



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejehjemmet Strandhøj

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
August 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER TIL VIDERE UDVIKLING	8
3.	DATAGRUNDLAG	9
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	9
3.2	FAGLIG KVALITET	10
3.2.1	Sundhedsfaglig dokumentation.....	10
3.2.2	Instrukser og vejledning.....	12
3.2.3	Utsigtede hændelser og læring.....	12
3.2.4	Personlig støtte og pleje	13
3.2.5	Rehabiliterende og aktiverende pleje	14
3.2.6	Praktisk hjælp	15
3.2.7	Mad og måltider	16
3.2.8	Træning	17
3.2.9	Sygepleje.....	18
3.2.10	Medicinhåndtering	18
3.2.11	Demens	20
3.3	BEBOEROPLEVET KVALITET	21
3.3.1	Beboerrettigheder	21
3.3.2	Hverdag for beboerne	21
3.3.3	Pårørende	23
3.4	OBSERVATIONSSTUDIE.....	24
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	26
4.1	FORMÅL	26
4.2	KONTROLPERSPEKTIVET	26
4.3	LÆRINGS- OG UDVIKLINGSPERSPEKTIVET.....	26
4.4	TILSYNETS METODER	27
4.5	TILSYNETS TILGANG	27
5.	VURDERINGSSKALA	28
5.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	28

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

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

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

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



1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Strandhøj, Gylfesvej 17, 3060 Espergærde
Leder: Peter Stuhau
Antal boliger: 50 boliger, hvoraf 12 boliger er på den skærmede afdeling
Dato for tilsynsbesøg: 26. august 2022, kl. 08.10 - 14.50
På Plejehjemmet Strandhøj bor beboere på somatisk afdeling/skærmet afdeling. Tilsynet har primært foretaget interviews med beboere på de somatiske afdelinger. Interviews med pårørende og observationer er foretaget på hele plejehjemmet. Hertil er alle observationer omkring demens foretaget på plejehjemmets skærmede afdeling. Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Rundgang på plejehjemmet, herunder dialog med medarbejdere og beboere • Observationsstudie • Gennemgang af dokumentation og medicin • Tilsynsbesøg hos to beboere • Interviews med to pårørende • Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter) Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Strandhøj Plejehjem er, at der er tale om et plejehjem, hvor forholdene er

Gode og tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn:

Tilsynet vurderer, at der fulgt særdeles tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, hvortil der er fundet forbedringer på både dokumentationen og medicinområdet ved dette års tilsyn. Herudover vurderes det, at der er arbejdet med relevante tiltag, som eksempelvis hjemlig indretning og aktiviteter.

Sundhedsfaglig dokumentation:

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt og tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation. Hertil vurderes det, at dokumentationen generelt er af en høj faglig kvalitet, og at den fungerer som et aktivt redskab i hverdagen. Døgnytteplanerne fremstår opdaterede og aktuelle, indeholdende individuelle og særdeles handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager hele døgnet, fraset et tilfælde, hvor der for en beboer mangler en handlevejledende beskrivelse af støtten til bad.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er oprettet de nødvendige handlingsanvisninger, og at disse er ajourførte og indeholdende handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Det vurderes, at der foretages løbende dokumentation af opfølgning og afvigelser, samt at både funktionsevnetilstande og helbredstilstande fremstår ajourførte og med sammenhæng til den øvrige dokumentation. For en beboer mangler der dog dokumentation af aftaler omkring vægtmålinger under helbredstilstande, og der ses enkelte mangler i forhold til dokumentation af de månedlige vægtmålinger for samme beboer.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationsområdet på en systematisk og ensartet måde, hvortil medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer på området samt mulighed for sparring og støtte i hverdagen.

Instrukser og vejledning:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger og for, hvorledes medarbejdernes kendskab hertil sikres på særdeles tilfredsstillende vis. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for udsøgning og anvendelse af instrukser og vejledninger i hverdagen, fx i forbindelse med delegering og opgaveoverdragelse.

Utilsigtede hændelser:

Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser er særdeles tilfredsstillende, hvortil der arbejdes ud fra en fast organisering med henblik på at skabe læring på baggrund af hændelserne. Tilsynet vurderer, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for området, hvortil der er flere eksempler på ændringer af arbejdsgange, hvilket har bidraget til at skabe større sikkerhed for beboerne.

Personlig pleje og støtte:

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. På baggrund af interviews med to beboere vurderer tilsynet, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte, de har behov for, hvortil de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever tryk, kontinuitet og relevant medinddragelse i forhold til den hjælp og støtte, som de modtager i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med levering af den personlige pleje, herunder hvorledes der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed for beboerne, samt hvordan der følges op ved forandringer i beboernes tilstande.

Rehabiliterende og aktiverende pleje:

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau, og at beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen og i et omfang, som er tilpasset deres individuelle funktionsniveau. Det vurderes samtidigt, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang anvendes som en naturlig del af plejen.

Praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende.

Det vurderes, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf, samt at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for området med fokus på særlige opmærksomheder ved fx infektioner.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et nogenlunde tilfredsstillende niveau.

Under det observerede frokostmåltid er der en hyggelig stemning og en god og livlig dialog, hvortil både medarbejdere og beboere bliver længe, efter at alle er færdige med at spise. Samtidigt vurderes det dog, at en medarbejder er iført handsker under serveringen, hvilket ikke er fagligt relevant, samt at der i serveringsformen ikke er tilstrækkeligt fokus på at sikre beboerne medindflydelse, stimulere beboernes sanser, og at måltidet kun i sparsom grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne inddrages i forhold til mad og måltider.

Træning:

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et godt og tilfredsstillende niveau, og at beboerne udtrykker tilfredshed med den træning, de modtager fra ekstern fysioterapeut, hvortil en beboers pårørende beskriver, at pårørende glæder sig til plejehjemmets egen fysioterapeut vender tilbage. Herudover vurderes det, at beboerne har vanskeligt ved at redegøre for, hvordan de er aktive i hverdagen, men at beboerne begge beskriver en rehabiliterende tilgang i forhold til plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den daglige vedligeholdende træning gennem små gåture og anvendelse af rette hjælpemidler, men at der ikke er mulighed for intern sparring omkring beboernes træning, idet plejehjemmets fysioterapeut er på barsel. Herudover kan medarbejderne redegøre for samarbejde med ekstern fysioterapeut i forhold til genoptræning.

Sygepleje:

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

Det vurderes, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes systematisk med delegering, og hvorledes der sikres rette kompetencer til de sygeplejefaglige opgaver. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan en høj faglig standard og opfølgning sikres gennem løbende sparring og anvendelse af VAR.

Ingen af de interviewede beboere modtager sygeplejeindsatser ud over medicin, men det vurderes dog, at beboerne italesætter en god kontakt til sygeplejerskerne, som de oplever er til rådighed ved behov.

Medicinhåndtering:

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området. Det vurderes, at der er en systematisk håndtering af medicinen, at medicinen opbevares på en korrekt og ensartet vis, samt at der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinskema og i doseringsæsker. Hertil vurderes det dog, at der for en beboer ikke er sikret beboerens navn og anbrudsdato på et præparat, som for nyligt er taget i brug.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, men en pårørende italesætter, at beboerens øjendråber og tandpasta ikke administreres fast i dagvagten. Dette kan dog ikke bekræftes af dokumentationen eller ledelsen.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant og reflekteret for medicinhåndtering og dispensering med sammenhæng til gældende retningslinjer på området.

Demens:

Tilsynet vurderer, at observationer af beboere med demens viser særdeles tilfredsstillende forhold, og at medarbejderne kan redegøre relevant for, hvorledes der arbejdes ud fra en personcentreret omsorg med fokus på at skabe tryghed og faste rammer for beboere med demens.

Beboerrettigheder:

Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder generelt overholdes, og at der er selvbestemmelse på et nogenlunde tilfredsstillende niveau. Årsagen til vurderingen er, at der på fællesarealerne i flere tilfælde er observeret synlige plejeoversigter og kalendere, som indeholder beskrivelser af beboernes helbredsmæssige forhold, hvilket ikke vurderes relevant for uvedkommende.

På trods af disse observationer er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever en høj grad af selvbestemmelse og medinddragelse i hverdagen, og at medarbejderne kan redegøre relevant for reglerne på området.

Hverdag for beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne finder, at der er tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at der på fællesarealerne er synlige aktivitetsoversigter med daglige aktiviteter, og at der observeres en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Ligeledes vurderes det, at beboerne italesætter oplevelsen af at blive tilbudt forskellige aktiviteter, som de deltager i i det omfang, de ønsker og magter, samt at beboerne oplever en god og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og for, hvorledes der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

Pårørende:

Tilsynet vurderer, at de pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på plejehjemmet særdeles tilfredsstillende. På baggrund af interviews med to pårørende er det tilsynets vurdering, at de pårørende oplever et godt samarbejde med plejehjemmet, hvortil de føler sig relevant inddragede.

Det vurderes samtidig, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for, hvorledes der arbejdes målrettet med at sikre et godt og aktivt pårørendesamarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at observationsstudie af personlig pleje udføres på et godt og tilfredsstillende niveau, hvortil medarbejderne udviser stor opmærksomhed på at sikre en hensigtsmæssig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens behov. Medarbejderne udviser ligeledes opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, samt at plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau og ressourcer.

Tilsynet vurderer, at plejen følger beskrivelser i døgnrytmeplanen, hvori det tydeligt er beskrevet, hvordan plejen skal udføres med henblik på at skabe tryghed for beboeren.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt udfører plejen ud fra en korrekt faglig tilgang, hvortil der anvendes korrekte værnemidler. Dog vurderes det, at medarbejderne, på trods af stor opmærksomhed på korrekt afbrydelse af smitteveje, ikke konsekvent foretager den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

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 bemærker, at en pårørende efterspørger større tydelighed når en medbeboer dør, fx gennem implementering af forskellige traditioner.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det kontinuerlige arbejde med dokumentationen, og at der herunder fortsat er fokus på at sikre:
 - At støtten til bad beskrives individuelt og handlevejledende.
 - At der sikres korrekt dokumentation af beboernes vægtmålinger og evt. aftaler herom.
2. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, som understøtter medarbejdernes muligheder for sparring i forhold til beboernes individuelle træning.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne udelukkende anvender handsker, når dette er fagligt relevant.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som understøtter, at måltiderne gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes medindflydelse og optimal stimulering af beboernes sanser under måltidet.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder en systematisk og målrettet indsats på medicinområdet, og at det herunder sikres, at beboernes navn er anført på alle præparater, samt at der noteres anbrudsdato på alle præparater med begrænset holdbarhed.
6. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på at sikre korrekt opbevaring både i plejeplaner og kalendere, som indeholder oplysninger om beboernes helbredsmæssige forhold, så disse ikke er tilgængelige for uvedkommende.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne til enhver tid følger gældende hygiejniske retningslinjer, og at der således udføres håndhygiejne mellem skift af handsker.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	LEDELSEINTERVIEW Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger målrettet dokumentationen og medicinområdet, hvor der blev konstateret en dispenseringsfejl. Ledelsen redegør for opfølgningen på anbefalingerne, hvortil det beskrives, hvordan dokumentationen løbende italesættes og drøftes, fx til faste ugentlige møder, gennem en til-en sparring og via de fastlagte auditeringer. Der er lavet en tjekliste, som anvendes, når en ny beboer flytter ind, så der er en systematisk og ensartet tilgang til dokumentationen. Der er afholdt forskellig undervisning, og der arbejdes målrettet med at sikre en lang og grundig introduktion af nye medarbejdere. Herudover arbejdes der med løbende opdatering af dokumentationen, og at sygeplejerskerne er opmærksomme på at dele viden med medarbejderne om nye tiltag og små fif. Vedrørende medicinområdet beskrives det, at der udføres faste medicinaudits, og at der herunder er afprøvet forskellige former som en del af at skabe læring blandt medarbejderne. På nuværende tidspunkt udfører medarbejderne audits på egen afdeling, hvortil sygeplejersken sikrer oplæring heri samt udfører stikprøvekontrol. Ledelsen italesætter, at der løbende arbejdes med området ud fra fundene, og at der her ikke er identificeret alvorlige forhold. Ledelsen beskriver også, hvordan der er arbejdet med rammen for dispenseringen, så det er nemt for medarbejderne at gøre det rigtige. Herunder er der også arbejdet målrettet med at skabe ro omkring dispenseringen, fx gennem anvendelse af høretelefoner, veste eller ved at medarbejderne dispenserer i boligen eller et afsides sted. Af øvrige faglige fokusområder italesætter ledelsen, at der vedr. aktiviteter er arbejdet målrettet med at vende tilbage efter tiden med COVID-19. Hertil er aktiviteterne sat i system, så der nu udarbejdes en aktivitetsoversigt for en måned ad gangen. Der er iværksat samarbejde med dagcentret, så aktiviteterne er en integreret del af hverdagen, hvor både gæster i dagcentret og beboere på plejehjemmet kan indgå i aktiviteter, såsom sang, musik, banko og gymnastik. Der er også etableret et samarbejde med en børnehave, som besøger den skærmede enhed en gang om måneden. Her kommer en tidligere medarbejder ind og spiller guitar, hvilket er til stor glæde for både beboere og børn. På afdelingerne er der implementeret aktivitetskasser med fx kegler, sandposer og kortspil, hvilket skal understøtte, at det er nemt for medarbejderne at iværksætte aktiviteter i hverdagen. Ledelsen italesætter, at de fortsat øver sig i at anvende kasserne. Herudover er der implementeret vaskehandsker, og der er fokus på at skabe en hjemlig indretning på plejehjemmet. Der er indkøbt nyt service, så måltiderne fremstår mere hjemlige. Der er også talt om anvendelse af duge samt indretning med planter og billeder. Ledelsen fortæller, at de netop er i gang med at undersøge, hvordan der kan opsættes billeder på branddøre, hvilket understøtter en mere demensvenlig indretning. På afdelingerne er der indkøbt nye fjernsyn og højttalere, så medarbejderne let kan sætte musik på eller en god film. Terrasserne er istandsat, så belægningen er sikker, og der er indkøbt grill til alle afdelinger, hvilket ofte anvendes i hverdagen.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt særdeles tilfredsstillende op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, hvor der er fundet forbedringer på både dokumentationen og medicinområdet ved dette års tilsyn. Herudover vurderes det, at der er arbejdet med relevante tiltag, som eksempelvis hjemlig indretning og aktiviteter.

3.2 FAGLIG KVALITET

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	Tilsynet foretager gennemgang af to beboeres omsorgsjournal. DØGNRYTMEPLANER For begge beboere ses det, at døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle og med særdeles handlevejledende beskrivelser om den hjælp og støtte, som beboerne modtager hele døgnet. For en beboer mangler der dog handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad. Af døgnrytmeplanerne fremgår tidspunkt for besøg og særlige opmærksomhedspunkter, og der er sammenhæng til relevante helbredsmæssige problemstillinger samt beskrivelse af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag. Fx henvises der tydeligt til, at der skal børstes tænder med medicinsk tandpasta for begge beboere, at en beboer skal drikke en bestemt mængde væske dagligt, og at der trænes fast med fysioterapeut. Beboernes ressourcer fremgår tydeligt af beskrivelsen med fokus på, hvordan beboerne inddrages i plejen. Dermed ses dokumentationen af, at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. For en beboer ses der også beskrivelse af, hvordan den pårørende inddrages, og hvilke aftaler der er lavet i forhold til plejen. OBSERVATIONER For begge beboere ses det, at der under observationsnotater er foretaget løbende dokumentation af handlinger og opfølgning i forhold til beboernes helbredsmæssige tilstand. Hertil ses eksempelvis dokumentation af forhold omkring medicin samt dokumentation af forbedring for en beboer i forbindelse med forflytning. For en beboer ses der dokumentation af månedlig vægt, mens der for den anden beboer er enkelte mangler i forhold til dette. Beboeren er sidst vejlet i juni måned, og beboeren fremstår ikke underernæret, og får daglig proteindrik. FUNKTIONSEVNETILSTANDE Funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og aktuelle hos begge beboere, og de indeholder relevante og særdeles velbeskrevne oplysninger under de relevante felter. GENERELLE OPLYSNINGER For begge beboere ses fyldestgørende og relevante beskrivelser om beboernes mestring, motivation, ressourcer, roller og vaner under de generelle oplysninger. Ligeledes ses dokumentation af beboernes livshistorie. HELBREDSTILSTANDE For begge beboere ses det, at der er foretaget dokumentation af beboernes aktuelle og potentielle problemområder under relevante helbredstilstande. Der ses tydelig sammenhæng mellem beboernes medicinske behandling, handlingsanvisninger og de udfyldte helbredstilstande. Dog mangler der enkelte oplysninger om en beboers aftaler for vægt. HANDLINGSANVISNINGER For begge beboere ses det, at der er oprettet de nødvendige handlingsanvisninger med sammenhæng til de tildelte sundhedslovsindsatser, som eksempelvis medicindispensering, medicinadministration, vejning og plasterskift.
------	--

Handlingsanvisningerne indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres, hvortil oplysninger fremstår ajourførte. Der ses relevant link til VAR samt dokumentation af, hvilken faggruppe der kan udføre opgaven.

Der er ligeledes udarbejdet handlingsanvisninger på relevante servicelovsindsatser, hvortil der eksempelvis ses tydelig og detaljeret forflytningsplan med screening af beboeren i forhold til forflytningskategori.

OBSERVATIONER - TRIAGE

Begge beboere er triagerede grøn, hvilket vurderes relevant.

Tilsynet gennemgår også triageringen for den beboer, hvortil der er foretaget observationsstudie, idet denne beboer er triageret gul. Her ses tydelig dokumentation af årsagen til triageringen samt dokumentation af relevant opfølgning.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for udfyldelse og anvendelse af døgnrytmeplanen, hvortil medarbejderne beskriver, at denne skal indeholde korte og præcise beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager samt oplysninger om særlige opmærksomhedspunkter og pædagogisk tilgang. Der arbejdes med faste overskrifter, så det er tydeligt, hvilken opgave der skal udføres. Medarbejderne beskriver, at der udføres audits på dokumentationen. Hos nye beboere tages der udgangspunkt i den medfølgende dokumentation, viden fra pårørende samt faglige observationer hos beboeren.

Funktionsevnetilstande oprettes af Visitationen og opdateres af medarbejderne ved ændringer eller fast hver tredje måned. Hertil beskrives en arbejdsgang, hvortil lederen gives besked ved større ændringer, så lederen kan kontakte Visitationen.

Medarbejderne beskriver, at adfærdsændringer dokumenteres under observationsnotater, og at det her også er vigtigt at beskrive, hvordan der er handlet. Medarbejderne kommer med konkrete eksempler på, hvordan der arbejdes med triagering, hvortil beboeren fx indledningsvist triageres rød, mens situationen er uafklaret, og herefter triageres gul, når der foreligger en konkret plan og behandling. Triageringen følges op med fast dokumentation af observationer i hver vagt.

I forhold til dokumentation i relation til Sundhedsloven beskriver medarbejderne, hvordan helbredstilstande oprettes og opdateres af både sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Herunder skal der være sammenhæng mellem den medicinske behandling og de iværksatte indsatser. Tilstandene opdateres ved ændringer eller fast hver tredje måned. For alle sygeplejeindsatser oprettes der en handlingsanvisning, som ifølge medarbejderne skal indeholde tydelige beskrivelser af, hvordan opgaven udføres og særlige opmærksomhedspunkter. Den udførte handling følges op med et observationsnotat.

Medarbejderne beskriver, at de føler sig fortrolige i forhold til dokumentationsopgaven, hvortil der altid er mulighed for støtte og sparring, såfremt dette er nødvendigt.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er på et godt og tilfredsstillende niveau i forhold til Service- og Sundhedslovens krav og Helsingør Kommunes krav til dokumentation. Hertil vurderes det, at dokumentationen generelt er af en høj faglig kvalitet, og at dokumentationen fungerer som et aktivt redskab i hverdagen. Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle, indeholdende individuelle og særdeles handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager hele døgnet, fraset et tilfælde, hvor der for en beboer mangler en handlevejledende beskrivelse af støtten til bad.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er oprettet de nødvendige handlingsanvisninger, og at disse er ajourførte og indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Det vurderes, at der foretages løbende dokumentation af opfølgninger og afvigelser, samt at både funktionsevnetilstande og helbredstilstande fremstår ajourførte og med sammenhæng til den øvrige dokumentation.

For en beboer mangler der dog dokumentation af aftaler omkring vægtmålinger under helbredstilstande, og der ses enkelte mangler i forhold til dokumentation af de månedlige vægtmålinger for samme beboer.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med dokumentationsområdet på en systematisk og ensartet måde, og medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer på området samt mulighed for sparring og støtte i hverdagen.

3.2.2 Instrukser og vejledning

Data	LEDELSESINTERVIEW Ledelsen beskriver, at alle nye medarbejdere introduceres til anvendelsen af instrukser og vejledninger, og at der her anvendes et fast introduktionsprogram samt mentorordning. Gældende instrukser tilgås via Kilden. Tidligere mapper med fysiske printede udgaver er ved at blive afviklede. Ledelsen fortæller også, at plejehjemmet er ved at opdatere eget intranet, og at medarbejderne, når dette er klart, kan tilgå alle instrukser og vejledninger herfra. I hverdagen henvises der jævnligt til instrukser og vejledninger som en del af fx triageringsmøderne, og ved faglige udfordringer gennemgås problemstillingen i henhold til gældende instruks, så disse er en naturlig del af hverdagen for medarbejderne. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne henviser til, at kommunale og egne instrukser udsøges gennem Kilden, og at de herudover anvender VAR. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på særligt anvendelse af VAR. I forhold til delegering og opgaveoverdragelse beskriver medarbejderne, at de sikres oplæring af sygeplejersken, og at der arbejdes ud fra kommunens retningslinjer på området. Medarbejderne beskriver, at der eksempelvis følges op på udførelsen, når de er to medarbejdere under plejen, hvortil social- og sundhedsassistenten italesætter en opmærksomhed på, om en social- og sundhedshjælper udfører opgaven fagligt korrekt. Medarbejderne beskriver et tæt og godt samarbejde med sygeplejen, og at de også selv er ansvarlige i forhold til at sige fra og søge vejledning, såfremt de er i tvivl eller usikre på en opgave.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør for, at der foreligger relevante instrukser og vejledninger og for, hvorledes medarbejdernes kendskab hertil sikres på særdeles tilfredsstillende vis. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for udsøgning og anvendelse af instrukser og vejledninger i hverdagen, fx i forbindelse med delegering og opgaveoverdragelse.	

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data	LEDELSESINTERVIEW Ledelsen beskriver, at der arbejdes med samlerapportering på medicin og fald, og at der er en oplevelse af, at medarbejderne er gode til at få indrapporteret hændelserne. Sygeplejersken er ansvarlig for at indsamle hændelserne og at udføre sagsbehandlingen. Hver måned sendes informationer ud om hændelserne til medarbejderne, hvori der er en case med fokus på at skabe læring. Ledelsen italesætter et ledelsesmæssigt kontinuerligt fokus på hændelserne, hvor succeser fejres. Hertil beskrives det også, hvordan indførelse af sms-beskeder og en daglig ansvarlig for kvittering af medicin har ført til et stort fald i antal hændelser omkring manglende kvittering for medicinadministration.
------	--

	Der udføres hændelsesanalyser på alle alvorlige hændelser. Hertil beskrives det, at der er ændret arbejdsgang i forhold til, hvor længe en beboer er triageret gul på baggrund af en hændelse hos en beboer. Ændringen har bevirket, at der ikke er sket lignende hændelser siden. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne redegør for, hvornår der er tale om en utilsigtede hændelse. Hertil beskrives det, at der arbejdes med samlerapportering på fald og medicin, og at sygeplejersken indsamler data og giver tilbagemeldinger en gang om måneden. Medarbejderne oplever, at der er stor opmærksomhed på området, hvortil der er fokus på at skabe læring og ændring af arbejdsgange. Medarbejderne kommer med et eksempel, hvor en beboers medicin ofte blev glemt, idet den blev opbevaret i køleskabet. Som forsøg blev præparatet markeret med en tydelig farve på medicinskemaet, hvilket førte til øget opmærksomhed og færre fejl.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser er særdeles tilfredsstillende, hvortil der arbejdes ud fra en fast organisering med henblik på at skabe læring på baggrund af hændelserne. Hertil vurderes det, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for området, hvortil der er flere eksempler på ændringer af arbejdsgange, hvilket har bidraget til at skabe større sikkerhed for beboerne.	

3.2.4 Personlig støtte og pleje

Data	OBSERVATION Begge beboere fremstår soignerede og veltilpasse, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. BEBOERINTERVIEW Tilsynet foretager interviews med to beboere, som begge er prægede af forskellige helbreds-mæssige udfordringer. Begge beboere er i kørestol, hvoraf den ene beboer har stærkt nedsat syn. Den anden beboer har sin pårørende med under interviewet, hvortil den pårørende bidrager med svar på flere af tilsynets spørgsmål. Beboerne italesætter begge en oplevelse af, at hjælpen er tilpasset deres behov, og at deres vaner og ønsker imødekommes. En beboer fortæller eksempelvis, hvordan beboeren kommer i seng på det tidspunkt, hun ønsker. Beboeren udtrykker samtidig stor tilfredshed med kvaliteten af plejen og medarbejdernes måde at være på. Beboeren siger: <i>"De (medarbejderne) tænker meget på deres måde at være på, så de er på en måde, der passer til mig. Det er altid på mine præmisser"</i>. Ligeledes beskriver beboerne, at aftaler overholdes. Her fortæller den ene beboers pårørende, at der altid er mulighed for at lave aftaler om mere hjælp eller hjælp på bestemte tidspunkter. Det kan eksempelvis være i forbindelse med servering af maden, så det tilpasses til beboerens øvrige aftaler for døgnet. Beboerne italesætter også en oplevelse af tryghed, hvilket blandt andet begrundes med, at medarbejderne er imødekommende, og at kritik tages alvorligt. Begge beboere oplever også, at der er kontinuitet i hjælpen, hvortil medarbejderne kender beboerne og ved, hvilken hjælp de skal have. Dette bidrager ligeledes til oplevelsen af tryghed. Den pårørende siger hertil, at der om eftermiddagen kan være vikarer, men at dette altid er uproblematisk.
-------------	---

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med kontaktpersonsordning, men at beboerne primært fordeles ud fra prioritering om kompleksitet. Hertil italesættes det, at det hos nye beboere prioriteres, at plejen varetages af den samme medarbejder, og at der hos beboere i terminale forløb prioriteres fast personale.

Der afholdes faste morgenmøder, og der anvendes oversigter, så det er tydeligt, hvilke medarbejdere der varetager plejen hos de enkelte beboere.

Der arbejdes ud fra Tom Kitwoods teori og den personcentrerede omsorg med fokus på beboernes livshistorie. Under plejen tages der udgangspunkt i døgnrytmeplanerne, hvori særlige forhold og pædagogisk tilgang er beskrevet.

Medarbejderne beskriver, at deres store kendskab til beboerne medvirker til at skabe en tryghed for beboerne, ligesom det også er tryghedsskabende, når medarbejderne møder beboerne på deres præmisser. En god og grundig forberedelse af afløserne samt smil og fysisk berøring fremhæves ligeledes som tryghedsskabende faktorer.

Viden om beboerne indhentes gennem dialog med beboeren selv, dennes pårørende og gennem den dokumentation, der følger med fra hjemmeplejen, hospital eller Visitationen.

Medarbejderne redegør for handlinger ved ændringer i beboernes tilstand, hvortil der sparres med en kollega med højere kompetenceniveau, og der måles værdier. Ligeledes sikres der relevant dokumentation og eventuel triagering. Medarbejderne italesætter en tæt sparring mellem faggrupperne, hvor der deles viden gennem dokumentationen og de faste triageringsmøder. Medarbejderne oplever, at triageringsmøderne har medvirket til at skabe en højere faglighed, samt at det systematiske og løbende fokus på beboernes tilstand og opfølgning heraf har medvirket til at forebygge indlæggelser.

Tilsynets vurdering

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

På baggrund af interviews med to beboere vurderer tilsynet, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte de har behov for, hvor de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever tryghed, kontinuitet og relevant medinddragelse i forhold til den hjælp og støtte, som de modtager i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med levering af den personlige pleje, herunder hvorledes der arbejdes med at skabe kontinuitet og tryghed for beboerne, samt hvordan der følges op ved forandringer i beboernes tilstand.

3.2.5 Rehabiliterende og aktiverende pleje**Data****OBSERVATIONER**

På fællesarealerne står forskellige træningsredskaber, som frit kan benyttes af beboerne. På tilsynsdagen observeres det, hvordan flere af beboerne selv går fra boligen og hen til spisestuen, samt at en beboer selv medbringer snavset service fra boligen.

BEOERINTERVIEW

Beboerne oplever begge, at medarbejderne giver dem mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt under plejen. Dette kan eksempelvis være, at beboerne støttes i at vaske ansigtet selv eller deltage i påklædningen. En beboer italesætter et samarbejde omkring hjælpen, hvortil beboeren oplever, at medarbejderne lytter til beboeren, hvilket beboeren oplever som understøttede i forhold til den rehabiliterende tilgang.

	MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode, hvortil beboerne motiveres til at anvende deres funktioner aktivt, så de anvender deres ressourcer og bevarer deres funktionsniveau. Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en naturlig del af plejen. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de guider beboerne til fx at løfte benene under påklædningen, eller hvordan de vejleder beboerne til selv at flytte sig længere tilbage i stolen. Under måltidet beskrives det, at maden kan anrettes, så beboerne fx selv kan smøre smør på brødet.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven, Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjemsliv, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder samt strategikort for Center for Sundhed og Omsorg Helsingør Kommune. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen og i et omfang, som er tilpasset deres individuelle funktionsniveau. Det vurderes samtidigt, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang anvendes som en naturlig del af plejen.	

3.2.6 Praktisk hjælp

Data	OBSERVATION Beboernes boliger fremstår tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er tilfældet for beboernes hjælpemidler. BEBOERINTERVIEW Beboerne udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af rengøringen, og de beskriver samtidigt, at øvrige praktiske opgaver løses på tilfredsstillende vis. Beboerne fortæller, at de kan tale med både medarbejdere og rengøringspersonale, såfremt de har ønsker til den praktiske hjælp. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver, at rengøringen varetages af rengøringsmedarbejdere, men at de selv varetager opgaver i forbindelse med den daglige rengøring og oprydning. Herunder indgår opgaver, såsom sengeredning, tømning af skrald, udluftning, rengøring af toilet og rengøring af synligt spild og snavs. Medarbejderne fremhæver, at der er en særlig opmærksomhed ved fx infektioner, hvor der arbejdes ud fra konkrete procedurer. Der anvendes vogne med værnemidler, og der sikres tydelig information, så alle medarbejdere er bekendte med, hvilke værnemidler som anvendes.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf, samt at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for området, med fokus på særlige opmærksomheder ved fx infektioner.	

3.2.7 Mad og måltider

Data	OBSERVATION I morgen og formiddagstimerne observeres det, at en beboer sidder ude i haven og spiser sin morgenmad. En anden beboer sidder i dagligstuen og nyder en ostemad, mens en tredje beboer nyder et mellemmåltid, hvortil beboeren har fået serveret en skål med vin-druer. Tilsynet foretager kort observation af et frokostmåltid på en afdeling. En medarbejder både anretter og serverer maden for beboerne. Medarbejderen har handsker på, hvilket ikke vurderes fagligt relevant. Medarbejderen anretter maden i køkkenet, og maden serveres herefter til beboerne. En beboer ankommer senere til måltidet, og her har medarbejderen allerede stillet maden klar. Serveringsformen bevirker, at beboerne ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse under måltidet, samt at der i mindre grad er fokus på at stimulere beboernes sanser og appetit under måltidet. Under frokosten sidder tre beboere og spiser selv. På bordet er en kande med saft, som beboerne selv kan skænke fra. En medarbejder spørger, om beboerne ønsker sennep til maden, hvilket beboerne afviser. Efter, at maden er serveret for beboerne, slukkes der for radioen, og medarbejderne sætter sig ned ved hver deres bord, hvor de indleder dialog med beboerne. Der er en hyggelig stemning og en god livlig dialog under måltidet, hvor både medarbejdere og beboere er samlet længe, efter at alle er færdige med at spise. BEBOERINTERVIEW Beboerne udtrykker begge stor tilfredshed med maden, og de beskriver maden som varieret og velsmagende. En beboer fortæller, at maden altid er pænt anrettet, hvilket gør, at beboeren får lyst til at spise det. Beboerne oplever, at de selv har mulighed for at vælge, hvor de vil spise. Samtidig beskriver de, at stemningen under de fælles måltider er god og hyggelig. En beboer siger eksempelvis: <i>"Det er meget hyggeligt, og det kan godt være lidt muntert og festligt"</i>. Beboerne italesætter mulighed for mellemmåltider, samt at de har indflydelse på maden, fx ved at de selv vælger, om de ønsker kartoffelmos eller ris eller ved, at de vælger menuen til deres fødselsdag. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne redegør for, hvorledes beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til måltidet. Hertil beskriver medarbejderne, at beboerne spørges ind til deres ønsker for maden, at beboerne har mulighed for at vælge fødselsdagsmenuen, samt at der følges op på, om beboerne kan lide maden, hvorefter der gives besked til køkkenet. Medarbejderne italesætter også faglige overvejelser i forhold til kostform, herunder opmærksomhed på fejlsynkning og behov for dysfagikost. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med køkkenet. Som en del af at sikre et godt og hyggeligt måltid beskriver medarbejderne faglige overvejelser i forhold til at sikre ro, sikre en god placering af beboerne, samt at sikre en hjemlig opdækning. Medarbejderne beskriver, at de er til stede under måltidet, og at de indgår i et pædagogisk måltid. Herudover beskriver medarbejderne, at der på to afdelinger skal grilles på tilsynsdagen, hvilket flere af beboerne nyder.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et nogenlunde tilfredsstillende niveau i henhold til Serviceloven og Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjems liv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Under det observerede frokostmåltid er der en hyggelig stemning og en god og livlig dialog, hvortil både medarbejdere og beboere bliver længe efter, at alle er færdige med at spise. Samtidigt vurderes det dog, at en medarbejder er iført handsker under serveringen, hvilket ikke vurderes fagligt relevant, samt at der i serveringsformen ikke er tilstrækkeligt fokus på at sikre beboerne medindflydelse, stimulere beboernes sanser, eller at måltidet kun i sparsom grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne inddrages i forhold til mad og måltider.

3.2.8 Træning

Data	BEBOERINTERVIEW Begge beboere beskriver, at de modtager træning fra en ekstern fysioterapeut, og at de er meget glade for træningen. En beboers pårørende italesætter samtidig, at hun glæder sig til, at plejehjemmets egen fysioterapeut vender tilbage efter barsel, idet den pårørende ønsker øget fokus på træning med beboeren i hverdagen. Begge beboere sidder i kørestol og har vanskeligt ved at redegøre for, hvordan de holder sig aktive i hverdagen. Hertil bemærkes det, at begge beboere italesætter, at plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket understøtter, at beboerne anvender deres ressourcer og holder sig aktive. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver, at plejehjemmets fysioterapeut er på barsel, men at hun snart kommer tilbage. Derfor er der ikke mulighed for intern sparring ved en fysioterapeut. I forhold til beboere med behov for genoptræning rekvireres en ekstern fysioterapeut. Den vedligeholdende træning varetages gennem den rehabiliterende tilgang samt ved at beboerne tilbydes træning i dagcentret. Medarbejderne henviser også til, at nogle beboere motiveres til at anvende motionscyklerne, og at træning også sker ved, at beboerne motiveres til at gå, eller ved at der benyttes rette hjælpemidler, så beboerne klarer mest muligt selv. Hertil fremhæves forflytning ved Sara Stedy, som medvirker til, at beboerne benytter deres ståfunktion.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Servicelovens §86 og Helsingør Kommunes Sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for det gode plejehjems liv samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med den træning, de modtager fra en ekstern fysioterapeut, og at en beboers pårørende beskriver, at pårørende glæder sig til, at plejehjemmets egen fysioterapeut vender tilbage. Herudover vurderes det, at beboerne har vanskeligt ved at redegøre for, hvordan de er aktive i hverdagen, men at beboerne begge beskriver en rehabiliterende tilgang i forhold til plejen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den daglige vedligeholdende træning gennem små gåture og anvendelse af rette hjælpemidler, men at der ikke er mulighed for intern sparring omkring beboernes træning, idet plejehjemmets fysioterapeut er på barsel. Herudover kan medarbejderne redegøre for samarbejde med ekstern fysioterapeut i forhold til genoptræning.	

3.2.9 Sygepleje

Data	OBSERVATION Ingen af beboerne får leveret sygeplejeydelser ud over medicin. LEDELSESINTERVIEW Ledelsen beskriver, at sygeplejerskerne foretager vurdering af både sygeplejeopgaver og medarbejdere, og at der arbejdes løbende med at sikre, at medarbejderne har de fornødne kompetencer til at løse opgaverne. I forhold til opgaveoverdragelse følges kommunens retningslinjer, og der er en social- og sundhedsassistent i alle vagttag, som eventuelt varetager opgaver på tværs af afdelingerne. Ved faglig tvivl eller usikkerhed kan medarbejderne tilkalde sygeplejersken eller akutteamet. BEBOERINTERVIEW Beboerne beskriver en god kontakt til sygeplejerskerne, som altid er til rådighed, når det er nødvendigt. En beboer beskriver, at sygeplejerskerne er synlige, og at en sygeplejerske ofte kommer ind og spørger til, hvordan det går. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver, at der sikres oplæring i alle konkrete sygeplejeopgaver, og at der derfor også er lavet aftaler om, hvilke medarbejdere som må løse konkrete opgaver. For flere af de sygeplejefaglige opgaver arbejdes der ud fra, at disse udelukkende må varetages af fast personale, hvorfor dette område også italesættes i den daglige planlægning. Medarbejderne italesætter et stort kendskab til beboerne samt en tæt og løbende sparring og opfølgning med sygeplejen. Hertil fremhæver medarbejderne triageringsmøderne, som ligeledes sikrer opfølgning i forhold til beboernes helbredsmæssige tilstand. Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR ved faglig tvivl, og at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil en beboer eksempelvis oplæres i selv at smøre med creme eller savle.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at sygeplejen leveres på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Tilsynet vurderer, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes systematisk med delegering og med, hvorledes der sikres rette kompetencer til de sygeplejefaglige opgaver. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan en høj faglig standard og opfølgning sikres gennem løbende sparring og anvendelse af VAR. Ingen af de interviewede beboere modtager sygeplejeindsatser ud over medicin, men det vurderes dog, at beboerne italesætter en god kontakt til sygeplejerskerne, som de oplever er til rådighed ved behov.	

3.2.10 Medicinhåndtering

Data	BEBOERINTERVIEW Beboerne er begge tilfredse og trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de oplever, at medicinen udleveres til tiden. En beboers pårørende italesætter dog en oplevelse af, at beboeren ikke altid får dryppet øjne eller børstet tænder med medicinsk tandpasta om dagen, men at aftenvagten er meget omhyggelig. Tilsynet har været i dialog med ledelsen, som ikke kan genkende den pårørendes oplevelse.
------	---

Ved en gennemgang af dokumentationen ses det, at der er kvitteret for administration af både øjendråber og tandpasta i både dag- og aftenvagte, samt at der i beboerens døgnrytmeplan tydeligt er beskrevet, at opgaven skal udføres.

MEDICINGENNEMGANG

Tilsynet gennemgår medicinbeholdningen for to beboere. Heraf har en beboer både dosis-dispenseret medicin og sidedosering, mens en anden beboer får administreret medicinsk plaster og øjendråber. Begge beboere får administreret medicinsk tandpasta.

Beboernes dispenserede medicin opbevares i et skab i boligen sammen med et printet medicinskema. Den øvrige medicin opbevares aflåst i boligen, så den ikke er tilgængelig for uvedkommende.

Der dispenseres til en uge ad gangen, og for begge beboere ses det, at der er sammenhæng mellem antal tabletter på medicinskemaet og antal tabletter i doseringsæskerne. Der er ligeledes givet medicin, svarende til tilsynstidspunktet, og der er kvitteret herfor.

Der anvendes farvede poser som del af at sikre korrekt opbevaring. Generelt observeres det, at medicinbåndtering og opbevaring følger gældende retningslinjer. Dog mangler en beboers navn samt anbrudsdato på øjendråber, som for nyligt er taget i brug.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne italesætter, hvorledes der arbejdes systematisk med medicindispensering og håndtering ud fra faste arbejds gange, og at der herunder er fokus på at skabe ro under dispenseringen. Videre beskrives det, hvordan medarbejderne sikrer, at der er tilstrækkelig medicin til en fuld dispensering, idet der ikke efterdispenserer. Under dispenseringen anvendes dispenseringsmodulet, hvilket understøtter korrekt kontrol, opdatering af handelsnavne og eftertælling.

En medarbejder redegør for korrekt administration, hvor korrekt kontrol af antal tabletter og kontrol af anbrudsdato italesættes.

Ved tvivl om medicinen beskriver medarbejderne, at de følger op med sygeplejersken, og at de anvender VAR eller gældende instrukser. Medarbejderne italesætter, at der sker konkret oplæring i forhold til medicinområdet, og at de også har gennemført e-læring.

Plejehjemmets sygeplejerske beskriver over for tilsynet, hvordan der arbejdes med audits, og hvordan det, som led i at sikre korrekt kvittering af medicinen, er indført, at der sendes en sms til medarbejderne ved manglende kvittering, samt at der er en daglig ansvarlig, som følger op, hvilket har hjulpet meget.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at medicinbåndteringen er på et godt tilfredsstillende niveau og i henhold til Sundhedsloven og retningslinjer på området.

Det vurderes, at der er en systematisk håndtering af medicinen, at medicinen opbevares på korrekt og ensartet vis, og at der er overensstemmelse mellem antal tabletter på medicinskema og i doseringsæsker. Hertil vurderes det dog, at der for en beboer ikke er sikret beboerens navn og anbrudsdato på et præparat, som for nyligt er taget i brug.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, men en pårørende italesætter, at beboerens øjendråber og tandpasta ikke administreres fast i dagvagten. Dette kan dog ikke bekræftes af dokumentationen eller af ledelsen.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant og reflekteret for medicinbåndtering og dispensering med sammenhæng til gældende retningslinjer på området.

3.2.11 Demens

Data	OBSERVATION På plejehjemmets skærmede afdeling "lille Strandhøj" er der en rolig stemning i formiddagstimerne, hvor kun få beboere er samlet på fællesarealerne. En beboer sidder afslappet i en lænestol og smiler til de medarbejdere, som går forbi. En anden beboer går hen ad gangen og tæller langsomt samtidig. Beboeren har et roligt kropssprog og smiler venligt, idet en medarbejder henvender sig til hende. Medarbejderne har et roligt kropssprog, og de bevæger sig i et afslappet tempo på fællesarealerne. En medarbejder nynner sagte, mens hun tilbereder en beboers morgenmad. En medarbejder kommer ud fra en bolig med en beboer i hånden. Medarbejderen giver beboeren en kort besked, og beboeren følges herefter ud i haven. Frokosten serveres i haven, hvor beboerne sidder ved to forskellige borde. Ved hvert bord er der medarbejdere til stede, som støtter beboerne, og som indleder hyggelig dialog med beboerne. Der er en rolig stemning, hvortil medarbejderne er nærværende i kontakten med beboerne. Medarbejderne er smilende, og de benytter i flere tilfælde korte sætninger og fysisk berøring i kontakten med beboerne. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemet arbejdes ud fra den personcentrerede omsorg, og at alle medarbejdere er undervist heri. I hverdagen sparres der omkring tilgangen til beboere med demens, og beboernes livshistorie anvendes aktivt. Ved behov samarbejdes der med demenskoordinator, og der udarbejdes socialpædagogiske handleplaner. Medarbejderne beskriver, hvordan de i kontakten og kommunikationen har fokus på at anvende korte sætninger med få spørgsmål samt at skabe en fast ramme og tryghed for beboerne. Der arbejdes ud fra en individuel tilgang, hvortil medarbejderne italesætter en opmærksomhed på at prøve forskellige tiltag som en del af at skabe en god relation for beboerne. Hertil er der også fokus på kropssprog, toneleje og mimik. I mødet med beboerne anvendes en anerkendende tilgang, hvortil der anvendes afledning. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at sikre omsorg og respekt for det enkelte menneske, hvortil der er fokus på at bevare beboernes værdighed. Nye medarbejdere introduceres til tilgangen, og medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at sikre, at afløsere er godt klædt på. En medarbejder fortæller, at enkelte af medarbejderne var på uddannelse i "low arousal", hvilket var meningsfuldt. I forhold til magtanvendelse beskriver medarbejderne, at der er god støtte og sparring fra demenskoordinator, som bistår med at indberette eventuelle hændelser og med at følge relevant op. En medarbejder kommer med et eksempel, hvor der var søgt om tilladelse i forbindelse med personlig pleje. Medarbejderen fandt det vanskeligt at udføre hændelsen, men medarbejderen oplevede, at beboeren var glad efterfølgende, og at det var nødvendigt at gøre.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at observationer af beboere med demens viser særdeles tilfredsstillende forhold, og at medarbejderne kan redegøre relevant for, hvorledes der arbejdes ud fra en personcentreret omsorg med fokus på at skabe tryghed og faste rammer for beboere med demens.

3.3 BEBOEROPLEVET KVALITET

3.3.1 Beboerrettigheder

Data	OBSERVATION: På flere afdelinger observeres det, at der ligger plejeoversigter og kalendere synligt fremme. Heri er der oplysninger om beboernes helbredsmæssige forhold, hvilket ikke vurderes relevant for uvedkommende. Dette er eksempelvis oplysninger om epilepsianfald eller kateterskyl for navngivne beboere samt oplysninger om, at en anden navngiven beboer mangler bleer. BEBOERINTERVIEW Begge beboere italesætter løbende gennem interviewet, hvordan de har en oplevelse af, at de inddrages relevant, og at de oplever selvbestemmelse i hverdagen. En beboer beskriver, at medarbejderne aldrig gør noget, uden at spørge beboeren først. Beboerne fortæller også, at medarbejderne indhenter samtykke, inden beboernes læge kontaktes, og inden en behandling iværksættes. Beboerne italesætter, at de vil drøfte deres eventuelle utilfredshed med medarbejderne eller med lederen. En beboers pårørende har allerede erfaringer hermed, og pårørende beskriver både medarbejdere og leder som værende lydhøre, og at de tager henvendelserne alvorligt. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne redegør for, hvorledes der indhentes samtykke inden lægekontakt, kontakt til pårørende og inden en behandling opstartes. Til indflytningssamtalerne adspørges beboerne om deres ønsker og behov, hvilket medvirker til at skabe medindflydelse i den fremadrettede pleje. I hverdagen sikres beboernes medindflydelse gennem dialog og ved, at medarbejderne spørger ind til beboernes accept. Hertil italesættes, at ikke alle beboere spørges direkte, men at der i stedet arbejdes ud fra en inviterende tilgang med stor opmærksomhed på beboernes reaktioner, så beboerens grænser ikke overskrides. På baggrund af observationer af synlige helbredsmæssige oplysninger på fællesarealerne spørges medarbejderne ind til praksis i forhold til sikring af personfølsomme oplysninger. Medarbejderne redegør korrekt herfor, og der reflekteres over, hvordan oplysninger med helbredsmæssige forhold kan opbevares, så oplysningerne er let tilgængelige for medarbejderne, men samtidig ikke er synlige for uvedkommende.
Tilsynets vurdering	
Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder generelt overholdes, og at der er selvbestemmelse på et nogenlunde tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv". Årsagen til vurderingen er, at der på fællesarealerne i flere tilfælde er observeret synlige plejeoversigter og kalendere, som indeholder beskrivelser af beboernes helbredsmæssige forhold, hvilket ikke vurderes relevant for uvedkommende. På trods af disse observationer er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever høj grad af selvbestemmelse og medinddragelse i hverdagen, og at medarbejderne kan redegøre relevant for regler på området.	

3.3.2 Hverdag for beboerne

Data	OBSERVATIONER På afdelingerne hænger en tydelig oversigt over månedens aktiviteter. Hertil ses aktiviteter, såsom sang i dagcentret, kreativt værksted og træning. På tilsynsdagen er aktiviteten sang, og der skal grilles på to afdelinger, hvilket tilsynet ikke foretager observation af.
------	--

Af hverdagsaktiviteter observeres, at enkelte beboere er samlet på fællesarealerne på de forskellige afdelinger, hvor de enten lytter til musik eller ser fjernsyn.

Generelt observeres der synlige medarbejdere på alle afdelinger på tilsynsdagen. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder, og medarbejderne spørger i flere tilfælde ind til, om beboerne har behov for hjælp, om de ønsker noget at drikke, eller om de vil med ned i dagligstuen og høre musik eller se fjernsyn. Medarbejderne har et roligt kropssprog, og de fremstår imødekommende og smilende i kontakten.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne italesætter begge, at de trives i deres hverdag på plejehjemmet, hvor de tilbydes at deltage i aktiviteter i dagcentret. Den ene beboer nyder at deltage i sang, mens den anden beboer er for dårlig til at deltage.

Den ene beboers pårørende italesætter et ønske om en større åbenhed, når en medarbejder dør, fx gennem implementering af forskellige traditioner.

Beboerne italesætter, at der er en god omgangstone på plejehjemmet, og beboerne beskriver medarbejderne som søde, respektfulde og venlige. En beboer fortæller flere gange, hvordan hun bliver rolig og tryk, idet medarbejderne kender hende, og at de taler pænt til hende. Beboerne beskriver også, at medarbejderne banker på døren, inden de træder ind i boligen.

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

I forhold til aktiviteter beskriver medarbejderne, at beboerne spørges ind til deres ønske om aktiviteter. Hertil italesættes det, at beboere med demens kan have vanskeligt ved at redegøre for området. Ud over at tage udgangspunkt i beboernes livshistorie beskriver medarbejderne, at de afprøver forskellige aktiviteter, som fx gåtur, og herefter observerer de beboernes reaktion på aktiviteten. Medarbejderne italesætter, at mange beboere nyder aktiviteter, såsom sang og havehygge.

Beboerne orienteres om aktiviteterne gennem aktivitetsoversigten og ved, at medarbejderne fortæller om aktiviteten, og at de motiverer beboerne til at deltage.

På plejehjemmet er der en aktivitetsgruppe, som varetager større arrangementer.

Medarbejderne beskriver, hvordan de i kommunikationen tilpasser tilgangen til den enkelte beboer. Særlige forhold omkring kommunikationen beskrives i døgnrytmeplanerne, og der arbejdes med socialpædagogiske handleplaner. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvor en beboer eksempelvis tiltales på en rolig måde, mens der anvendes en mere direkte og humoristisk tilgang til en anden beboer.

I kommunikationen er der fokus på at skabe tryghed for beboerne og på at afdæmpe konflikter, hvortil skærmning kan anvendes. Medarbejderne italesætter, at en god og individuel kommunikation bidrager til, at beboerne mærker livskvalitet og glæde, samt at beboerne føler sig inddragede i fællesskabet, hvilket også medvirker til at skabe en familær følelse for beboerne.

Tilsynets vurdering

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

Tilsynet vurderer, at der på fællesarealerne er synlige aktivitetsoversigter med daglige aktiviteter, og at der observeres en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne italesætter oplevelsen af at blive tilbudt forskellige aktiviteter, som de deltager i i det omfang, de ønsker og magter det, samt at beboerne oplever en god og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og for, hvorledes der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

3.3.3 Pårørende

Data	PÅRØRENDEINTERVIEW Tilsynet er i dialog med to pårørende, som begge har deres ægtefælle boende på plejehjemmet. Begge pårørende besøger plejehjemmet ofte eller dagligt, og de beskriver, at de føler sig meget velkomne på plejehjemmet. Den ene pårørende beskriver, hvordan der er stillet en seng til rådighed, så der er mulighed for overnatning. De pårørende fortæller begge, at deres ægtefælle trives på plejehjemmet, og at dette er en stor tryghed. De pårørende italesætter, hvordan de mødes af venlige medarbejdere, som altid har mulighed for en snak, hvis dette er nødvendigt. Den ene pårørende beskriver stemningen som god, og pårørende tilføjer, at der altid er plads til at lave lidt sjov. Begge pårørende beskriver, at der i forbindelse med indflytningen blev afholdt en indflytningssamtale, hvortil forskellige forventninger blev italesat. Den ene pårørende fortæller ligeledes, at vedkommende løbende har været i dialog med plejehjemmet og afstemt forventninger, hvortil den pårørende italesætter en oplevelse af at blive lyttet til og taget alvorligt i sin henvendelse. Begge pårørende føler sig relevant inddragede. Hertil beskriver de, at der er mulighed for at deltage i forskellige arrangementer. Den ene pårørende har også deltaget i en pårørende-gruppe, hvilket den pårørende fandt meningsfuldt. Den pårørende beskriver samarbejdet med plejehjemmet som værende <i>"godt og naturligt"</i>. LEDELSESINTERVIEW Ledelsen italesætter, at der er en ledelsesmæssig opmærksomhed på, at der i hverdagen er et godt forhold til de pårørende, hvortil dialog og kommunikation foregår via telefon og ved besøg. Lederen fortæller, at han skriver mails til de pårørende med informationer om fx aktiviteter, mad og COVID-19 relaterede informationer. Herudover er der et "åbendør"-princip og en ledelse, som er til rådighed. Mange pårørende kommer dagligt, og i samarbejdet med de pårørende er der fokus på at skabe tryghed, fx gennem afprøvning af et system, som giver medarbejderne hurtig besked, når en beboer forlader plejehjemmet. Pårørende inviteres med til forskellige arrangementer, og der er etableret en "mande-gruppe" for pårørende til beboere med demens. Herudover afholdes der pårørende-aftener en gang om året, hvortil ledelsen italesætter et ønske om, at dette skal afholdes hyppigere, såfremt COVID-19 tillader det. Ved uenigheder i samarbejde inviteres der til møde, hvortil kontaktperson, sygeplejerske og ledelse deltager. Herefter er der altid mulighed for opfølgende samtaler. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne italesætter de pårørende som en vigtig og naturlig samarbejdspartner. Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen har fokus på at skabe en god relation til de pårørende, og at dette fx gøres ved at inddrage de pårørende og spørge ind til de pårørendes erfaringer i forhold til beboeren, da dette medvirker til at skabe en følelse af anerkendelse hos de pårørende. Medarbejderne beskriver, at der til triageringsmøderne også tales om samarbejdet til de pårørende, og at lederen kan inddrages, hvis der er udfordringer i samarbejdet. De pårørende inviteres med til forskellige arrangementer, pårørende-aftener og indflytningssamtaler. Kontakten sker primært via telefon, mails eller ved besøg.
------	--

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at de pårørende finder inddragelsen og kommunikationen på plejehjemmet særdeles tilfredsstillende i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "det gode plejehjemsliv" og Helsingør Kommunes Kvalitetsstandarder.

På baggrund af interviews med to pårørende er det tilsynets vurdering, at de pårørende oplever et godt samarbejde med plejehjemmet, hvortil de føler sig relevant inddragede.

Det vurderes samtidigt, at både ledelse og medarbejdere kan redegøre relevant for, hvorledes der arbejdes målrettet med at sikre et godt og aktivt pårørendesamarbejde.

3.4 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED TO MEDARBEJDERE

KOMMUNIKATION

Medarbejderne banker respektfuldt på døren, og går herefter hen til sengen, hvor de i øjenhøjde med beboeren siger godmorgen og spørger, om beboeren har sovet godt. Medarbejderne anvender beboerens fornavn i kommunikationen, og de benytter flere gange berøring som en del af at sikre en god kontakt til beboeren.

Medarbejderne har et roligt kropssprog, og de taler til beboeren i en venlig tone. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboeren relevant i kommunikationen, hvortil de anvender en anerkendende kommunikation. Der er en god kontakt mellem beboeren og medarbejderne, hvortil medarbejderne bruger den nødvendige tid på at sikre, at beboeren er tryk og inddraget i handlingerne.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse gennem hele forløbet. Dette gøres ved, at medarbejderne italesætter deres handlinger, og de spørger ind til beboerens accept, inden handlingen udføres. Medarbejderne spørger fx ind til tøjvalg, om det er okay at fjerne lejringspuder, og om beboeren ønsker parfume på. Medarbejderne italesætter, at de gør, som de plejer, og at plejen udføres på en måde, som er bedst for beboeren. Medarbejderne udviser opmærksomhed på at skabe tryk for beboeren, og de fortæller flere gange, at de støtter beboeren, og at der ikke sker beboeren noget. Beboeren gengælder handlingerne med smil og fremstår rolig og samarbejder under forløbet.

REHABILITERING

Beboeren har nedsat funktionsniveau, og beboeren har derfor kun få ressourcer til at deltage med under plejen i sengen. Hertil vejledes beboeren i at deltage i det omfang, hun magter under vendingerne. I påklædningen motiverer medarbejderne beboeren til at løfte sine ben, hvortil de giver beboeren tid til at gøre det, hun kan. Medarbejderne roser beboeren for hendes indsats. Den øvre personlige pleje foretages på badeværelset, hvortil medarbejderen beskriver, at "*de hjælper hinanden*". En medarbejder vejleder beboeren i at løfte armene og i at læne sig frem, så tøjet kan rettes.

ORGANISERING AF ARBEJDET

En medarbejder varmer indledningsvist vaskekludene, så de har en dejlig temperatur under plejen. I boligen findes remedierne og tøj klar, og medarbejderne fordeler rollerne mellem sig.

Medarbejderne benytter sengens funktioner og relevante hjælpemidler under forløbet. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

FAGLIG UDFØRSEL

Medarbejderne foretager håndhygiejne, og de ifører sig korrekte værnemidler, engangsforklæde og handsker. Den nedre personlige pleje udføres korrekt i sengen, hvortil en medarbejder spørger beboeren, om det svier, hvilket beboeren svarer nej til. Medarbejderen fortæller, at huden også ser pænere ud, og herefter smøres der relevant med barrierecreme. Under plejen er medarbejderne meget opmærksomme på beboerens reaktioner, og medarbejderne fortæller flere gange, at plejen udføres forsigtigt, og de spørger om beboeren er tryk.

Beboeren forflyttes med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderne er opmærksomme på at skabe tryk for beboeren under forflytningen. Efterfølgende spørges der ind til, om beboeren sidder godt, hvorefter beboeren vejledes til at rette sig, så hun sidder bedre i stolen. Herefter køres beboeren ud på badeværelset, hvor den ene medarbejder støtter beboeren med den øvre personlige pleje og tandbørstning.

Den anden medarbejder foretager oprydning i boligen, hvortil sengebord aftørres. Urent linned håndteres korrekt og efter gældende retningslinjer.

Medarbejderne udfører korrekt skift af handsker, men de foretager ikke konsekvent den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskiftene. Dog er medarbejderne opmærksomme på at foretage håndhygiejne, efter at den nedre personlige pleje er udført, og inden boligen forlades.

Tilsynet vurderer, at plejen følger beskrivelser i døgnrytmeplanen, hvortil der også tydeligt er beskrevet, hvordan plejen skal udføres med henblik på at skabe tryk for beboeren.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje udføres på et godt og tilfredsstillende niveau, hvortil medarbejderne udviser stor opmærksomhed på at sikre en hensigtsmæssig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens behov. Medarbejderne udviser ligeledes opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, samt at plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau og ressourcer.

Tilsynet vurderer, at plejen følger beskrivelser i Døgnrytmeplanen, hvori det tydeligt er beskrevet, hvordan plejen skal udføres med henblik på at skabe tryk for beboeren.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt udfører plejen ud fra en faglig korrekt tilgang, hvortil der anvendes korrekte værnemidler. Dog vurderes det, at medarbejderne på trods af stor opmærksomhed på korrekt afbrydelse af smitteveje, ikke konsekvent foretager den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Overordnet kan formålet med BDO's tilsynskoncepter udtrykkes i følgende punkter. Tilsynet skal have fokus på:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som beboerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til beboernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte beboer
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

BDO's tilsynskoncepter tager udgangspunkt i gældende lovgivning og øvrige bestemmelser, retningslinjer og anbefalinger for tilsyn på områderne. Uanset, hvilket område der er tale om, kombinerer tilsynskoncepterne to centrale aspekter - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

4.2 KONTROLPERSPEKTIVET

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at beboerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på at leve op til de centrale krav til deres arbejde.

4.3 LÆRINGS- OG UDVIKLINGSPERSPEKTIVET

Læringsaspektet udfoldes på flere måder. Dette sker dels via medarbejderinterviews med spørgsmål til praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold samt via interview og dialog med beboerne og evt. pårørende for at belyse den beboeroplevede kvalitet. Spørgsmålene kan desuden danne grundlag for videre refleksion samt understøtte kvalitetsudviklingen og læring hos medarbejdere og ledelse.

Følgeskab med medarbejdere under tilsynet er ligeledes et vigtigt fokus for BDO og en væsentlig kilde til at forstå - og udfordre - i praksis. Dette giver indblik i medarbejdernes rutiner samt udviklingsområder og åbner op for frugtbare faglige drøftelser. På denne måde bibeholdes det lærende perspektiv - også, hvor der er udfordringer.

Tilsynet understøtter de bærende principper for kommunale tilsyn, som beskrevet i Politik for tilsyn - Helsingør Kommune.

4.4 TILSYNETS METODER

I BDO's tilsynskoncepter kombineres en række metoder for at sikre stringent og systematisk dataindsamling. Til brug for tilsynene i Helsingør Kommune tager BDO udgangspunkt i faste skabeloner, udviklet på baggrund af tilbudsmaterialet og med fokus på objektivitet.

Formålet er at skabe et fundament for gennemsigtighed og sammenlignelighed i forhold til de forskellige undersøgte temaer. Metodisk tager BDO afsæt i en anerkendende tilgang med fokus på kontrol og kvalitet samt læring og udvikling. Der veksles i tilgangen mellem forskellige metoder henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.5 TILSYNETS TILGANG

Tilsynet tager udgangspunkt i teori om social kapital og den anerkendende og værdsættende tilgang med fokus på at lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer.

5. VURDERINGSSKALA

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

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende Fejl og mangler som har betydning for beboerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har betydning for beboerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende Alvorlige fejl og mangler som har væsentlig betydning for beboerens helbred og autonomi

5.1 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet 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 kvalitetsstandards, 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.