



# Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg  
Plejehjemmet Birkebo

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn  
September 2020

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING .....	6
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	8
3.2	FAGLIG KVALITET .....	9
3.2.1	Sundhedsfaglig dokumentation.....	9
3.2.2	Instrukser og vejledning.....	10
3.2.3	Utsigtede hændelser og læring.....	11
3.2.4	Personlig pleje og praktisk hjælp.....	11
3.2.5	Rehabiliterende og aktiverende pleje .....	13
3.2.6	Måltider og ernæring .....	13
3.2.7	Træning .....	14
3.2.8	Sygepleje.....	14
3.2.9	Medicinhåndtering .....	15
3.3	BORGEROPLEVET KVALITET .....	16
3.3.1	Borgerrettigheder .....	16
3.3.2	Tilfredshed med medarbejderne .....	17
3.3.3	Hverdag for borgerne.....	17
3.3.4	Pårørende .....	19
3.4	OBSERVATIONSSTUDIE.....	19
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>22</b>
4.1	FORMÅL .....	22
4.2	METODE .....	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23

## Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt tilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af hjemmeplejen og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og gennemgang af data. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

*Med venlig hilsen*

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 28 10 56 80  
Mail: bsq@bdo.dk

**Projektansvarlig**  
Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 41 89 04 75  
Mail: meo@bdo.dk

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



# 1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Birkebo, Hellebo Park 98, 3000 Helsingør
Leder: Forstander Lotte Hermansen
Antal boliger: 72 boliger
Dato for tilsynsbesøg: 22. september 2020, kl. 8.15 - 14.15
<p>På Plejehjemmet Birkebo bor beboere på somatisk og demens afdeling. Tilsynet er foretaget ved interview af beboere fra den somatiske del.</p> <p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Rundgang på plejecentret, herunder dialog med medarbejdere og beboere</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gennemgang af dokumentation og medicin</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere)</li></ul> <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Mette Norré Sørensen, Senior Manager, Sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior Manager, Sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Birkebo Plejehjem er, at der er tale om et plejehjem med et kvalitetsniveau, der er:

#### **Nogenlunde tilfredsstillende**

Tilsynet vurderer, at der fulgt særdeles tilfredsstillende op på tilsynet fra 2019. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Den sundhedsfaglige dokumentation er på et nogenlunde tilfredsstillende niveau og i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation. Tilsynet vurderer, at nogle handlingsanvisninger mangler et fagligt indhold, og at der ikke konsekvent linkes til VAR. Ligeledes vurderes det, at en enkelt døgnrytmeplan bør være mere handlevvejledende beskrevet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den faglige forståelse og indsigt i arbejdet med dokumentationen. Der foreligger relevante instrukser og vejledninger, og medarbejderne kender og anvender disse i praksis på særdeles tilfredsstillende måde.

Der foregår et særdeles tilfredsstillende arbejde med utilsigtede hændelser, både hvad angår indberetning og opfølgning. Medarbejderne kender til arbejdsgange omkring utilsigtede hændelser, og der er ledelsesmæssigt fokus på, at arbejdet med de utilsigtede hændelser sker ud fra et lærings- og udviklingsperspektiv.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp leveres efter en god faglig standard med fokus på at arbejde rehabiliterende og ud fra en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang. I planlægningen og fordelingen af plejeopgaver er der et særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre overensstemmelse mellem beboerens behov og medarbejdernes kompetencer, samt at hjælpen tildeles, så kontinuiteten sikres bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, samt at kvaliteten af rengøringsstandarder i boliger og omkring hjælpemidler er af særdeles tilfredsstillende kvalitet.

Beboerne giver udtryk for at være særdeles tilfredse med kvaliteten af plejen og støtten og oplever, at de kender de medarbejdere, som hjælper dem i hverdagen.

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der sikres kvalitet i leveringen af den personlige pleje og praktiske støtte, og hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende og aktiverende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på særdeles tilfredsstillende niveau. Beboernes ressourcer inddrages i de relevante situationer.

På plejehjemmet arbejdes med måltider og ernæring på et godt tilfredsstillende niveau. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rammerne for måltiderne og madens kvalitet. Tilsynet vurderer, at der er selvbestemmelse, inddragelse og hjemlighed ved måltiderne. Tilsynet vurderer dog, at dokumentationen i forhold til vægtmålinger har mangler.

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning sker på et særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Serviceloven § 86.



Det er tilsynets vurdering, at sygeplejen leveres på et særdeles tilfredsstillende niveau, og at medarbejderne har kendskab til procedurer og arbejdsgange for delegeringsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er utilfredsstillende og ikke i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området. Hos tre ud af fire beboere konstateres mangler i forhold til at sikre korrekt markering og opbevaring. Medarbejderne har kendskab til gældende retningslinjer omkring medicinhåndteringen og kan redegøre for arbejdet hermed.

Tilsynet vurderer, at beboeres rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau.

Omgangstonen på plejehjemmet er særdeles respektfuld og anerkendende. Beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation med medarbejderne. Medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet sikres tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau. Medarbejderne er bevidste om at skabe en god hverdag for beboerne. Ledelsesmæssigt er der særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre det gode samarbejde mellem pårørende og plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for, hvorledes der sikres et godt samarbejde med pårørende.

Under observationsstudiet af hjælpen til personlig pleje vurderes det, at tilrettelæggelsen og organiseringen af hjælpen sker på en nogenlunde tilfredsstillende måde. Under udførelse af hjælpen opstår en situation, hvor medarbejder ikke har de nødvendige redskaber, hun skal bruge til at udføre plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejder følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne og foretager handskeskift mellem plejeopgaverne og spritter hænderne mellem handskeskiftene. Der opstår dog en enkelt situation, hvor medarbejder er mindre opmærksom på hygiejnen i håndteringen af sin mobiltelefon. Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for korrekt håndtering af vasketøj ikke følges. Tilsynet vurderer, at medarbejderen udfører plejen med udgangspunkt i beboernes behov, ønsker og vaner, og at der under plejen kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Kommunikationsformen bærer præg af, at medarbejder har et stort kendskab til beboers liv.

Under observationsstudie af frokostmåltidet vurderes det, at måltidet tilrettelægges og udføres på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde formår at skabe en hyggelig atmosfære og socialt samvær under de givne rammer, jf. Covid-19 situationen.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING

### Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

#### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i plejehjemmets journalaudits rettes fokus på at sikre, at handlingsanvisninger altid har det nødvendige faglige indhold, samt at der altid sker tilknytning til VAR.
2. Tilsynet anbefaler, at der i plejehjemmets journalaudits rettes fokus på at sikre dokumentation af vægtmålinger.
3. Tilsynet anbefaler, at der optimeres på kvalitetsarbejdet i forhold til plejehjemmets medicinbehandling. Herunder, at der i medicinaudits rettes fokus på at sikre korrekt opbevaring og markering af medicin.
4. Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet implementerer indsatser, så der sikres korrekt håndtering af vasketøj. Tilsynet anbefaler, at emnet bringes i spil i fagligt forum med medarbejderne, så der opnås den nødvendige viden og opmærksomhed på området. Tilsynet anbefaler desuden, at der i et fagligt fokus sker skærpelse af medarbejdernes fokus på mobiltelefonen som smittekilde.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til kvaliteten i dokumentationen samt i forhold til ernæringscreeninger og opfølgning på disse.</p> <p>Ledelsesmæssigt er der reflekteret over medarbejdernes udfordringer med at arbejde i omsorgssystemet. Det blev besluttet, at der skulle startes lidt forfra med undervisning, og som første led i denne indsats startede man med undervisning af lederne. Derefter blev der planlagt undervisning for medarbejderne, som man imidlertid måtte pausere på grund af Covid-19 situationen. Den koordinerende superbruger er pt. i gang med audits på journalen. Der er indført tjeklister, som anvendes af social- og sundhedsassistenter, når nye beboere modtages, så det herved sikres, at man dokumentationsmæssigt kommer hele vejen rundt. Man er kommet godt fra start med indsatsen, men leder udtrykker, at man endnu ikke er helt i mål. I arbejdet med kvalitetssikringen af dokumentationen beskrives fokus på at sikre sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande og døgnrytmeplaner, så sidstnævnte i endnu højere grad kan anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt og være anvisende for, hvilken pleje og omsorg der skal udføres.</p> <p>I forhold til arbejdet med ernæringscreeninger blev der umiddelbart efter sidste tilsyn taget hånd om udfordringen på området. Der blev rettet et målrettet fokus på at sikre vægtmålinger, tilbud om proteindrikke og afkrydsningsskemaer blev taget i brug for at skabe bedre overblik over indsatser relateret til ernæring. Der er nedsat en arbejdsgruppe, hvor der foregår faglig sparring med blandt andet diætisten. I arbejdet med brugen af screeningskemaer har man fået nogle erfaringer, som har bidraget til revidering og forbedringer af screeningsmaterialet.</p> <p>På plejehjemmet er der i kvalitetsarbejdet fokus på at sikre gode tilbud om aktiviteter. Plejehjemmet har fået tilført ekstra midler til afholdelse af flere aktiviteter og har i den forbindelse prioriteret aktiviteter, hvori musik indgår som overordnet tema. Pt. forberedes en musikfestival. Der er ansat en aktivitetsmedarbejder, som løbende afholder samtaler med beboerne for at afdække eventuelle ønsker og behov. Klippekortordningen anvendes, og brugen heraf dokumenteres løbende. Det er ledelsens oplevelse, at tilbud om aktiviteter er genetableret på det normale niveau som før Covid-19 situationen indtraf.</p> <p>Plejehjemmet har lægeordning, og størstedelen af beboerne har tilvalgt ordningen. Lægen kommer to gange ugentligt, og det er ledelsens oplevelse, at ordningens succes udspringer sig af et stort engagement og lægefaglig kompetence. Lægen forestår ligeledes undervisning af medarbejderne.</p> <p>Under dialogen om emner i kvalitetsarbejdet italesætter ledelsen, at man desværre har været nødsaget til at stille flere udviklingstiltag i bero på grund af Covid-19 situationen.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt særdeles tilfredsstillende op på tilsynet fra 2019. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.</p>



## 3.2 FAGLIG KVALITET

### 3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

<b>Data</b>	<p><b>DOKUMENTATION</b> Data er opsamlet i journal fra 4 beboere.</p> <p><b>DØGNRYTMEPLANER</b> Døgnrytmeplanerne er alle udfyldte for hele døgnet. Generelt er døgnrytmeplanerne yderst velbeskrevet med fokus på beboerens individuelle ønsker og vaner. Dertil er døgnrytmeplanerne forment med handlevejledende beskrivelser af de indsatser, som skal leveres af medarbejderen. Kun i en døgnrytmeplan er der mindre handlevejledende beskrivelser. Her beskrives indsatsen kun i korte sætninger, fx skal have hjælp til personlig pleje og om natten tilsyn x 2.</p> <p>Døgnrytmeplanerne er generelt meget detaljeret beskrevet og indeholder beskrivelser af, hvordan beboerens pleje og hverdag skal tilrettelægges i forhold til beboerens varierede funktionsniveau. Dertil ses beskrivelser af særlige opmærksomhedsområder i forhold til beboerens kognitive udfordringer, og hvordan disse skal tackles. I en døgnrytme ses en flertrins indsats, som kan benyttes i tilfælde af, at beboer bliver udadreagerende. Alle døgnrytmeplanerne indeholder flotte beskrivelser af, hvordan boligen sikres renholdt.</p> <p><b>HELBREDSTILSTANDE</b> Dokumentationen omkring beboernes tilstande er beskrevet fyldestgørende. De faglige notater og beskrivelserne under nuværende og forventet vurdering er fagligt relevante og giver et særdeles godt fagligt indblik i beboernes helbredsmæssige udfordringer. Der ses overensstemmelse mellem beboernes medicinske behandling og beskrivelserne af beboernes helbredsmæssige udfordringer.</p> <p><b>INDSATSMÅL</b> Der arbejdes med indsatsmål for samtlige sundhedslovsindsatser. Målene er målbare og meget brugbare i forhold til indsatserne.</p> <p><b>HANDLINGSANVISNINGER</b> Handlingsanvisningerne er generelt veldokumenterede. Dertil ses en vis systematik samt oprettelse af handlingsanvisninger på vægt, ernæring og aktivitet for alle fire beboere. Der er oprettet korrekte handlingsanvisninger for alle fire beboere.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejdernes indsats typisk er meget konkret og handlevejledende beskrevet i flere af handlingsanvisningerne. Dette ses eksempelvis beskrevet i handlingsanvisning for medicindispensering, hvor det også fremgår, hvilket kompetence-niveau medarbejderen skal have for at bestride opgaven.</p> <p>Der bemærkes dog, at nogle handlingsanvisninger ikke har VAR tilknytning og ikke har fagligt indhold.</p> <p><b>OBSERVATIONER</b> Der foreligger løbende observationer i forhold til ændringer i plejen, fx beskrives, når beboer ikke har ville i bad, og der ses dokumentation i forhold til levering af sundhedslovs-ydelser.</p>
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at det er alles ansvar at sikre løbende ajourføring af dokumentationen. Ansvar er delt i forhold til den enkelte medarbejders faglige kompetenceområde. En stor del af arbejdet med dokumentationen sker i et tæt samarbejde mellem social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.

I hverdagen er der fokus på at sikre ajourføring af døgnrytmeplanen, når der sker ændringer i beboernes behov for pleje og omsorg. Medarbejder beskriver betydningen af, at døgnrytmeplanen altid er ajourført, så kolleger kan orientere sig heri, hvis de ikke kender beboeren så godt, og således sikres det samtidigt, at døgnrytmeplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. Det er medarbejdernes oplevelse, at man er blevet gode til at udarbejde døgnrytmeplaner og at disse er et nyttigt redskab i hverdagen.

I forhold til arbejdet med de 13 sygeplejefaglige problemområder beskriver medarbejderne, at de som social- og sundhedshjælper typisk ikke anvender disse, men at man er blevet præsenteret for indholdet i dem.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et nogenlunde tilfredsstillende niveau og i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation.

Tilsynet vurderer, at nogle handlingsanvisninger mangler et fagligt indhold, og at der ikke konsekvent linkes til VAR i handlingsanvisningerne. Tilsynet vurderer, at en enkelt døgnrytmeplan bør være mere handlevejledende beskrevet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har den faglige forståelse og indsigt i arbejdet med dokumentationen.

**3.2.2 Instrukser og vejledning****Data****LEDELSESINTERVIEW**

Instrukser og vejledninger kan søges på z-drevet og på kommunens intranet.

Alle medarbejdere har adgang til ovenstående.

Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter anvender VAR som dagligt arbejdsredskab.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at hvis de bliver i tvivl om en opgaveløsning, sparrer de ofte med deres nærmeste leder eller kollegaer. På mails bliver man orienteret om, når der kommer nye retningslinjer og instrukser. Medarbejderne beskriver, at dette er der naturligvis mange eksempler på i forhold til den nuværende Covid-19 situation. Der bliver også taget et print af mailen, som lægges et synligt sted på kontorerne, så alle bliver gjort bevidste om ændringerne. På kontorerne forefindes yderligere mapper med printede versioner af instrukser og vejledninger. I forhold til øvrige instrukser og vejledninger kan disse søges på det lokale drev og kommunens intranet.

Medarbejderne fortæller, at de er blevet introduceret til brugen af VAR, men er blevet forsinket i den praktiske brug af redskabet på grund af Covid-19. Det er medarbejdernes oplevelse, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker anvender VAR i deres daglige arbejde.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger, og at medarbejderne kender og anvender disse i praksis på særdeles tilfredsstillende måde.

### 3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

<b>Data</b>	<p><b>LEDELSESINTERVIEW</b></p> <p>Der er udarbejdet arbejdsgang for indberetning og opfølgning af utilsigtede hændelser. Pt. arbejdes på at lave en lidt anderledes organisering af arbejdsgangen med det formål at lette arbejdet med indberetninger for medarbejderne. Den nye organisering skal ligeledes sikre medarbejdernes kendskab til indberettede hændelser på både afdelingsniveau og indberetninger samlet for hele plejehjemmet.</p> <p>Plejehjemmet har typisk indberetninger på medicin, der ikke er blevet givet eller i forhold til falduheld.</p> <p>Tilsynet får fremvist diverse materialer, der anvendes i arbejdet med utilsigtede hændelser. Blandt andet fremvises oversigt over, hvorledes der er igangsat arbejde med såkaldt samlerapportering. Samlerapportering er en måde at rapportere bestemte utilsigtede hændelser på. Rapporteringsmetoden omfatter kun utilsigtede hændelser, hvor beboeren er faldet eller ikke har fået sin medicin, og hvor hændelsen ikke er af alvorlig karakter. Som led i et læringsperspektiv italesættes arbejdet med utilsigtede hændelser og indrapporterede situationer på ledermøder, i medicingruppen, i et samarbejde med ergoterapeuten og på personalemøder. På møder er der fokus på, at det bliver tydeligt og synligt for medarbejderne, hvad der skal arbejdes med i den konkrete afdeling samt at arbejdet med utilsigtede hændelser bringer medarbejdernes faglige interesse i spil.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker har forestået undervisning i indberetning af utilsigtede hændelser. Målet er, at alle medarbejdere skal kunne indberette hændelser, men dele af læringsprocessen er gået lidt i stå på grund af Covid-19 situationen. Medarbejderne oplever, at man er gode til at hjælpe og støtte hinanden med indberetninger af utilsigtede hændelser.</p> <p>Medarbejderne beskriver utilsigtede hændelser i forhold til fald, urinvejsinfektioner og på medicinområdet. I faglige fora er der blevet stillet spørgsmål til, om man kan se et mønster i hændelserne, og hvilke forebyggende indsatser der kan igangsættes. Medarbejder giver eksempel på beboer, som har haft hyppige fald. Her går man ind i en faglig dialog og analyse af forholdene, man undrer sig, forholder sig fagligt til problemet og afdækker, om der er en særlig situation, der har ændret sig hos beboeren, og som kan have betydning for falduheldet. Arbejdet med forebyggende tiltag sker i et tværfagligt samarbejde med blandt andet ergoterapeuten.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser er særdeles tilfredsstillende, og at der sker relevant indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til arbejdsgange omkring utilsigtede hændelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der sikres læring og udvikling af de utilsigtede hændelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er formel organisering af arbejdet med utilsigtede hændelser, samt at der arbejdes med utilsigtede hændelser ud fra et lærings- og udviklingsperspektiv.</p>	

### 3.2.4 Personlig pleje og praktisk hjælp

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Beboerne fremtræder soignerede.</p> <p>Kvaliteten af rengøringsstandard i boliger og omkring hjælpemidler er meget tilfredsstillende.</p>
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med kvaliteten i plejen.

En beboer fortæller, at aftaler overholdes, og det er de samme medarbejdere, som kommer og hjælper hende. Beboer fortæller, at medarbejderne kender hendes livshistorie og på den måde kan man få en god dialog om gamle dage. Anden beboer pointerer flere gange, at der bestemt ikke er noget at klage over. Beboer oplever, at man får alt den hjælp, man kan ønske sig, og har man brug for mere - siger man bare til.

### MEDARBEJDERINTERVIEW

Dagens opgaver fordeles efter den aktuelle ressourcemæssige situation, kontaktpersonsprincipet og ud fra en vurdering af medarbejdernes faglige kompetencer, så det sikres, at disse matcher beboerens kompleksitet.

Medarbejderne beskriver, at der altid arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejder beskriver eksempler på, hvordan beboere inddrages i praktiske opgaver, og at netop dette har stor betydning for beboernes følelse af at være aktiv i eget liv. Beboeren hjælper med at tømme skraldepose, tørre vindueskarme af, afrydning af borde og lignende. Medarbejder fortæller, hvordan hun giver en beboer en lille spand med vand og sæbe, og beboeren kan så selv gøre lidt rent i sin bolig. Medarbejderne oplever, at der er stort fagligt fokus på at udnytte de ressourcer, beboerne har, og være inkluderende i sin tilgang. Selv den mindste inddragelse har betydning for vedligeholdelse af beboernes funktionsniveau, ifølge medarbejder. Medarbejder beskriver, at medarbejdernes tålmodige adfærd er altafgørende for, om man har succes med at arbejde rehabiliterende.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med triagering på plejehjemmet. Før Covid-19 indtræf blev der triageret dagligt, men intervallet er nu nedsat til 2-3 gange ugentligt. Alle beboere gennemgås og vurderes i forhold til triageringsniveau, og der foregår en faglig drøftelse af, hvad der skal være særlig observation og opmærksomhed på og indsatser, der skal igangsættes. Medarbejderne finder, at idet der foretages triagering af samtlige beboere, er metoden særdeles velegnet til at få det nødvendige faglige overblik over, hvad der rører sig hos beboerne. Medarbejderne er enige i, at man lige skulle vænne sig til at arbejde med triagering som metode, men finder nu, at redskabet er meget brugbart og værdifuldt i forhold til at sikre høj faglighed i indsatserne.

Kontaktpersonsystemet sikrer genkendeligheden i plejen og omsorgen for beboerne. Med kontaktpersonsordningen kan man opnå et tæt forhold, som bidrager til beboernes livskvalitet, og man kan arbejde målrettet med fokus på beboerens helhedssituation.

Beboernes medindflydelse sikres ved, at man spørger ind til, hvad beboerne har lyst til i alt, hvad der foretages i løbet af en dag. Tingene sker på beboernes præmisser og samarbejdet foregår i tæt dialog. Medarbejder pointerer, at selv om man godt ved, hvad beboerne ville svare på et spørgsmål, spørger man alligevel.

På plejehjemmet er der kostrådsmøder, hvor beboere, leder, medarbejdere og køkkenchefen deltager. Beboerne gives her mulighed for at ytre meninger i forhold til særlige ønsker til maden, menuforslag og madens kvalitet. På fødselsdage vælger beboerne menuen. Leder inviterer beboere og pårørende til husmøder og her drøftes emner, der relaterer sig til beboernes hverdag på plejehjemmet.

Ved observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand sparreres med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. På triagemøder drøftes de observerede ændringer og der tages stilling til indsatser.

### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje og praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at personlig pleje og praktisk hjælp leveres efter en god faglig standard med fokus på at arbejde rehabiliterende og ud fra en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der i planlægningen og fordelingen af plejeopgaver er særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre overensstemmelse mellem beboerens behov og medarbejdernes kompetencer, samt at hjælpen tildeles, så kontinuiteten sikres bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, samt at kvaliteten af rengøringsstandarderne i boliger og omkring hjælpemidler er af særdeles tilfredsstillende kvalitet.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af plejen og støtten, og at de kender de medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvordan der sikres kvalitet i leveringen af den personlige pleje og praktiske støtte.

### 3.2.5 Rehabiliterende og aktiverende pleje

<b>Data</b>	<p><b>BEBOERINTERVIEW</b></p> <p>Beboerne udtrykker, at de inddrager egne ressourcer i hverdagens gøremål. Beboer fortæller, at hun næsten er blevet bedre efter indflytning på plejehjemmet. Hvis der er noget hun selv kan, foretrækker hun at gøre dette. Medarbejderne lader beboeren gøre de ting, hun kan. Anden beboer deltager i de aktivitetstilbud, der er på plejehjemmet. Beboer fortæller, at hun troede, hun havde mistet evnen til at strikke, men en aktivitetsmedarbejder har lært hende det igen. Beboer nyder nu meget at sidde i egen bolig med sit strikkesøj.</p> <p>Et par af beboerne har svært ved at svare på spørgsmål herom.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på at sikre inddragelse af beboernes fysiske og psykiske ressourcer i hverdagen. Fysioterapeut kommer to gange ugentligt og træner med beboerne. Der er ugentlige tilbud om stoleygnastik, som afholdes i større fælles fora eller i mindre grupper på afdelingsniveau for de beboere, som måske ikke rummer at være sammen med så mange beboere. Der tilbydes gåture på næsten daglig basis, da dette medvirker til beboernes trivsel i hverdagen. Medarbejder beskriver, at et par beboere kan være lidt urolige, og en lille gåtur kan have en stor effekt, når der skiftes miljø og tilbydes andre sanseindtryk. Medarbejderne oplever, at de er meget bevidste om at udnytte de smukke omgivelser udendørs. På afdelingsniveau er der fokus på tilbud, som f.eks. sang og dans. Musikken bruges generelt som tema for arrangementer. Medarbejderne beskriver, at uanset, hvilket funktionsniveau beboeren har, kan de fleste profitere af musikaktiviteter.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjems liv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes ressourcer inddrages i de relevante situationer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende og aktiverende tilgang.</p>	

### 3.2.6 Måltider og ernæring

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION</b></p> <p>Der foreligger, jf. tidligere beskrivelse, handlingsanvisninger og screeninger på alle fire beboere. Dertil er der i alle fire døgnrytmeplaner beskrivelser af, hvorledes beboerne skal støttes i ernæringsituationen.</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I handlingsanvisninger for vægt beskrives, at beboerne skal vejes en gang om måneden. I alle fire journaler er dette ikke fuldført, idet der mangler regelmæssig dokumentation af vægtkontroller. I tre ud af de fire vægtskemaer, som tilsynet gennemgår, konstateres det, at beboerne har tabt sig mellem 1 til 3 kg.

#### BEBOERINTERVIEW

Et par beboere giver udtryk for, at det på trods af afstanden imellem beboerne er hyggeligt at spise sammen. En beboer viser sin morgenmad frem og fortæller, at hun har brug for god tid til at spise den, og dette gives hun altid god mulighed for.

Beboerne fortæller, at de typisk spiser morgenmaden i egen bolig, men øvrige måltider indtages i samvær med de andre beboere.

Beboerne udtrykker, at maden er veltillavet og varieret. En beboer fortæller, at man har indflydelse på menuen, når man har fødselsdag. Beboer giver eksempel på, at hun har været i dialog med køkkenpersonalet om madens kvalitet. Beboer oplever, at der blev taget godt imod hendes budskaber, og at man har lyttet og reageret herpå.

En beboer fortæller, at der er gode muligheder for mellemmåltider. Beboeren nyder servering af kage til kaffen og den frugt, der ofte bliver skåret i små stykker og lagt i en lille skål. Beboerne er vidende om, at dagens menu kan ses på skærmen på fællesarealet.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på godt tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjems liv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med rammerne for måltiderne og madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at der er selvbestemmelse, inddragelse og hjemlighed ved måltiderne.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i forhold til vægtmålinger har mangler.

### 3.2.7 Træning

#### Data

##### BEBOERNE

Ingen af beboerne modtager træningstilbud.

En beboer fortæller, at vedkommende ikke ønsker at tage imod tilbud om træning. Anden beboer beskriver, at han selv træner lidt ved motionscyklen. To øvrige beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom.

Tilsynet bemærker, at både ledelse og medarbejdere italesætter, hvorledes der er fokus på at sikre tilbud om vedligeholdende træning ved fysioterapeuten, og hvordan plejepersonalet i hverdagen følger op på de træningsindsatser, der tilbydes.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven §86, Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjems liv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

### 3.2.8 Sygepleje

#### Data

##### OBSERVATION OG DOKUMENTATION - SAMMENHÆNG

Der observeres sammenhæng mellem visiterede og leverede sygeplejeydelser.

Der er udarbejdet indsatsmål og handlingsanvisninger på de sygeplejeydelser, som beboerne er visiteret til.



**KVALITET**

Tilsynet observerer ingen sygeplejemæssige problemstillinger, der ikke bliver taget hånd om. Tilsynet observerer, at en beboer har fået sårpleje. Forbindingen sidder fint, og beboer fortæller, at hun er meget tryk ved hjælpen.

**DELEGERING**

Leder beskriver, at opgaver relateret til delegering henhører under sygeplejerskernes ansvarsområde. Sygeplejersken, som tidligere varetog opgaven, har søgt nye udfordringer, og der forestår nu en stor opgave med opfølgning på de mange gode indsatser, vedkommende har igangsat omkring opgaveoverdragelse. Alle skemaer omkring opgaveoverdragelse skal f.eks. gennemgås på ny med henblik på ajourføring af underskrifter, så disse er aktuelle.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at der gennem de sidste år er sket store forandringer inden for deres kompetence- og ansvarsområder. Medarbejderne har oplevelsen af, at man som social- og sundhedshjælper har haft mange opgaver, der nu er overgået til social- og sundhedsassistenterne. Medarbejderne beskriver, at de føler sig motiverede for at blive oplært til at kunne varetage forskellige opgaver og vurderer også, at der på plejehjemmet er gode muligheder herfor. En medarbejder giver eksempel på, at hun er blevet oplært til øjendrypning, påsætning af demensplaster og sondeernæring hos en beboer. Anden medarbejder beskriver oplæring i forhold til sondeernæring.

Når en opgave skal overdrages, sker dette ved undervisning af sygeplejersken, og der bliver udarbejdet skemaer på opgaveoverdragelsen.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at sygeplejen leveres på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til procedurer og arbejdsgange for delegeringsarbejdet.

**3.2.9 Medicinhåndtering****Data****OBSERVATION**

Tilsynet gennemgår fire beboers medicinbeholdning. Der er i tre ud af de fire gennemgange konstateret mangler.

- Der er overensstemmelse mellem medicinskema og antallet af tabletter i doseringsæskerne ift. til tre beboere. Hos en beboer er der dosisdispensering.
- Doseringssæsker er mærket korrekt med navn og cpr.nr. For en doseringssæske mangler der markering af korrekt ugedag på æsken.
- Der sker ikke korrekt opbevaring af medicinen i forhold til 3 medicingennemgange, idet der konstateres præparater i tre medicinbokse, som ikke mere er aktuelle. Tilsynet bemærker, at et præparat er seponeret i marts mdr.
- Der er i forhold til to medicinbeholdninger ikke label med ordination samt navn og cpr.nr på alle præparater.
- I forhold til to medicingennemgange mangler der anbrudsdato på præparater med kort holdbarhed, det drejer sig om anbrudsdato på en salve, mixture og øjendråber.
- I forhold til en medicingennemgang mangler der et pn-præparat.

<b>DOKUMENTATION</b>	<p>Dokumentationen på medicinlisterne er i overensstemmelse med gældende retningslinjer på området.</p>
<b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b>	<p>Sygeplejerske, som tilsynet følges med under medicingennemgangen, kan redegøre korrekt for medicinhåndteringsprocessen.</p> <p>Medarbejderne, som deltager i gruppeinterview, er social- og sundhedshjælperuddannede. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes retningslinjer følges i udleveringen af dispenseret medicin.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er utilfredsstillende og ikke i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området.</p> <p>Hos tre ud af fire beboere konstateres mangler i forhold til at sikre korrekt markering og opbevaring.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til gældende retningslinjer omkring medicinhåndteringen og kan redegøre for arbejdet hermed.</p>	

### 3.3 BORGEROPLEVET KVALITET

#### 3.3.1 Borgerrettigheder

<b>Data</b>	<p><b>BEBOERINTERVIEW</b></p> <p>Beboerne oplever selvbestemmelse og inddragelse.</p> <p>En beboer fortæller, at hun bestemmer over sit liv og frit kan gøre, det der passer hende. Beboer fortæller, hvordan hun i sommer har siddet på terrassen og nydt en flaske vin med pårørende. Beboeren udtrykker, at netop en sådan situation medvirker til følelsen af hjemlighed. Beboer har sår på benet, som skiftes af sygeplejerskerne. Sygeplejerskerne varetager kontakten til egen lægen omkring sårbehandlingen, hvilket beboer er helt tryk ved og oplever, at hun bliver inddraget og spurgt, når det er relevant.</p> <p>Anden beboer fortæller, at han oplever høj grad af medbestemmelse i sin hverdag. Beboeren fortæller, at man skal informere personalet, når man tager ud af huset, hvilket beboeren finder helt naturligt.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de vil henvende sig til deres kontaktperson eller lederen, hvis der opstår behov for at klage.</p>
<b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b>	<p>Medarbejderne beskriver fokus på, at man altid spørger beboerne om lov, før der igangsættes en handling. Medarbejderne nævner eksempler på samtykke i forbindelse med kontakten til pårørende og lægen. Medarbejder beskriver, at når en beboer siger fra overfor en handling, respekteres dette altid. Der er fokus på, at det er beboeren, som bestemmer.</p> <p>Medarbejdere beskriver, at regler omkring samtykke kan være et vanskeligt område at forstå fuldt ud, og at de derfor har efterspurgt, at emnet bliver et af de prioriterede områder ved kommende undervisning. Medarbejderne finder det vigtigt, at man altid er opdateret på sidste nye retningslinjer, så man kan være tryk i sine handlinger.</p>

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at beboeres rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Helsingør Kommunes værdier for ”Det gode plejehjemsliv”

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med reglerne på området.

**3.3.2 Tilfredshed med medarbejderne****Data****OBSERVATION**

Tilsynet observerer respektfuld dialog og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne udviser venlighed og engagement i mødet med beboerne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne altid banker på, før de går ind i en beboers bolig.

**BEBOERINTERVIEW**

Beboerne udtrykker, at der altid kommunikeres i en venlig tone. En beboer beskriver medarbejderne som meget høflige og venlige. En beboer gentager flere gange, at der bestemt ikke er noget at klage over i forhold til medarbejderne.

**MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter f.eks. følgende:

- Tale i øjenhøjde
- Ligeværdighed i dialogen
- Udvide imødekommenhed og være lyttende
- Fokus på beboernes forskellige behov
- Være nysgerrig på, hvad der virker i dialogen og adfærden over for den enkelte beboer
- Rolig og ikke stresset adfærd
- Tiltale beboerne ved navn

Medarbejderne giver udtryk for, at de er gode til at overholde indgåede aftaler med beboerne. Bliver man forsinket, informeres beboeren om, at man ikke har glemt dem, men at man kommer tilbage inden for en given tidsramme.

**Tilsynets vurdering**

Tilsynet vurderer, at omgangstonen på plejehjemmet er særdeles respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation med medarbejderne og i henhold til Helsingør Kommunes værdier for ”det gode plejehjemsliv”.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd over for beboerne.

**3.3.3 Hverdag for borgerne****Data****OBSERVATION**

Om formiddagen observerer tilsynet flere situationer, hvor medarbejdere er i dialog og hyggeligt samvær med beboere.

Plejehjemmets ergoterapeut har igangsat en aktivitet omkring sang med en gruppe af beboere.

Dagens aktivitet er stolegymnastik. Tilsynet observerer, at ca. 10 beboere er samlet på fællesarealerne til den fælles gymnastik. Beboerne sidder med god afstand mellem hinanden.

Medarbejder instruerer beboerne i øvelserne, og der hersker en hyggelig stemning, og beboerne nyder samværet. Beboerne tilbydes noget at drikke efter endt træning. En beboer oplyser spontant, at hun føler sig meget frisk efterfølgende.

Tilsynet bemærker, at om formiddagen har flere beboere valgt at opholde sig på fællesarealet. F.eks. observeres en beboer, som sidder og læser avis og drikker kaffe, et par beboere sidder omkring samme bord og konverserer, og en beboer sidder og hygger sig med morgenmaden. Når medarbejderne møder beboerne, gives en kommentar eller lille hilsen til flere af beboerne. En medarbejder spørger et par beboere, om de hygger sig og har det godt.

Tilsynet bemærker, at beboerne sidder med passende afstand til hinanden, så retningslinjer for Covid-19 kan overholdes.

På opslag på fællesarealer kan man orientere sig om kommende aktiviteter.

#### BEBOERINTERVIEW

To af beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål relateret til hverdagslivet. Men en af beboerne gentager flere gange, at han har det godt og ikke kunne tænke sig at være andre steder.

En beboer fortæller, at han tidligere har rejst hele verden rundt og haft meget travlt i sin erhvervsaktive alder og derfor nu bare ønsker at slappe af. Beboer er meget tilfreds med, at det respekteres, at han ikke ønsker at tage imod tilbud om aktiviteter.

Anden beboer fortæller, at han selv kan gå ture i nærmiljøet. Beboeren spiller af og til billard med en medbeboer. Beboeren viser tilsynsførende billardbordet. Beboeren viser ligeledes massagestolen frem og fortæller, at han har gode erfaringer med brugen af denne.

#### MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemmet er et varieret tilbud om aktiviteter. Aktiviteter tilbydes som fællesaktiviteter eller i mindre fora på afdelingsniveau.

Medarbejderne beskriver, at man som plejepersonale ikke længere har med aktiviteter målrettet klippekortsordningen at gøre, men at denne opgave er en del af aktivitetsmedarbejderens ansvarsområde. Medarbejderne understreger, at dette ikke er ensbetydende med, at beboerne ikke tilbydes individuelle aktiviteter af plejepersonalet. Medarbejderne beskriver, at flere beboere har meget glæde ved tilbud om en lille gåtur eller anden spontan en-til-en aktivitet, og at tilbuddet sikres, så snart muligheden er herfor.

Medarbejder giver udtryk for, at dialogen og samværet med beboerne bidrager til beboernes trivsel på plejehjemmet. I hverdagen prioriteres nærværet og dialogen med beboerne, og medarbejderne oplever, at tiden er hertil, selv om hverdagen kan opleves hektisk og travl. Medarbejder italesætter eksempler på, hvordan man som medarbejder skal gribe situationerne, når de opstår.

#### Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet sikres tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "det gode plejehjemsliv" og Helsingør Kommunes Kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at skabe en god hverdag for beboerne.

### 3.3.4 Pårørende

<b>Data</b>	<p><b>PÅRØRENDEINTERVIEW</b></p> <p>På tilsynstidspunktet er der ikke pårørende til stede på plejehjemmet.</p> <p>Leder oplyser, at alle pårørende er blevet inviteret til samtale med leder omkring trivsel og samarbejde. Kun få pårørende har taget imod tilbuddet. Leder beskriver, at plejehjemmet har fået flere positive tilkendegivelser fra pårørende, som udtrykker, at de føler sig godt informeret om Covid-19 situationen, og hvad der i øvrigt sker på plejehjemmet. Flere pårørende har ligeledes udtrykt ros til ledelsen for at tage konkrete initiativer til at sikre det gode samarbejde.</p> <p>Under Coronakrisen har der været stor ledelsesmæssig prioritering om at sikre højt informationsniveau til de pårørende, f.eks. gennem mailkommunikation og telefonopringninger.</p> <p><b>MEDARBEJDERINTERVIEW</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at pårørende helt naturligt inddrages i de ting, der relaterer sig til beboerens hverdagsliv. Medarbejderne nævner eksempler på pårørendeinddragelse i forhold til praktiske ting, plejen og omsorgen for beboeren og aktiviteter. Samarbejdet med pårørende sker altid ud fra beboerens samtykke og ønsker for samarbejdet.</p> <p>Medarbejder beskriver, at den gode dialog med pårørende har afgørende betydning for beboernes trivsel i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at der generelt er et godt samarbejde med de pårørende. Typisk sker dialogen med pårørende pr. telefon, eller når pårørende kommer på besøg. Medarbejderne pointerer vigtigheden af, at man som medarbejder har forståelse for pårørendes forskellige behov for at have kontakt med medarbejderne. Nogle pårørende har stort behov for tæt og løbende dialog, mens andre pårørende kan have et behov i langt mindre grad.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der ledelsesmæssigt er stort fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende, og de er bekendte med, at leder inviterer pårørende til såkaldte "Husmøder".</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre det gode samarbejde mellem pårørende og plejehjemmet, og at dette sker med udgangspunkt i Helsingør Kommunes værdier for "det gode plejehjemsliv" og Helsingør Kommunes Kvalitetsstandarder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for, hvorledes der sikres et godt samarbejde med pårørende.</p>	

## 3.4 OBSERVATIONSSTUDIE

<b>Data</b>	<p><b>OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE</b></p> <p>(Udførelsen af plejen er overordnet i overensstemmelse med døgnrytmeplan)</p> <p><b>KOMMUNIKATION</b></p> <p>Medarbejderen hilser på beboer og præsenterer tilsynet. Medarbejder benytter beboers navn i dialogen og er meget opmærksom på at målrette kommunikationsformen til beboerens kognitive udfordringer.</p> <p>Beboer hører dårligt, og medarbejder opfordrer beboer til at tage sine høreapparater på. Medarbejder taler tydeligt og gentager flere gange sine beskeder, idet beboer har svært ved at høre medarbejder, da medarbejder har mundbind og visir på.</p>
-------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Kommunikationsformen bærer præg af, at medarbejder har et stort kendskab til beboers liv, og medarbejder formår at relatere samtalen til oplevelser, som beboere har haft i sine unge dage.

#### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Hjælpen udføres ud fra beboerens ønsker og behov. Medarbejder inviterer beboer til samarbejde, og beboer følger hjemmevant med i opgaveløsningen. Det er tydeligt, at beboer kender til rutinerne/arbejdsgangene og er tryk ved disse.

#### REHABILITERING

Beboeren får mulighed for at anvende egne ressourcer under hele plejeforløbet.

Medarbejder guider og vejleder beboer. Der gives tid til, at beboer kan være aktiv deltagende i små plejeopgaver samt forflytninger.

#### ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejder går i gang med plejen uden at have sikret sig, at der er de nødvendige remedier i boligen. Det viser sig ret hurtigt, at der mangler vaskeklude. Medarbejder ringer til en medarbejder og beder om hjælp til at få disse bragt, da medarbejder er iført værnemidler og ikke vil forlade boligen. Tilsynet bemærker, at telefonen bliver lagt ned i medarbejders lomme efter endt brug, og at der ikke efterfølgende sker afspritning af denne.

Dertil bemærkes, at der mangler affaldssække i skyllerum, og at medarbejder derfor transporterer det urene tøj/håndklæder gennem hele afdelingen.

#### FAGLIG UDFØRSEL

Før plejen igangsættes ifører medarbejder sig forklæde, mundbind, handsker og visir, dette tages fra skab, som står på gangen foran beboers bolig.

Den personlige pleje foregår på badeværelset. Beboer sidder foran håndvasken, hvor den øvre og nedre pleje udføres. Medarbejder arbejder korrekt med handskeskift mellem plejeopgaverne samt spritter hænderne mellem handskeskiftene.

Medarbejder sikrer, at beboers hygiejne bliver udført tilstrækkelig ved at fastholde beboers opmærksomhed på opgaven, dette gøres på en venlig og anerkendende måde.

Under plejen lægger medarbejder det snavsede tøj på gulvet.

Efter endt pleje går beboer ind i stuen i boligen. Medarbejder aftager værnemidlerne og går derefter ind i boligen og reder sengen og lufter ud. Efterfølgende samles det urene tøj op fra gulvet og indpakkes i et urent håndklæde. Vasketøjet transporteres igennem hele afdelinger, da det nærmeste skyllerum mangler stofvaskeposer.

#### OBSERVATION AF FROKOSTMÅLTID

#### KOMMUNIKATION

Medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone til beboerne. Medarbejderne har fokus på at skabe den hyggelige dialog under måltidet. Der tales om menuen, madens kvalitet og aktiviteter for dagen. Ved flere af bordene samtaler beboere med hinanden.

#### SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Ved serveringen af maden informerer medarbejder om dagens menu. Beboere bliver spurgt til ønsker for, hvor meget mad de ønsker og af hvilken slags.



**REHABILITERING**

På grund af Covid-19 situationen sidder der typisk 2-3 beboere samlet ved borde, der står spredt i rummet med god afstand.

Maden portionsanrettes og serveres for beboerne.

Bordene er dækket med blomster, servietholder, og der står små kander med vand/soft på alle borde.

**ORGANISERING AF ARBEJDET**

Medarbejderne arbejder på en systematisk og målrettet måde i forhold til organiseringen af måltidet. Nogle medarbejdere anretter og serverer maden for beboerne, mens andre medarbejdere fra måltidets start sætter sig ved bordet sammen med beboerne.

Der forekommer ingen forstyrrelser under måltidet, som afvikles i en stille og rolig atmosfære.

**FAGLIG UDFØRSEL**

Medarbejderne anvender mundbind under hele måltidet. Der foretages afspritning af hænder, når dette er relevant. Ved afslutning af måltidet sprittes bordene af.

En beboer får hjælp til indtagelse af måltidet. Beboeren støttes på en faglig korrekt måde, og det bemærkes, at beboeren spørges, inden en handling foretages. Medarbejder støtter beboeren i måltidet på en rehabiliterende måde, hvor beboeren gives mulighed for at gøre det, han selv magter.

**Tilsynets vurdering**

Under observationsstudiet af hjælpen til personlig pleje vurderes det, at tilrettelæggelsen og organiseringen af hjælpen sker på en nogenlunde tilfredsstillende måde. Under udførelse af hjælpen opstår en situation, hvor medarbejder ikke har de nødvendige redskaber, hun skal bruge til at udføre plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejder følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne og foretager handskekift mellem plejeopgaverne og spritter hænderne mellem handskekiftene. Der opstår dog en enkelt situation, hvor medarbejder er mindre opmærksom på hygiejnen i håndteringen af sin mobiltelefon. Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for korrekt håndtering af vasketøj ikke følges. Tilsynet vurderer, at medarbejderen udfører plejen med udgangspunkt i beboernes behov, ønsker og vaner, og at der under plejen kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboer. Kommunikationsformen bærer præg af, at medarbejder har et stort kendskab til beboers liv.

Under observationsstudie af frokostmåltidet vurderes det, at måltidet tilrettelægges og udføres på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde formår at skabe en hyggelig atmosfære og socialt samvær under de givne rammer, jf. Covid-19 situationen.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejehjem. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

### 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes 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 kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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 VURDERINGSSKALA

Efter ønske fra Helsingør Kommune arbejder BDO ud fra nedenstående vurderingsskala ved tilsynene:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"><li>• Ingen anledning til bemærkninger</li></ul>
2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"><li>• Mindre fejl og mangler</li></ul>
3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"><li>• Fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi</li></ul>
4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"><li>• Alvorlige fejl og mangler som har betydning for borgerens helbred og autonomi</li></ul>
5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none"><li>• Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for borgerens helbred og autonomi</li></ul>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejehjemmets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, med en sundhedsfaglig baggrund.

## 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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.