



Tilsynsrapport Københavns Kommune

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

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	10
3.3 Borgerinterview	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	24
4.1 Formål	24
4.2 Metode	24
4.3 Vurderingsskema	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	25
5. Yderligere oplysninger	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	27
Om BDO	28

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem lederinterview, observationsstudier, 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



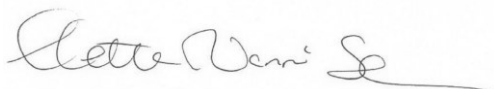
Birgitte Hoberg Sloth

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: Charlotte Jensen

Antal boliger: 86 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. august 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

På dette tilsyn gennemgås ikke dokumentation og medicin jvf. aftale med Københavns kommune.

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

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelse:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for igangværende relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Dertil vurderes det, at der på Vigerslevvej er en særdeles tilfredsstillende organisering, der understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier observeres en særdeles tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation, hvor borgerne mødes med ligeværdighed. Det er tilsynets vurdering, at der værnes om borgernes autonomi, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de understøtter, at borgerne 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. Ligeledes vurderes det, at hjælpen udføres med udgangspunkt i gældende faglige retningslinjer, hvor både pleje og praktiske opgaver udføres særdeles tilfredsstillende med inddragelse af borgeren. Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes med en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dertil vurderer tilsynet, at der er et særdeles rehabiliterende miljø på Vigerslevvej.

Borgerinterview:

Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med deres ophold på Vigerslevvej, hvor de føler sig trygge, og oplever selvbestemmelse og involvering i forløbet.

Det er tilsynets vurdering, 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 praktiske hjælp. Borgernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at enkelte borgere 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 Vigerslevvej, som samarbejder med borgeren om forløbet. Dertil vurderes det, at borgerne oplever, at der i tilstrækkelig grad er mulighed for at udtrykke sig omkring ønsker og behov, relateret til livets afslutning.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra og med medarbejderne på Vigerslevvej, 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, og at de oplever en god og hyggelig stemning ved måltiderne. Tilsynet vurderer, at borgerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sig velorienterede og medinddragede omkring deres mål og plan for opholdet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for aktuelle temaer i kvalitetsarbejdet, og at der ses sammenhæng med ledelsens beskrivelser heraf. Det er tilsynets vurdering, 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 på faglig reflekteret vis kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for borgernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at et velfungerende tværfagligt samarbejde understøtter den faglige kvalitet i borgerforløbet.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at øge borgernes tryghed og sikkerhed, herunder hvordan der arbejdes med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange vedrørende tilrettelæggelsen af plejen og for en struktureret tilgang til dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger fremsøges og anvendes i hverdagen. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis 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 har ingen bemærkninger.

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

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:

Center for Rehab. Og Akutpleje Vigerslevvej modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger til dokumentationen vedrørende døgnblokke og livets afslutning. Dertil modtog Vigerslevvej anbefalinger i relation til observationsstudiet, herunder hygiejne og medicinhåndtering. Desuden modtog Vigerslevvej anbefalinger vedrørende selvbestemmelse, kvaliteten af den personlige pleje, kontinuitet, kommunikation og til madens kvalitet.

Vedrørende anbefalingen til dokumentation fortæller ledelsen, at der er arbejdet intensivt med denne og med et særligt fokus på at indhente oplysninger om ønsker til den sidste tid, hvor det vurderes relevant. Døgnblokkene er der arbejdet med ift. at gøre beskrivelserne mere handlevejledende med en ensartet systematik. Der auditeres jævnligt for at monitorere niveauet, hvor der ses tydelige forbedringer. I kvalitetsarbejdet med dokumentationen er der arbejdet med udgangspunkt i eksemplariske eksempler og skabeloner. Døgnblokke gennemgås løbende ved tavlemøder, hvor der tilrettes med det samme. Der faciliteres undervisning for nyansatte i "Cura den røde tråd", hvor der særligt er fokus på indholdet i døgnblokke. Faste medarbejdere, der har brug for en opdatering på dokumentationsområdet, opfordres til at deltage i dokumentationsundervisningen. Til efteråret er der planlagt et ekstra fokus på dokumentationen, hvor der graves et spadestik dybere ift. at se på ensretningen i dokumentationen for at sikre overensstemmelse med centralforvaltningens retningslinjer. Ligeledes er der fokus på den sygeplejefaglige udredning, og hvorledes denne beskrives i dokumentationen. Dokumentationen er ofte et punkt på faglige møder, såsom "30 faglige minutter".

I forhold til medicinhåndteringen er der et kontinuerligt fokus på arbejdsgange. Vigerslevvej har to farmakonomer ansat, der sætter dagligt fokus på korrekte arbejdsgange, og har aktuelt fokus rettet mod at sikre rette arbejdsgange for håndtering af medicin med begrænset holdbarhed. Her understøtter farmakonomerne bl.a. med, at medarbejderne har redskaber til rådighed, som fx labels til at anføre anbrudsdatoer osv. En gang om ugen afholdes et fagligt møde, som kun omhandler medicinhåndtering. Farmakonomerne står til rådighed for sparring, og de får mange spørgsmål i løbet af hverdagen. Viser det sig, at der er særligt mange spørgsmål til et område, vil farmakonomerne bringe emnet til kvalitetsgruppen, som vil lave en plan for en fælles indsats.

Hygiejne arbejdes der med kontinuerligt. I det daglige italesættes der brud på hygiejneprincipper, når de observeres, og emnet er ligeledes ofte oppe til faglige møder.

Angående anbefalingen til borgernes selvbestemmelse, fremhæves det, at der dagligt tages udgangspunkt i borgernes medindflydelse og selvbestemmelse. Medarbejderne understøttes i at gå i dialog med borgerne ift. ønsker og behov og i fællesskab med borgerne planlægge indsatserne. Der lægges stor vægt på, at der afholdes indflytnings-, status- og udskrivelsessamtaler, hvor borgernes selvbestemmelse og medinddragelse er i fokus. Ledelsen fortæller, at der ofte sker ændringer i borgernes plan og mål. Pga. borgernes helbredssituation kan forløbet hurtigt ændre sig, hvor der er et særligt fokus på en tæt dialog med borgeren.

Dertil har der siden sidste tilsyn været undervisning i demens, hvor selvbestemmelse også er berørt.

Ledelsen beskriver, at ift. anbefalingen omkring pleje og støtte, herunder borgernes oplevelse af sprogbarriere og mindre kontinuitet i opgaveløsningen, er der kun ansat medarbejdere, der kan mestre en tilstrækkelig dansk verbal kommunikation med borgerne. De sproglige kompetencer er der også fokus på, hvis stedet en sjælden gang imellem anvender eksterne vikarer. Der arbejdes med et fast team af afløsere, der kender huset. Ved akut brug for ekstern vikar sikres det, at denne vikar er i makkerpar med en fast medarbejder ift. arbejdsgange og dokumentation. Der har været få vakante stillinger på Vigerslevvej det sidste år. Medarbejderne bliver længe, og personaleomsætningen og sygefravær ligger under gennemsnittet i kommunen. Hvortil ledelsen fortæller, at der har været fokus på tydelig ledelse og rammesætning i denne proces. Det er ledelsens oplevelse, at den øgede stabilitet i medarbejdergruppen, og et fokus på at fordele borgerne efter hensynet til mest mulig medarbejderkontinuitet, styrker oplevelsen af sammenhæng i forløbet.

I henhold til anbefalingen til kommunikation fortæller ledelsen, hvordan det italesættes, at borgerne skal mødes med en rolig kommunikation, hvor de ikke skal mærke, hvis medarbejderen har travlt. Der er i det daglige opmærksomhed omkring at hjælpe hinanden og at tage kald for hinanden, hvis en kollega er optaget hos en borger. Dertil er der fokus på en imødekommende kommunikation over for henvendelser på gangen fra fx kollegaer, besøgende eller andre samarbejdspartnere. Nye medarbejdere samt studerende og elever bliver introducerede til, hvorledes der kommunikeres i huset.

I forhold til anbefalingen til madens kvalitet arbejdes der med så meget borgerindflydelse som muligt inden for de rammer, der er. Køkkenet har stort fokus på at imødekomme enkelte borgers ønsker og behov. Diætisten fungerer som bindeled mellem borger og køkken ift. særkost, herunder konsistens, energitæthed og vegetarmad. Der arbejdes med at have fristeskabe på afdelingerne, så borgerne kan tilbydes ernæringsrige mellemmåltider. Der har ligeledes været fokus på at motivere flere borgere til at komme ud at spise i fællesskabet, da samvær og sansestimuleringen kan øge borgernes appetit. Dertil er Vigerslevvej i proces med at have måltidværter på alle afdelinger, som også skal være primær ift. at tilberede og anrette maden.

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, vagtdækning og fremmødeprofiler. Ledelsen fremhæver, at Vigerslevvejs sygefravær på nuværende tidspunkt ligger under gennemsnittet i kommunen.

Dertil fremhæves det, hvordan ergoterapeuterne aktuelt har fokus på arbejdsgange ift. at optimere og ensrette fælles metoder og arbejdsgange på tværs af afdelingerne lokalt, men også på tværs af Vigerslevvej og Kirsebærhaven. Der ses ind i en ensretning af brugen af screeningsredskaber, indsatser og dokumentation på området.

Organisering af fleksibel opgaveoverdragelse er ligeledes et fokusområde, som der aktuelt arbejdes med. Her tages der udgangspunkt i det tidligere indsatskatalog, men hvor der arbejdes hen mod en mere individuel vurdering af medarbejdernes reelle kompetencer til opgaveoverdragelse med mindre fokus på fag-

gruppe. 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 det, 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 ødembehandling. Undervisningsmetoden, der er planlagt, er med stort fokus på at supplere den teoretiske undervisning med praktisk undervisning, herunder workshops og bed-side learning for at fremme læringsudbyttet. De næste emner skal være insulin, sondeernæring, og kateterpleje.

Dertil er der fokus på sårpleje, hvor der er planlagt kompetenceudviklingsindsatser i efteråret samt en vurdering af tilgængelige sårplejeprodukter, kvalitets sikring af handlingsanvisninger og instrukser.

Systematisk forflytningsundervisning er der ligeledes fokus på, hvor forflytningsvejlederteamet underviser med en fast kadence i forskellige emner inden for forflytning.

Dertil har der i en længere periode været kørt en særlig indsats på hygiejneområdet. Der er organiseret med en ressourceperson i hver afdeling, inklusive rengøringsafdelingen, som har været på et fire dagskursus, hvor der var et særligt fokus på borgere med infektioner. Der er aktuelt fokus på rengøring af stuer med krav om skærpet rengøring, herunder rengøring af hjælpemidler samt systematik og adgang til rette værnemidler. Dertil har der været fokus på relevant brug af handsker og generel håndhygiejne. Der er planlagt deltagelse i kommunens hygiejneuge i efteråret.

Desuden beskrives fokus på UTH, hvor samlerapportering er et udviklingsområde. Det er planlagt, at området skal styrkes med flere ressourcepersoner i efteråret 2024.

Derudover arbejdes der med at styrke kompetencerne inden for demens, hvor der har været undervisning i kravnedsættende pædagogik og demenshjælpemidler, som fx kugledyner, trædemåtter og GPS-armbånd.

Afdelingen for akutpleje har fået læge i huset i alle hverdage, hvilket har vist en markant nedbringelse af genindlæggelser. Der opleves et stærkt tværfagligt samarbejde med lægerne ift. behandling og behandlingsniveau. Lægerne deltager i tavlemøder, hvilket bevirker, at der med det samme handles på observerede ændringer. Afdelingen for lindring har ligeledes et tæt samarbejde med speciallæger, der kommer i afdelingen fast flere gange om ugen. Lægerne står jævnligt for undervisning af medarbejderne i relevante og aktuelle faglige emner, som fx smerte- og kvalmelindring.

Det fremhæves, at Vigerslevvej er tre forskellige afdelinger, som har et tæt samarbejde på tværs ift. borgernes kompleksitet. Ligeledes samarbejdes der aktuelt med Visitationen omkring at lette arbejdsgangene i visitationsprocessen for en mere gennemsigtig og smidig proces.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for igangværende relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Vigerslevvej er én matrikel ud af to matrikler, som til sammen udgør Center for Rehabilitering og Akutpleje, og som ledes af en overordnet centerleder. I tillæg hertil er Vigerslevvej organiseret med tre kliniske afdelingsledere for henholdsvis afdeling for rehabilitering, lindring og akutpleje og tre forløbskoordinatorer. De to matrikler er organiserede 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 Vigerslevvej er der ansat social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter, to farmakonomer, diætist, en musikterapeut og en aktivitetsmedarbejder med fokus på musik.

På alle afdelinger afholdes der faste faglige møder, som fx '30 faglige' og personalemøder, med faglige oplæg. Dertil er der ressourcepersoner inden for bl.a. sårpleje, ernæring, hygiejne, UTH og forflytning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Vigerslevvej 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 på fællesarealerne, herunder om der opleves respektfulde interaktioner medarbejdere og borgere imellem og mellem medarbejdere.

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 på afdeling for rehabilitering:

Medarbejderen banker på døren, træder ind i borgerens bolig, og præsenterer sig, og der hilses venligt godmorgen til borgeren. Medarbejderen holder øjenkontakt, og fortæller, hvad der skal ske. Under hele plejeforløbet fremstår medarbejderen nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og borgeren. Medarbejderen tiltaler borgeren ved fornavn, og benytter en venlig og respektfuld tone i sin verbale kommunikation. Medarbejderen udviser en rolig adfærd, og benytter sig af fysisk berøring i kontakten med borgeren, hvilket virker tryghedsskabende på borgeren. Medarbejderen fremstår med smil og et imødekommende kropssprog.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:

Medarbejderne har inden tilsynets ankomst været inde og hilse på borgeren, hvor medarbejderne har indhentet samtykke til tilsynets tilstedeværelse. Under plejeforløbet fremstår begge medarbejdere med en rolig og nærværende tilstedeværelse, hvor der anvendes øjenkontakt, dialog og smil. Borgeren fremstår med læstid i sin tale, og medarbejderne giver borgeren god tid til at svare.

Medarbejderne tager initiativ til hverdagsdialog med borgeren om morgendagens arrangement på stedet, som medarbejderne har kendskab til, at borgeren er særligt interesseret i.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder på afdeling for rehabilitering:

Medarbejderen inddrager borgeren på en ligeværdig og respektfuld måde, hvor medarbejderen løbende afstemmer borgerens ønsker og behov i forhold til plejen, fx ønsker borgeren at spise morgenmad og at drikke sin morgenkaffe, før borgeren soigner sig, da borgeren også har denne rutine derhjemme. Medarbejderen forsøger på forskellig vis at motivere borgeren til at gå ud på badeværelset for at udføre den øvre pleje, jf. et af delmålene for opholdet. Borgeren afviser dette, og giver udtryk for i stedet at ville vaskes i sengen, hvilket medarbejderen imødekommer ved en mindre forhandling med borgeren om, at borgeren efterfølgende vil træne på anden vis. Medarbejderen tager borgeren med på råd om tøjvalg og ønsker til morgenmaden.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:

Den ene medarbejder forelægger planen for morgenplejen til borgeren, hvilket borgeren giver samtykke til ved et nik og øjenkontakt. Undervejs i plejeforløbet inddrages borgeren løbende, ved at medarbejderne spørger borgeren om dennes ønsker, fx *"skal vi børste dine tænder nu?, må vi hjælpe dig med en ren t-shirt?, og hvilken side vil du helst ligge på?"* På et tidspunkt udviser borgeren mindre smerter ved mobilisering, og medarbejderne spørger straks, om borgeren har brug for smertestillende, og hvad de kan gøre ift. mobiliseringen under plejen, så det gør mindst ondt.

Da plejesituationen er færdig, giver borgeren udtryk for, at det var rart at blive soigneret, men at være træt og at have brug for at blive i sengen lidt endnu for at hvile og følge med i nyhederne på tv. Medarbejderne imødekommer dette ved at række fjernbetjeningen til borgeren.

RehabiliteringObservationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder på afdeling for rehabilitering:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset borgerens funktionsniveau og mål for træningen. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til borgeren, så borgeren forstår instruktionen. Borgeren ses med en del ressourcer, og medarbejderen inddrager borgeren på relevant vis, fx guides borgeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt at løfte benene i forbindelse med, at borgeren får underbukser på. Medarbejderen siger efterfølgende; *"Jeg hjælper dig med at få underbukserne på til knæene, så kan du selv tage dem op det sidste stykke, og sikre dig, at de sidder rigtigt"*. Under den

øvre personlige pleje inddrages borgerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen rækker 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.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:

Borgeren observeres med begrænsede fysiske ressourcer. Medarbejderne guider borgeren til at deltage, lidt ad gangen, med de ressourcer, borgeren har. Medarbejderne rækker vaskeklude til borgeren, og udviser tålmodighed, så borgeren selv kan vaske sig en smule i ansigtet. Borgeren guides til at løfte sine arme op i vejret og ud til siden ved den øvre pleje af overkrop og ved øvre påklædning. Borgeren ses dog hurtigt udtrættet af aktiviteterne, og medarbejderne intensiverer den kompenserende hjælp. Borgeren guides til at komme om på siden ifm. plejen, hvor medarbejderne må give massiv kompenserende hjælp. Borgeren opfordres til at holde fast i sengehesten, hvilket borgeren gør.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier observeres en særdeles tilfredsstillende, venlig og respektfuld kommunikation, hvor borgerne mødes med ligeværdighed. Det er tilsynets vurdering, at der værnes om borgernes autonomi, og at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor de understøtter, at borgerne anvender deres 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 på afdeling for rehabilitering:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på borgerens sengebord. Affaldsspand placeres inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, inden plejen påbegyndes.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset borgerens ressourcer og behov. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:

Medarbejderne klargør et plejebord på badeværelset med bl.a. vaskeklude, vaskesfad, poser, handsker, sæbe, sprit og håndklæder, og bordet køres hen til sengen. Skraldespand placeres inden for rækkevidde. Borgeren bliver hjulpet med al personlig pleje i sengen. Borgerens seng køres ud fra væggen, så der kan stå en medarbejder på hver side af borgeren.

Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt for borgeren, alle hjælpemidler, som fx glidestykke og plejemedier, er inden for rækkevidde, og der opleves ingen afbrydelser eller forstyrrelser under forløbet. Udførelsen af plejen er tilrettelagt,

så borgeren skal vendes så få gange som muligt af hensyn til borgerens få ressourcer og smerter.

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 på afdeling for rehabilitering:</u> Medarbejderen rydder op i boligen efter den personlige pleje samt håndterer vasketøj efter gældende retningslinjer. <u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:</u> Plejebordet rengøres, og skraldespand tømmes efter endt pleje. Der er lagt et urent lagen på gulvet under plejesituationen. Efter plejen hentes en vasketøjskurv, som tages med ind i boligen, hvor lagen, sengelinned og håndklæder lægges direkte i og transporteres til vaskerummet. Tilsynet reflekterer efterfølgende med den ene medarbejder om håndtering af urent vasketøj, og medarbejderen fortæller straks, at det ikke er praksis at lægge urent vasketøj på gulvet, og at dette, jf. hygiejniske retningslinjer, skal placeres i en pose/vasketøjspose med det samme.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved en medarbejder på afdeling for rehabilitering:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderen foretager handskeskift undervejs i forløbet imellem urene og rene procedurer, og der sikres samtidig afspritning af hænderne imellem handskeskift. Medarbejderen hjælper borgeren med personlig hygiejne i sengen, som udføres efter en korrekt faglig standard. Borgeren udtrykker smerte fra sin hæl, hvortil medarbejderen konstaterer rødme. Medarbejderen vasker borgerens fødder, og smører dem ind i creme. Efter den personlige pleje lejres borgeren i sengen med hjælpemiddel, som aflaster trykket på hælen. Medarbejderen varetager medicinadministration, hvortil medarbejderen sikrer, at der er det korrekte antal tabletter, jf. medicinoversigten i Cura. Medarbejderen forklarer borgeren om virkningen af de enkelte tabletter. Inden medarbejderen forlader boligen, sikrer medarbejderen sig, at borgeren har friske drikkevarer og nødkaldsnor inden for rækkevidde. <u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere på afdeling for lindring:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker, og støtter borgeren med mundhygiejne.

Medarbejderne spørger ind til borgerens mavefunktion, og om borgeren ønsker at komme på toilettet. Medarbejderne sikrer mobilisering i sengen på en nænsom måde, hvor der tages hensyn til borgerens svækkede tilstand. Borgeren hjælpes med øvre og nedre pleje fortil. Der udføres kateterpleje, jf. procedure på området, og kateteret observeres for funktion, hvor det italesættes, at urinen ser grumset ud. Medarbejderne spørger ind til symptomer på urinvejsinfektion, hvortil borgeren ikke har bemærket noget. Efterfølgende hjælpes borgeren på en nænsom måde om på siden, hvor borgeren hjælpes med soignering af ryg og nedre pleje bagtil. Medarbejderne skifter relevant vand og pose på vaskefad under plejeforløbet, så hygiejniske procedurer efterleves. Dertil skiftes der handsker mellem urene og rene procedurer, og der sprittes hænder mellem handskeskift. Borgeren ser ud til at nyde den personlige pleje af overkroppen, og medarbejderne sørger for, at borgerens hud tørres grundigt og observeres tæt. Borgerens hænder vaskes grundigt. Det sikres, at t-shirten er foldet ud på ryggen, så den ikke laver tryk på borgerens hud. Undervejs i plejen er medarbejderne opmærksomme på borgerens blufærdighed, og afdækker borgerens intimområder. Borgeren ønsker at blive i sengen efter endt pleje. Borgeren ernæres ved sondeernæring - tilsynet observerer ikke denne indsats. Medarbejderne sikrer, at borgeren har vand og mund-swaps på sengebordet.

Medarbejderne bruger sengens funktioner ved at trække den ud fra væggen, låse den på plads, og justere højden til den rette arbejdshøjde. Der arbejdes enkelte gange hen over sengehesten. Ved en efterfølgende refleksion gør en af medarbejderne selv opmærksom på dette.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres med udgangspunkt i gældende faglige retningslinjer, hvor både pleje og praktiske opgaver udføres særdeles tilfredsstillende med inddragelse af borgeren.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Borgerne på Vigerslevvej mødes af medarbejderne med en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne konsekvent banker på, og afventer borgerens svar, inden adgang til borgernes boliger. Tilsynet observerer, hvordan der er en del træning med terapeuter, plejepersonale eller ved selvtræning på fællesarealerne. Borgerne får opmærksomhed fra medarbejderne, der motiverer borgerne med en opmuntrende replik eller en omsorgsfuld støttende hånd på ryggen. Medarbejderne roser og anerkender borgernes individuelle præstationer.

Dertil observeres igangværende træning ved terapeuter i det veludstyrede træningsrum. En borger gangtræner ved gangbarre, og en anden borger træner ved kondicykel. Der observeres en borger på gangen, der har trænet gangdistance med en terapeut, hvor terapeuten spørger ind til smerteniveau.

På fællesarealerne på Rehabiliteringsafdelingen ses der på de lange gange markeringer i gulvet for hver meter, så borgerne kan orientere sig om, hvor lang afstand, der er tilbagelagt. Der ses stole på gangene, hvor der tydeligt er markeret, at det er træningsstole, og at disse ikke må flyttes.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at borgerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes med en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Dertil vurderer tilsynet, at der er et særdeles tilfredsstillende og rehabiliterende miljø på Vigerslevvej.

3.3 Borgerinterview

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet interviewer ni borgere på Vigerslevvej. En borger medvirker til interviewet i begrænset omfang. Borgerne giver udtryk for, at de befinder sig godt, og at de oplever tryghed ved den hjælp, de tilbydes på Vigerslevvej. Alle borgerne fremhæver medarbejdernes omsorgsfulde, kompetente og professionelle hjælp og støtte, som afgørende for følelsen af tryghed i forløbet. To borgere nævner, at de har oplevet en enkelt episode, hvor de har oplevet lang ventetid på besvarelse af nødkaldet. Begge borgere fortæller, at medarbejderne taklede episoden med at beklage ventetiden og forklarede, at det skyldtes en akut situation. Borgerne siger bl.a.: • <i>"Jeg har det godt her, og jeg er tryk, det er den måde, jeg bliver passet på og taget vare på, det er dygtige folk, der er her, og som går op i deres arbejde".</i> • <i>"Jeg er meget tryk ved hjælpen, jeg har fået ro på, efter at jeg er kommet herhen".</i> • <i>"Jeg har været meget glad for at være her, man kan komme ud og ind, jeg elsker at være i naturen".</i>
Selvbestemmelse	Borgerne 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.: • <i>"Alt er på mine og vores præmisser, jeg får lov at bestemme selv, der bliver lyttet til mine behov og taget udgangspunkt i mig".</i> • <i>"Man bestemmer selv, fx om jeg vil ud at have frisk luft og sådan".</i> • <i>"Vi får selv lov til at vælge, hvad vi vil".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne er særdeles tilfredse med deres ophold på Vigerslevvej, hvor de føler sig trygge, og oplever selvbestemmelse og involvering i forløbet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Borgerne har i varierende grad brug for hjælp til personlig pleje, og alle oplever, at hjælpen tilpasses og leveres ift. deres behov. En borger kan ikke besvare spørgsmålene til emnet. Borgerne giver udtryk for, 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 fra både akut, rehabilitering og lindring oplever at få styrket og genvundet tabt funktionsniveau. Borgerne udtaler bl.a.: • <i>"De (medarbejderne) kommer lige med det samme, når jeg kalder. Jeg går i bad hver anden dag, også her, jeg er fuld afhængig af hjælp til alt, de støtter med at jeg kan bevare mine kræfter, det er jo også træning, og derfor presser jeg mig selv,"</i> • <i>"Til at starte med var der en medarbejder til stede, der guidede mig på badeværelset, men det var kun i starten, nu kan jeg selv igen"</i> • <i>"De (medarbejderne) giver den hjælp, som jeg har brug for på den måde, som jeg gerne vil have det. Jeg kan ikke så meget selv, jeg er lammet i højre side"</i> På spørgsmål om borgerne er bekendt med, hvem de vil tage fat i, hvis de ønskede at klage, svarer borgerne, at de enten ville tage fat i en af medarbejderne eller en leder. Alle borgerne svarer derudover, at de ikke har noget at klage over.
Observation	Alle ni interviewede borgere fremstår velsoignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og habitus. På afdelingen for palliation ses borgerne iklædt "hospitilstøj", hvilket borgerne ser ud til af føle sig tilpas i. På akut og rehabiliteringsafdelingerne ses borgerne iklædt personligt tøj. Borgerne ses med velplejet hud, barberet, friseret og med rene hænder og negle. Borgernes hjælpemidler ses rengjorte ligesom borgernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige.
Kontinuitet i støtten	Borgerne giver udtryk for, at de oplever kontinuitet i den daglige støtte til pleje og træning. Flertallet af borgerne oplever at modtage hjælp af kendte ansigter. Enkelte borgere giver udtryk for, at der kommer en del forskellige medarbejdere, men de oplever ikke, at det påvirker kvaliteten negativt, idet medarbejderne ved, hvad de hver især skal hjælpe med. Dertil fremhæver borgerne, at de oplever en høj faglighed ved medarbejderne, uanset hvem der hjælper. Borgerne beskriver, at der både kommer sygeplejersker og terapeuter ind til dem i løbet af en dag. Borgerne tilkendegiver, at medarbejderne altid overholder deres aftaler med dem. En borger peger op på sin tavle, og siger, at der står træning kl. 10.30, hvortil borgeren siger; <i>"Så kan jeg regne med, at der kommer en og træner med mig kl. 10.30"</i>. Dertil udtaler borgerne bl.a.: • <i>"Efterhånden kender jeg dem alle sammen, de er meget søde, og hjælper med det de skal, de er alle dygtige, man kan mærke, at de er uddannede"</i> • <i>"I det store og hele er det de samme, der hjælper mig. Der er ikke nye hver dag, det er kun en gang imellem, men de er alle kompetente, og</i>

	ved, hvad de skal, det er kun enkelte, der lige er under træning, men sådan er det jo". • "Der kommer forskellige, og det betyder, at de stiller samme spørgsmål, men det betyder ikke noget for kvaliteten. De er alle sammen dygtige. Men man får en relation til dem, der kommer mest" Borgeren smiler.
Livets afslutning	Der er interviewes tre borgere på afdeling for lindring. Disse borgere er spurgt om, hvorvidt de oplever mulighed for at tale med medarbejdere om livets afslutning og evt. ønsker hertil i den grad, de har behov for det. Alle tre borgere giver udtryk for, at emnet er berørt, og at de oplever tilstrækkelig mulighed for at tale med medarbejderne om den sidste tid. En borger siger fx: • "Jeg har talt med flere om min sidste tid, og min kæreste og jeg ved, at vi bare kan spørge, hvis der er noget, vi har behov for at tale mere om".

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 enkelte borgere 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 Vigerslevvej, som samarbejder med borgeren om forløbet. Dertil vurderes det, at borgerne oplever, at der i tilstrækkelig grad er mulighed for at udtrykke sig omkring ønsker og behov relateret til livets afslutning.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakt til medarbejderne	Data: Alle ni borgere tilkendegiver, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Ligeledes oplever de interviewede borgere, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Borgerne fortæller, at medarbejderne altid banker på døren, og kommunikerer i en venlig tone. Flere af borgerne fremhæver, at medarbejderne er imødekommende og respektfulde på alle tidspunkter af døgnet.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra og med medarbejderne på Vigerslevvej, og borgerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Alle ni borgere udtrykker tilfredshed med maden, herunder at maden opleves varierende og smager godt. Borgerne oplever, at de har indflydelse på portionsstørrelser, og hvor de gerne vil indtage maden, og en tredjedel af borgerne fortæller, at de vælger at spise i fællesstuerne, og at de oplever en rolig og tilpas stemning ved måltiderne. Borgerne fortæller, at der tilbydes mellemmåltider, men at de ofte er så mætte efter måltidet, at der ikke altid er plads. Om maden og måltiderne siger borgerne bl.a.: • <i>"Maden smager som mormor-mad, den er sindssyg god, det er rigtige kartofler, rigtig sovs. Man kan smage, at den er lavet med kærlighed. Hver dag er man spændt på menuen, så går man og glæder sig..."</i> • <i>"Uhhhhh! maden er god, jeg har aldrig spist så god mad, i dag fik vi krebinetter"</i> • <i>"Det er god mad, både morgen middag og aften. Jeg har fået appetitten tilbage"</i> • <i>"Jeg vælger selv, hvad jeg gerne vil have at spise, særligt om morgenen og til aften"</i>
---------------------------------	---

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: En borger svarer ikke på spørgsmålene til emnet. De andre otte borgere svarer, at de kender til mål og plan for opholdet på Vigerslevvej, som borgerne oplever justeres løbende i samarbejde med medarbejderne. Nogle borgere fra afdelingerne for rehabilitering og akutpleje fortæller, at der laves mange delmål, og når disse er nået, sættes der i fællesskab nye delmål. Flere af borgerne peger på tavlen i boligen, hvor mål og plan for træningen er beskrevet. Borgerne på afdeling for lindring fortæller, at de er blevet fysisk stærkere, efter at de er kommet til Vigerslevvej, hvor en af borgerne snart skal udskrives. Borgerne fortæller bl.a.: • <i>"Jeg skal træne så meget som overhovedet muligt..., jeg træner med en terapeut to gange om dagen, og derimellem selvtræner jeg to gange om dagen. Først skulle jeg træne at komme ud af sengen, dernæst at rejse mig, dreje og sætte mig, og nu træner jeg gang med rollator"</i> • <i>"Jeg har fået det fysisk bedre af at træne, men indvendig er jeg meget syg"</i> • <i>"Jeg var dårlig, og kunne ikke komme hjem fra hospitalet, derfor kom jeg her. Jeg har trænet, og har fået det bedre, men jeg kan stadig ikke bo selv, så nu har jeg fået en plejebolig"</i> • <i>"I starten gik fysioterapeuten langsomt frem, for jeg var ikke meget for det, men i og med, at vi tog det i mit tempo, så justerede vi på målene, og nu er jeg nået rigtigt langt"</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.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der kontinuerligt er fokus på at udvikle og kvalitets-sikre de faglige indsatser på Vigerslevvej.

Der er siden sidste tilsyn blevet dannet en forflytningsgruppe, bestående af forflytningsvejledere, der hele tiden bliver opdaterede på området, og som står for obligatorisk fællesundervisning for hele huset med en fast kadence. Der undervises hver gang i forskellige teknikker og hjælpemidler inden for et bestemt tema.

Der arbejdes med hygiejne, hvor en hygiejnegruppe, bestående af medarbejdere fra alle afdelinger, inkl. rengøringen, har haft fokus på forskellige hygiejneregimer, herunder arbejdsgange, værnemiddelvogne, instrukser osv.

Medarbejderne fortæller, at der er udarbejdet og implementeret actioncards i alle afdelinger, så der er en klar og tydelig arbejdsgang ved situationer vedrørende vold, trusler, brand eller stikskader.

Dertil er der fokus på sårpleje og behandling samt kompressionsbehandling. Der har været undervisning i sidstnævnte, hvortil medarbejderne fortæller, at de lærte overraskende meget, idet de, inden den praktiske undervisning, havde en idé om, at de allerede havde tilstrækkelig med viden på området. Der er organiseret med sårsygeplejerske og/eller ressourcepersoner inden for sår i alle afdelinger, så der altid er en kollega at søge sparring med.

Desuden er der på afdelingerne forskellige fokuserede indsatser i gang parallelt med de tværgående. Fx på en afdeling er der fokus på borgere, der er socialt udsatte, er i særlig risiko for delir eller har psykiatriske diagnoser. Der er løbende undervisning og forskellige tiltag på områderne, og viser det gode resultater, vil indsatserne blive implementeret i de øvrige afdelinger.

Ligeledes er der fokus på dokumentation af borgernes livshistorie, herunder beskrivelse af borgernes ønsker til livets afslutning.

Ergoterapien har fokus på at ensrette arbejdsgangene og indsatserne med Kirsebærhaven, hvor der er formuleret nye arbejdsgange inden for bl.a. screeninger og dokumentation.

Dertil arbejdes der med et fokus på pleje til demensramte og kravsnedsættende pædagogik, som medarbejderne netop har modtaget undervisning i i starten af sommeren.

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. Er der en særlig pædagogisk tilgang, som skal anvendes i kommunikationen med borgeren, beskrives denne i døgnblokkene. Medarbejderne giver eksempler på, hvilke redskaber de anvender i praksis: • At vise empati for borgerens og pårørendes situation. • At udvise ro og tid. • At sætte sig i øjenhøjde. • At være opmærksom på nonverbal kommunikation. • At lytte til borgerne. • At være kortfattet og konkret for en tydelig kommunikation, særligt ved borgere med demens. • At borgeren skal føle sig respekterede, anerkendt, hørt og set.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der i starten af opholdet afholdes et indflytningsmøde, hvor der forventningsafstemmes ift. til mål og plan for opholdet. Dertil tager medarbejderne i det daglige altid udgangspunkt i en dialog med borgeren. Det er vigtigt, at borgeren altid kender til planen og formålet med indsatserne. Dertil afholdes der mono- og tværfaglige møder i løbet af opholdet, 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. Døgnblokkene beskrives ud fra en dialog med borgeren, ligesom træningsplaner og tidspunkter 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 det tilstræbes, at rehabilitering tænkes ind i alle indsatser over døgnnet. Det fremhæves fx, at ergoterapeuterne beskriver i døgnblokkene, hvorledes den understøttende træning under hjælpen til bad og til at påtage strømper og sko kan foregå. Rehabilitering er et samarbejde med borgeren og evt. pårørende, hvor der målrettet arbejdes hen mod, at borgeren genfinder tabte ressourcer, så borgeren kan opnå mest mulig selvstændighed. Nogle borgere og pårørende har ved indflytning brug for mere information om, hvad rehabilitering betyder, og at indsatsen ligger i al den hjælp, borgeren modtager til ADL aktiviteter, og ikke kun omhandler den planlagte træning. Medarbejderne fortæller, at rehabilitering skal ses som støtte til selvhjælp og daglig træning med det mål, at borgeren kan klare sig selv igen, tilpasset borgerens evt. nye situation.
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, hvorledes der er fokus på emnet. Udskrives borgeren til Vigerslevvej fra hospitalet, kommer oplysninger om borgerens fravalg af genoplivning ofte med fra hospitalet. Er der ikke taget stilling til emnet spørges borgeren, hvis det vurderes relevant, og oplysningen drøftes med behandlingsansvarlig læge, hvorefter det dokumenteres på forsiden i Cura samt på e-tavlen. Dertil fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på borgernes varierede behov for at tale om livets afslutning.

Samarbejde

Medarbejderne fortæller, hvordan der arbejdes tværfagligt i alle borgerforløb med det formål, at borgeren opnår sit mål for opholdet. Næsten alle borgere understøttes af både en social- og sundhedsassistent, ergoterapeut, fysioterapeut og en sygeplejerske i løbet af sit ophold. Den daglige faglige koordinering sker dels via omsorgssystemet, hvor planlagte træningstider med terapeuter planlægges i borgerens kalender, og dels via morgenmøder og tavlemøder, hvor borgernes indsatser på systematisk vis gennemgås og koordineres for vagten. Fx planlægges plejen, så borgeren er klar til sin skemalagte træning. Medarbejderne samarbejder om, at der bliver lavet realistiske planer for borgeren, så borgeren har god tid til den rehabiliterende tilgang i plejen. Derudover afholdes der ugentligt faste tværfaglige koordineringsmøder om den enkelte borger, hvor delmål og slutmål drøftes. Alle koordineringsmøder dokumenteres, så medarbejdere, der har været fraværende i nogle dage, nemt 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 tilstræbes en tæt dialog med Visitationen i takt med, at borgerens tilstand ændres.

I løbet af dagen koordinerer medarbejderne via telefon. Hvis fx en borger bliver forsinket til sin træningstid, vil fysioterapeuten lave omrokeringer i planen, så borgeren kan få en senere tid, og således ikke går glip af sin træning.

Medarbejderne beskriver, at afdelingen for akutpleje og lindring har et tæt samarbejde med henholdsvis geriatrisk og palliativ afdeling på Bispebjerg Hospital.

Der anvendes sjældent eksterne vikarer, i stedet har Vigerslevvej en fast afløsergruppe, som kender afdelingerne og huset.

Medarbejderne fortæller, at de er stolte af at være en del af huset, idet der er et stærkt tværfagligt samarbejde, hvor der er fokus på kvalitet i opgaveløsningen.

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 på faglig reflekteret vis 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 Vigerslevvej. Medarbejderne fremhæver bl.a. følgende faktorer:

- At der er fast personale omkring borgerne, som kender arbejdsgangene.
- At foretage hyppige tilsyn.
- At besvare nødkald hurtigst muligt.
- At medarbejderne går ind og hilser i starten af vagten.
- At overholde aftaler.
- At svækkede borgere og borgere med demens ser de samme medarbejdere, og dermed sikres så få skift som muligt.

- At nødkald besvares hurtigst muligt.

Ligeledes giver medarbejderne konkrete eksempler på, hvordan der arbejdes med sundhedsfremme og forebyggelse:

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

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.

3.4.4 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, hvorefter koordinering af plejeopgaver sker med udgangspunkt i den enkelte borgers dagsprogram. Borgernes træningstider fremgår også af mål- og plantavler 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. Medarbejderne arbejder ofte i makkerpar, hvor man kan give sin telefon til en kollega, hvis man skal varetage en plejesituation med høj kompleksitet, hvor man ikke kan have telefonen med, eller hvis man skal have ro til at dokumentere.

Medarbejderne beskriver, hvordan der desuden sker en løbende koordinering i løbet af dagen, hvor medarbejderne på tværs af faggrupper taler sammen og hjælper hinanden. Dertil beskriver medarbejderne arbejdsgangen ift. tilbagemeldinger ved ændringer i en borgers tilstand, hvor medarbejderne kender hinandens forskellige ansvarsområder.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at rammerne for dokumentationsarbejdet er til stede, hvor medarbejderne oplever at have tid til den daglige dokumentation. Ved udarbejdelse af en fuld journal afsættes der ekstra tid, hvor medarbejderen kan gå fra til dette.

Nogle gange kan der dokumenteres i borgernes bolig, andre gange benyttes de kontorer, der er til rådighed. Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring, og de beskriver desuden, hvordan de anvender tilgængelige vejledninger på intranettet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde, herunder nævner medarbejderne VAR-portal, KK-intra, og de lokale instrukser for Vigerslevvej, som opdateres af kvalitetsafdelingen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange vedrørende tilrettelæggelsen af plejen og for en struktureret tilgang til dokumentationsarbejdet. Det vurderes desuden, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan instrukser og vejledninger fremsøges og anvendes i hverdagen.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med handlingsanvisning for personlig pleje - døgnblokken, som beskrives handlevejledende ift. de indsatser, borgeren modtager over døgnnet. Her fremgår bl.a. beskrivelser af borgerens pleje, træning, mobilisering, ernæring og kognitive tilstand. Der anvendes faste overskrifter for en ensretning og systematik. Desuden sørger terapeuterne for beskrivelser af den understøttende træning.

Medarbejderne fremhæver, hvordan det især er vigtigt at beskrive særlige hensyn og ressourcer i døgnblokken, fx hvis der skal anvendes en særlig pædagogisk tilgang til borgeren. Medarbejderne redegør for de forskellige faggruppers ansvar i forhold til udfyldelsen af handlingsanvisningerne, herunder døgnblokkene, koordinering og genoptræning.

Medarbejderne beskriver, at døgnblokken opdateres i takt med, at borgerens funktionsniveau ændrer sig, og anvendes som et aktivt redskab til at understøtte de mål, der er sat for borgeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med de 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 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 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tilsynsrapporten er godkendt herfra.

Med venlig hilsen

Charlotte Jensen

Centerleder

Center for Rehabilitering og Akutpleje - København

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.