. I tillæg her til er Kirsebærhaven organiseret med tre kliniske afdelingsledere og tre forløbskoordinatorer. De to matrikler er organiseret med en tværgående afdeling med underafdelinger for henholdsvis kvalitet og uddannelse, administration samt køkken, ernæring og rengøring. Her er ligeledes ansat tre afdelingsledere. Afdelingen for kvalitet og uddannelse står for det tværgående kvalitetsarbejde mellem de to matrikler og består af kvalitetssygeplejersker og udviklingsterapeuter.

På Kirsebærhaven er ansat social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, fys- og ergoterapeuter og en farmakonom. Desuden samarbejdes med diætist, som har fast base på Vigerslevvej, men som kommer til faglig sparring to gange om ugen. På alle afdelinger afholdes der fast faglige møder som fx '30 faglige' og personalemøder med faglige oplæg. Dertil er der ressourcepersoner indenfor bl.a. hygiejne, UTH og forflytning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:**Ledelsen har ønsket fokus på:**

Stemningen under måltidet og på gangene herunder interaktioner mellem medarbejdere samt mellem medarbejdere og borgere.

Ledelsen har fået en mundtlig tilbagemelding på dette.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udviser en respektfuld og omsorgsfuld kommunikation igennem hele plejeforløbet, blandt andet ved at holde øjenkontakt, benytte borgerens fornavn og være rolig og imødekommende i sit kropssprog.

Medarbejderen træder ind på stuen, hvor borgeren ligger vågen i sin seng, og medarbejderen går straks hen til borgeren, hilser godmorgen og berører borgeren blidt på hånden. Borgeren opleves smilende og tager initiativ til at ville tale, hvilket imødekommes af medarbejderen, som indleder en dialog om forskellige hverdags emner.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren og går direkte hen til borgeren, som ligger i sin seng og hilser godmorgen. Borgeren smiler ved gensynet. Medarbejderen tiltaler borgeren undervejs i plejen ved fornavn, og udviser et åbent og imødekommende kropssprog.

Borgeren laver indimellem sjov, hvilket imødekommes af medarbejderen, og der grines indimellem højlydt. Medarbejderen udviser en nærværende tilstedeværelse under hele plejeforløbet ved at lytte aktivt og ved at tage initiativ til dialog om emner, der interesserer borgeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen spørger løbende ind til om borgeren er klar til at få udført hjælpen og informerer forud for opgaven. Der spørges fx ind til, om det er i orden at tage dynen af samt om borgeren vil have tæerne pakket 'ind eller frie' i forbindelse med kompressionsforbindinger.

Dertil spørges borgeren om ønsker til tøjvalg, ved at medarbejderen viser et udvalg af bluser frem.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen informerer borgeren forud for en hver handling og afventer kort, for at se, om borgeren accepterer. Undervejs har medarbejderen og borgeren dialog om forskellige helbredsmaessige forhold, som borgeren ønsker at tale om. Borgeren oplever fx mavegener. Medarbejderen fremlægger et forslag til en plan for plejen, hvor borgeren hurtigst muligt vil få alene tid på toilettet, hvilket borgeren samtykker til. På et tidspunkt i plejeforløbet opfordrer medarbejderen borgeren til at anvende de vejtrækningsøvelser, som medarbejderen har lært borgeren dagen forinden. Borgeren går straks i gang, og siger til medarbejderen, at det er nogle gode råd, som medarbejderen giver.

Ved udførelse af den øvre pleje, vil borgeren til at starte med ikke medvirke til at vaske sig under armene. Medarbejderen fortæller på en rolig måde, hvor i morgenrutinen, at borgeren er nået til, hvorefter borgeren siger; "når ja, så skal jeg da lige ordne det også".

Afslutningsvist adspørges borgeren om ønsker til morgenmad.

Rehabilitering

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren opleves som aktivt deltagende, med udgangspunkt i borgerens tilstedeværende ressourcer og mål for træningen. Medarbejderen benytter guidning for at inddrage borgeren i opgaverne. Medarbejderen guider fx borgeren til at løfte ben og vende og dreje sig i sengen ifm. nedre hygiejne. Borgeren holder fx selv i sengehesten og løfter benene ifm. kompressionsforbindinger pålægges, guides til at komme op at stå ved hjælp af rollator og støttes til selv at gå ud til badeværelset jf. mål og plan for opholdet.

Medarbejderen sørger for, at borgeren sidder til rette ved håndvasken og har klude til rådighed, så borgeren selvstændigt kan udføre øvre hygiejne.

Borgeren og medarbejderen samarbejder om opgaverne igennem hele plejeforløbet.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Borgeren støttes under hele plejeforløbet til at anvende sine ressourcer aktivt ved at gøre mest muligt selv. Medarbejderen tilpasser løbende, hvorledes borgeren bedst guides og motiveres til at udføre opgaverne med opmærksomhed på at give tid og at rose borgeren for sine præstationer. Borgeren guides bl.a. til at være aktiv under den personlige pleje i sengen ved at vende sig samt holde fast i sengehesten. Ved mobilisering fra seng til stol, fra stol til toilet og tilbage igen, guides borgeren verbalt til at anvende hjælpemidlerne suppleret af en let hånd fra medarbejderen, hvorved borgeren udfører forflytningerne selvstændigt. Der tages undervejs hensyn til borgerens funktionsbegrænsning relateret til sin fraktur, ved at der gives tid og ro til, at borgeren kan udføre forflytningerne i eget tempo. På badeværelset varetager borgeren selv øvre hygiejne, ved at medarbejderen rækker borgeren de forskellige remedier. Borgeren hjælpes med at få fødder igennem benklæder og trækker selv bukserne op ved støtte til

en høj gangvogn. Borgeren får let støtte til at få armene igennem sin skjorte og borgeren træner sin finmotorik ved at knappe alle knapper i skjorten. Medarbejderen tilbyder at hjælpe med den sidste knap, hvor borgeren udviser stædighed og efter noget tid lykkedes med at få den knappet. Medarbejderen roser borgeren for sin 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.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen klargør remedier på badeværelset med vaskeklude, poser, handsker, håndklæde og skraldespand placeres ved sengen. Spritdispenser på væggen benyttes til at desinficere hænderne. Dertil benyttes et plejebord, så alle remedier er i nærheden.

Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt for borgeren, alle hjælpemidler er inden for rækkevidde, og der opleves ingen afbrydelser eller forstyrrelser under forløbet.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder plejeforløbet med at gøre remedier klar på borgerens sengebord. Skraldespand placeres så den er inden for rækkevidde. Herefter udføres nedre pleje, imens borgeren ligger i sengen. Medarbejderen sikrer, at sengen er hævet til en ergonomisk arbejdshøjde og kører seng ud fra væggen, så medarbejderen kan hjælpe borgeren fra modsatte side af hensyn til, at borgeren kun kan ligge på den ene side af kroppen.

Borgeren støttes let til at komme op at sidde på sengekanten, hvorefter resten af plejen foregår på badeværelset. Medarbejderen foretager praktiske opgaver, imens borgeren har alenetid på badeværelset. Borgeren støttes til påklædning i stuen, hvor der er plads til hjælpemidler ved de forskellige forflytninger relateret hertil.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Plegebordet aftørres med desinfektionsklud efter endt pleje. Medarbejderen sørger for at aftørre kørestolen og kørestolspuden. Affald og vasketøj håndteres efter de faglige hygiejniske retningslinjer. <u>Observationsstudie 2 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. Det observeres, at urent sengelinned placeres i skraldespanden, hvilket ikke efterlever de infektionshygiejniske retningslinjer.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Det observeres fra tilsynets start, at der står en lille kande med vand og glas på natbordet, så borgeren selvstændigt kan forsyne sig. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker inden plejen påbegyndes. Medarbejderen udfører nedre hygiejne i sengen, efter de faglige retningslinjer, og benytter ren og uren håndteknik. Huden observeres i intimområdet, der vaskes forsigtigt og der påføres barrierecreme. Der udføres korrekt handskeskift med desinfektion af hænderne, efter at den nedre hygiejne er udført. Borgeren hoster lidt under plejen, og medarbejderen tilbyder straks borgeren et glas vand. Medarbejderen sørger for at smøre fugtighedscreme på benene, som observeres tørre, inden borgeren skal have kompressionsforbindinger på og benytter samtidig sengens funktion til at elevere benene inden. Kompressionsforbindingerne anlægges fagligt korrekt og medarbejderen sikrer sig, at borgeren ikke føler nogen gener eller tryk fra forbindingerne. Dernæst gives der 'gå-strømper' på med gummidutter under, for at undgå at borgeren glider på gulvet. Herefter hjælpes borgeren op på sengekanten og støttes til at gå med rollator ud på badeværelset, hvor borgeren tilbydes et toiletbesøg med alenetid. Medarbejderen sørger for at lægge skridsikre klude under borgerens fødder på badeværelset ifm., at borgeren skal forflyttes fra toilet til kørestolen. Medarbejderen sikrer sig, at borgeren sidder korrekt i kørestolen og placerer herefter fodstøtterne. Borgeren hjælpes til rette foran håndvasken og hjælpes med vask på ryggen og støttes til tandbørstning, og herefter klarer borgeren resten af øvre hygiejne selv. Medarbejderen overholder de hygiejniske retningslinjer igennem hele plejeforløbet, med korrekt anvendelse af handsker, desinfektion af hænderne og brug af engangsforklæde. <u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker. Borgeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, som udføres i faglig korrekt rækkefølge. Huden inspiceres for mærker og tryk, og der smøres forebyggende med barrierecreme. Medarbejderen anvender vaskeklude, som er pakket i en tom affaldspose og placeret i sengen. Posens størrelse bevirker, at medarbejderen må bryde ren og uren håndteknik undervejs i hjælpen til nedre pleje for at anvende begge hænder til at tage nye klude fra posen. Medarbejderen skifter relevant handsker fraset en enkelt gang, hvor medarbejderen tager sengehesten op med uren handske.

Efter den nedre pleje, hjælpes borgeren ble og rene underbukser samt sko på, og borgeren forflytter sig til sin kørestol og køres til badeværelset, hvor borgeren tilbydes alenetid på toilettet. Efterfølgende hjælpes borgeren over til håndvasken, hvor borgeren vasker hænder og børster tænder, efterfulgt af støtte til øvre personlig pleje. Borgeren støttes til hudpleje. Borgeren hjælpes retur til stuen, hvor borgeren støttes til påklædning. Borgeren kommer ved hjælp af forskellige hjælpemidler op at stå ad flere omgange for at få tøjet placeret korrekt. Borgeren friserer sig efterfølgende uden at have et spejl tilgængeligt. Tilsynet reflekterer efterfølgende med medarbejderen herom, hvortil medarbejderen med det samme kan se, at det ville være mest naturligt og hensigtsmæssigt at støtte borgeren til at ordne sit hår foran spejlet på badeværelset. Borgeren fremstår med kognitive udfordringer, hvor det observeres, at medarbejderen giver tid til, at der kun udføres en opgave ad gangen på en rolig og sikker måde. Dertil sørger medarbejderen for hele tiden at være i nærheden af borgeren og på en diskret måde at træde til, hvis borgeren går i stå. Borgeren fremstår tryk ved medarbejderen og situationen.

Der udføres håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte, på meget tilfredsstillende vis, er tilpasset borgerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer, at der generelt arbejdes ud fra hygiejniske og faglige relevante retningslinjer, men at der i det ene observationsstudie observeres enkelte brud på overholdelse af de hygiejniske principper ift. håndhygiejne og håndtering af urent vasketøj.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Tilsynet observerer, at medarbejderne hilser venligt og imødekomende på borgerne, som 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.

Tilsynet observerer, hvordan der er en del træning på fællesarealerne, hvor medarbejderne roser og anerkender borgernes individuelle præstationer. En medarbejder henvender sig til en borger på gangen. Borgeren mobiliserer sig i sin kørestol ved at anvende sin raske arm og skubbe med sine fødder. Medarbejderen roser borgeren for sit initiativ og præstation. Dertil ses flere borgere træne gangfunktion med rollator eller høj gangvogn på gangen med målrettet støtte fra fysioterapeut, ergoterapeut eller plejepersonale. I træningssalen ses diverse træningsredskaber, hvor flere borgere er i gang med individuel træning støttet og guidet af ergo- og fysioterapeuter ift. til træningsplan og mål.

Træning afvikles i en positiv og anerkendende stemning, og hvor der gives tydelig instruktion til træningen samtidig med et roligt og lavmælt toneleje mellem medarbejder og borger, af hensyn til de andre borgere, der træner i nærheden.

I Spisesituationerne observeres en hyggelig stemning, hvor der er dækket op med servietter og friske blomster, og hvor der ses interaktion mellem medarbejdere og borgere. Ved servering af mad til boligerne observeres det, at medarbejderen er iført det samme sæt handsker i flere boliger.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en særdeles tilfredsstillende venlig og imødekommende adfærd over for borgerne, de møder på fællesarealerne, og at medarbejderne ligeledes udviser respekt for borgernes privatliv. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer brud på de hygiejniske principper under udbringning af mad til borgere i boligerne.

3.3 Borgerinterview

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed:

Data:

Tilsynet taler med otte borgere, som opholder sig på Kirsebærhaven af forskellige årsager. To borgere afventer plejehjemsbolig og seks borgere genoptræner efter et større funktionstab.

Alle borgerne beskriver, at de har det godt under opholdet, og at de overordnet kan leve det liv, som de ønsker under de pågældende rammer. Dertil fortæller borgerne, at de generelt er trygge ved den hjælp, de modtager på Kirsebærhaven. To borgere nævner episoder, hvor de har oplevet lang ventetid på besvarelse af nødkaldet, og en borger har oplevet en utryg hændelse i aftenvagten, hvor lyset ikke blev slukket og gardinerne ikke trukket for. Borgeren oplevede, at der i den forbindelse var en uvedkommende, som kiggede ind ad vinduet. Borgeren husker nu på at minde aftenvagten om at hjælpe med lys og gardiner.

Borgerne siger bl.a.:

- *"Jeg føler mig tryk her, de hjælper med det, jeg har brug for, spørger ind til mig, de er der hele tiden, de er meget nærværende (...) Jeg er fuldstændig tryk her, og jeg har kun ros til hele bundtet".*
- *"De er alle sammen opmærksomme og hjælpsomme".*
- *"Min situation var i bund, indtil jeg kom her. Jeg er i balance nu".*
- *"Jeg tror ikke, at jeg ville få det bedre andre steder".*
- *" (...) men en gang imellem går der lang tid, hvis jeg trækker i snoren".*

Selvbestemmelse

Alle otte borgere oplever, at de bestemmer over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag, i det omfang de ønsker det.

Borgerne udtaler bl.a.:

- *"Der er frihed her, jeg kan få en kop kaffe, når jeg vil, og jeg kan bevæge mig frit rundt".*
- *" (...) Man kan godt få lov at sige; "jeg bliver lige liggende lidt endnu"".*
- *"Jeg gør det, jeg selv vil (...) jeg ser fx tv og sover meget".*
- *"Jeg kan selv bestemme, hvad jeg vil i løbet af dagen, jeg læser og får en masse besøg af venner og familie, jeg keder mig ikke, jeg skal fx til at træne nu".*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Kirsebærhaven. Det er dog tilsynets vurdering, at to borgere enkelte gange oplever lang ventetid på besvarelse af nødkald.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Borgerne har i varieret grad brug for hjælp til personlig pleje og alle oplever, at hjælpen tilpasses og leveres ift. deres behov. Alle otte borgere oplever, at hjælpen er af en god kvalitet. Borgerne oplever, at medarbejderne støtter og hjælper dem i at anvende og genvinde egne ressourcer i plejesituationer, og at der tages udgangspunkt i de mål, der er sat for opholdet, hvor borgerne oplever at få styrket og genvundet tabt funktionsniveau. Borgerne udtaler bl.a.: • <i>"Jeg får kompetent hjælp døgnet rundt, men jeg klarer også meget selv, de tilbyder støtte, og jeg vælger til og fra".</i> • <i>"Jeg får hjælp til toilettet og personlig vask, resten udfører jeg selv, hjælpen er god og af god kvalitet, selvom medarbejderne er forskellige".</i> • <i>"Til at starte med var der en medarbejder til stede og guidede mig på badeværelset, men det var kun i starten, nu kan jeg selv igen".</i> På spørgsmål om borgerne er bekendt med, hvem de vil tage fat i, hvis de vil klage, svarer borgerne, at de enten vil tage fat i en af medarbejderne, en leder eller deres pårørende. Alle borgerne svarer derudover, at de ikke har noget at klage over.
Observation	Alle otte interviewede borgere fremstår velsoignerede og veltilpasse svarende til deres behov og habitus. Borgerne er ikklædt personligt tøj og ses med rene hænder og negle. Borgernes hjælpemidler fremstår rengjorte og borgernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige.
Kontinuitet i støtten	Borgerne beskriver, hvordan der opleves kontinuitet i den daglige støtte til pleje og træning. Borgerne fortæller, at der kommer mange forskellige medarbejdere, men oplever ikke, at det påvirker kvaliteten negativt, idet medarbejderne ved, hvad de hver især skal hjælpe med. Borgerne beskriver, at der er forskellige medarbejdere, som hjælper med fx bad, medicin, mad og træning. Borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at alle medarbejdere følger op på aftaler og mål med opholdet. Borgerne udtaler bl.a.: • <i>"De lytter, jeg mener ikke at have mødt modstand på noget tidspunkt. Der er mange, der hjælper mig med de forskellige ting, men de er alle kompetente til at støtte mig, i det som jeg skal træne med, og de er alle hjælpsomme".</i> • <i>"De kommer som aftalt, både til træning og bad"</i>

- *"Der er ikke nogen fast, der kommer en del forskellige, men det gør ikke noget, de præsenterer sig fint og hjælper med det, jeg har brug for, så det gør ikke noget"*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den hjælp og støtte, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne, træning og praktisk hjælp. Borgernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever at få hjælp og støtte fra mange forskellige medarbejdere, men at borgerne på trods heraf oplever kontinuitet og kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at oplevelsen af antallet af medarbejdere, er et udtryk for de forskellige faggrupper på Kirsebærhaven, som samarbejder med borgeren om forløbet.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakt til medarbejderne

Data:

Alle otte borgere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Ligeledes oplever de otte interviewede borgere, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Borgerne siger bl.a.:

- *"Jeg oplever, at de altid banker på og taler pænt. Jeg har aldrig hørt nogen, der talte grimt".*
- *"Ja, de er så søde og rare (...), og nu hvor jeg er mere frisk, så kan jeg sludre med dem på en anden måde, det er dejligt".*
- *"De er gode alle sammen, og de banker på døren, inden de kommer ind. Jeg har mange gode snakke med dem"*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne på Kirsebærhaven, samt at borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Alle otte borgere udtrykker tilfredshed med maden, at maden er varierende og smager godt. Enkelte borgere giver udtryk for at være kræsne og derfor ikke altid spiser, hvad der er på menuen, men understreger, at det ikke har noget med maden på stedet at gøre.

Borgerne oplever, at de har indflydelse, hvor flere nævner, at de kan få et alternativ, hvis de ikke bryder sig om menuen. Dertil oplever borgerne, at de selv kan bestemme, hvor de vil spise, hvor halvdelen fortæller, at de vælger at spise i fællesstuerne, og udtrykker at de oplever en rolig og tilpas stemning ved måltiderne.

Om maden og måltiderne siger borgerne bl.a.:

- *"Nogle gange beder jeg om yoghurt til aften, fordi det vil jeg hellere have. Der er ingen problemer med at bede om noget andet".*

- "Jeg er meget glad for mad, og den er sgu god nok, der er ikke noget at klage over (...) jeg spiser hos mig selv, det vil jeg helst".
- "Maden den er god, der er ikke noget at komme efter. Jeg kan lide alt maden (...) jeg har ikke haft behov for at få andet, end hvad der var på menuen, maden er varierende med fisk osv."
- "Maden er ikke, som da mor lavede den, men den fejler ikke noget. Jeg spiser sammen med de andre, der er en fin stemning, og der er madro. Det er i orden alt sammen, jeg har intet at udsætte på maden".

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de adspurgte borgere oplever at være særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Desuden vurderer tilsynet, at borgerne oplever at have indflydelse, samt at borgerne oplever en god og hyggelig stemningen ved måltiderne.

3.3.5 Mål 5: Mål og plan for opholdet

Emne:

Mål og plan for opholdet

Data:

Adspurgt svarer alle otte borgere, at de kender til mål og plan for opholdet på Kirsebærhaven. Borgernes mål og plan justeres løbende og der opleves et godt samarbejde med medarbejderne ift. til borgernes fremdrift. Flere af borgerne peger på tavlen i boligen, hvor mål og plan for træningen er beskrevet.

Hertil fortæller borgerne bl.a.:

- "der er taget en fælles beslutning om, at jeg skal hjem. Nu kan jeg gå selv, så er der ikke grund til, at jeg er her. Jeg har været her som en overgang fra en lang indlæggelse".
- "Jeg skal træne, og så kan jeg komme hjem. Jeg skal gøre den træning, som jeg får at vide, for at jeg kan blive bedre. Jag har trænet med en terapeut her til morgen og jeg laver selv øvelser også. Jeg kan godt mærke bedring"
- "jeg skal kunne gå med rollator indendørs, og det kan jeg nu, så jeg skal hjem på mandag"

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der hele tiden er fokus på at kvalitetssikre indsatserne på Kirsebærhaven.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at forbedre organiseringen og arbejdsgangene omkring opgaveoverdragelse, så kriterierne bliver mere tydelige for

de enkelte faggrupper. Der arbejdes med, hvordan oplæring skal finde sted inden overdragelse og hvordan, at der skal dokumenteres omkring overdragelsen.

Dertil er der i samarbejde med visitationen et forbedringsarbejde i gang i forhold til at se ind i overgange for borgerne. Der er fx implementeret en arbejdsgang, hvor visitationen kan ringe direkte til forløbskoordinatorerne.

Forflytningsteknik er et område, der kontinuerligt er i fokus, hvor forflytningsvejledere underviser i de nyeste forflytninger og hjælperedskaber.

Medarbejderne fortæller desuden, at kvalitetsgruppen i samarbejde med medarbejdere fra alle afdelinger har fundet frem til fire pejlingsmærker i kvalitetsarbejdet, som skal være i fokus fra efteråret og frem. Det første område vil være kompressionsbehandling, som vil igangsættes fra næstkommende måned. Dertil skal der arbejdes særligt med insulin, KOL og telesår. Der skal undervises ved både teori og ved bed-side i alle emner.

Medarbejderne fremhæver ligeledes arbejdet med UTH. Der er en ansvarlig medarbejder på hver afdeling, som går forrest og som sørger for, at der bliver rapporteret via enkeltrapporteringer og ved samlerapportering. Risikomanager fra kvalitetsgruppen ser på sammenhænge og tendenser i hændelserne og sørger for at disse tages op på faglige møder til læring.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på en respektfuld, individuel og ligeværdig kommunikation med borgerne. Medarbejderne giver eksempler på, hvilke redskaber de anvender i praksis: • At vise empati • At udvise ro og tid • At lytte • At være opmærksom på, hvad den enkelte borger har brug for • At undgå overstimulering, særligt ved borgere med demens • At være kortfattet og konkret, særligt ved borgere med demens.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der i starten afholdes et indflytningsmøde, hvor der forventningsafstemmes ift. til mål og plan for opholdet. Dertil afholdes løbende monofaglige og tværfaglige møder, hvor borgeren og pårørende inviteres til dialog om forløbet. Ved disse møder afstemmes og evalueres forløbet, og der kan i samarbejde med borgeren justeres i planer og aftaler. Døgnrytmeplanen beskrives i samarbejde med borgeren ligesom træningsplaner og tidspunkter ligeledes tilpasses borgerens præferencer og behov. Specifikke aftaler og mål skrives på tavlen i borgerens bolig som et redskab til struktur og overblik for borgeren.

Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at rehabilitering er en 24 timers indsats, hvor der i samarbejde med borgeren og evt. pårørende målrettet arbejdes hen mod, at borgeren genvinder tabte ressourcer, så borgeren kan opnå mest mulig selvstændighed. Nogle borgere og pårørende har ved indflytning brug for information om, hvad rehabilitering betyder. Medarbejderne fortæller, at rehabilitering skal ses som støtte til selvhjælp og daglig træning med det mål, at borgeren kan klare sig selv igen tilpasset borgers evt. nye situation. Terapeuterne understøtter borgeren med relevant træning og hjælpemidler, og plejepersonalet understøtter borgeren i at være så selvstændig som muligt i alle hverdagsaktiviteter som personlig pleje, af- og påklædning, måltider og mobilisering.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan drøftelser vedrørende livets afslutning er en del af den sygeplejefaglige udredning, og ofte kommer oplysninger om borgers fravalg af genoplivning med fra hospitalet. Hvis en borger udtrykker ønske om ikke at ønske genoplivning, ved et evt. hjertestop, tages kontakt til egen læge. Oplysningen dokumenteres på forsiden i Cura samt på E-tavlen.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller, hvordan alle indgår i et tværfagligt team omkring en borger. I teamet er en social- og sundhedsassistent, ergoterapeut, fysioterapeut og en sygeplejerske. Den daglige faglige koordinering sker via tavlemøder, hvor det forrige døgn og næste døgn systematisk gennemgås for alle borgerne. Derudover afholdes faste koordineringsmøder hver 7.-10. dag om den enkelte borger, hvor delmål, slutmål og evaluering drøftes. Alle koordineringsmøder dokumenteres, så medarbejdere der har været fraværende i nogle dage, hurtigt kan orientere sig om borgers forløb. Hvis der er et særligt kompliceret forløb, så mødes teamet oftere omkring den enkelte borger for at koordinere. Desuden afholdes der ugentligt på de enkelte afdelinger tværfaglig konference med deltagelse af visitationen, hvor borgerne gennemgås i dybden ift. ændrede visitationsbehov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel borgere som pårørende inddrages i forløbet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for borgernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter den faglige kvalitet i borgerforløbet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne fortæller, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for borgerne under deres ophold på Kirsebærhaven. Medarbejderne fremhæver bl.a. følgende faktorer: • At være nærværende • At overholde aftaler
-------------------------------	--

- At være synlig for borgerne
- At nødkald besvares hurtigst muligt

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

- Systematisk anvendelse af screeningsredskaber som fx vægt, ernæring, fald, tryksår, dysfagi osv.
- I forbindelse med personlig pleje observeres hele kroppen - hvordan ser huden ud, er der tryk, ødemer osv.
- Forandringer i borgers tilstand, UVI, søvnbesvær, smerter
- Udarbejdelse og anvendelse af forflytningsplaner
- Sygepleje- og terapeutfaglige udredninger
- Trykforebyggende madrasser
- Observere tand- og mundstatus.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne på Kirsebærhaven.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne fortæller, hvordan fordelingen af opgaver sker dagen før ved en planlægningstavle, hvor alle medarbejdere fremgår. Det er som udgangspunkt afdelingens koordinator, der har ansvaret for fordelingen ift. plejen. Medarbejderkontinuitet og kompetence på opgaven prioriteres i fordelingen af borgere. Det fremhæves, at selvom borgerne primært ser de samme medarbejdere under hjælpen til pleje, så ser de fleste borgere også sygeplejersker, ergo- og fysioterapeuter, som forståeligt kan opleves som mange forskellige mennesker på en dag. Der tages hensyn til borgernes aftaler i forbindelse med planlægningen, fx hospitaletsaftaler. 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, så forstyrrelser minimeres. Bl.a. har plejepersonalet ikke vagttelefonen under morgenplejen og nødkaldstelefonen tages ikke under en personlig pleje situation medmindre det aftales med borger, at telefonen tages kortvarigt. I tilfælde af, at telefonen ikke besvares, stilles den videre til næste medarbejder. Det fremhæves, at koordinator eller terapeuter som evt. opholder sig på kontoret, kan se kaldene og vil gå til borgeren, hvis de kan se at deres kollegaer i plejen ikke har mulighed for at besvare kaldet. Der afholdes morgenmøde hver dag kl. 8.15, hvor der er gennemgang af borgernes og borgernes aftaler for dagen.

Medarbejderne beskriver, hvordan faggrupperne er tilgængelige for hinanden. I tilfælde af at der observeres ændringer eller forværringer i en borgers tilstand, tilkaldes kollega med højere kompetenceniveau med det samme.

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.

I forbindelse med tavlemøderne sikres opmærksomhed på, om der ligger opgaver i Cura, som ikke er håndteret og opgaven fordeles. Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever tid til at dokumentere samt oplever, at der er gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationsarbejdet. Dertil nævnes, hvordan det er muligt at anvende hjælperedskaber i Cura, hvis en kollega fx har udfordringer med at skrive. Der er medarbejdere på alle afdelinger, som er særligt dygtige til omsorgssystemet som understøtter kollegaer ved behov.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan instrukser fremsøges på KK-intra og på VAR-portal, samt i fysiske mapper på kontoret. Udkommer der nye instrukser, printes disse ud for at understøtte, at alle får kendskab til instruksen. Nye medarbejdere introduceres grundigt til instrukser og vejledninger, så de er godt klædt på til at anvende disse i det daglige. Medarbejderne tilkendegiver, at de spørger kvalitetssygeplejersken ved tvivl. Medarbejderne giver eksempler på de seneste instrukser, de har fremsøgt, herunder instruks vedrørende infektionshygiejne og kompression.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen, ved ændringer i en borgers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger fra KK-intra og VAR.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne fortæller, hvordan der arbejdes med handlingsanvisning for personlig pleje - døgnblokken. Denne beskrives handlevejledende og individuelt for den enkelte borger. Beskrivelserne er opdelt for dag, aften og nat. Det fremhæves, at det er vigtigt, at der ligger en beskrivelse for hvert vagtlag, da borgerens funktionsniveau kan være forskellig hen over døgnet. Planerne skal bl.a. indeholde oplysninger om mobilisering, plejebenhov og ernæring. Dertil skal særlige opmærksomhedsområder beskrives, som fx hvad tid borgeren står op. Ligeledes skal planerne indeholde sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedsområder ved den enkelte borger, som fx hvordan der sikres faldforebyggelse, hudproblematikker osv.

Handlingsanvisningen -Koordinering anvendes tværfagligt. Her beskrives alle aftalte mål, delmål, planer og evaluering omkring borgerens ophold på Kirsebærhaven. Beskrivelserne her laves ofte i et samarbejde ved de tværfaglige møder.

Der anvendes faste overskrifter i alle handlingsanvisninger, så planerne bliver overskuelige og lette at orientere sig i, og det er som udgangspunkt borgernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for at udfylde handlingsanvisningerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatsene. 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 resourcer, 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 2024". 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 ungdomsområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer

Tak for den tilsendte rapport, vi har kun få faktuelle bemærkninger.

Med venlig hilsen

Charlotte Jensen

Centerleder

Center for Rehabilitering og Akutpleje - København

BDO:

Der er lavet følgende rettelser, jf. høringssvar fra leder d. 5. september 2024.

Side 8:

- 1) I fjerde afsnit: er ordene "det tidligere" og "men" fjernet
- 2) I femte afsnit: er ordet ødem erstattet med kompression, så der står kompressionsbehandling frem for ødembehandling

Side 9:

- 1) Ordene: "en pædagog" er fjernet

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.