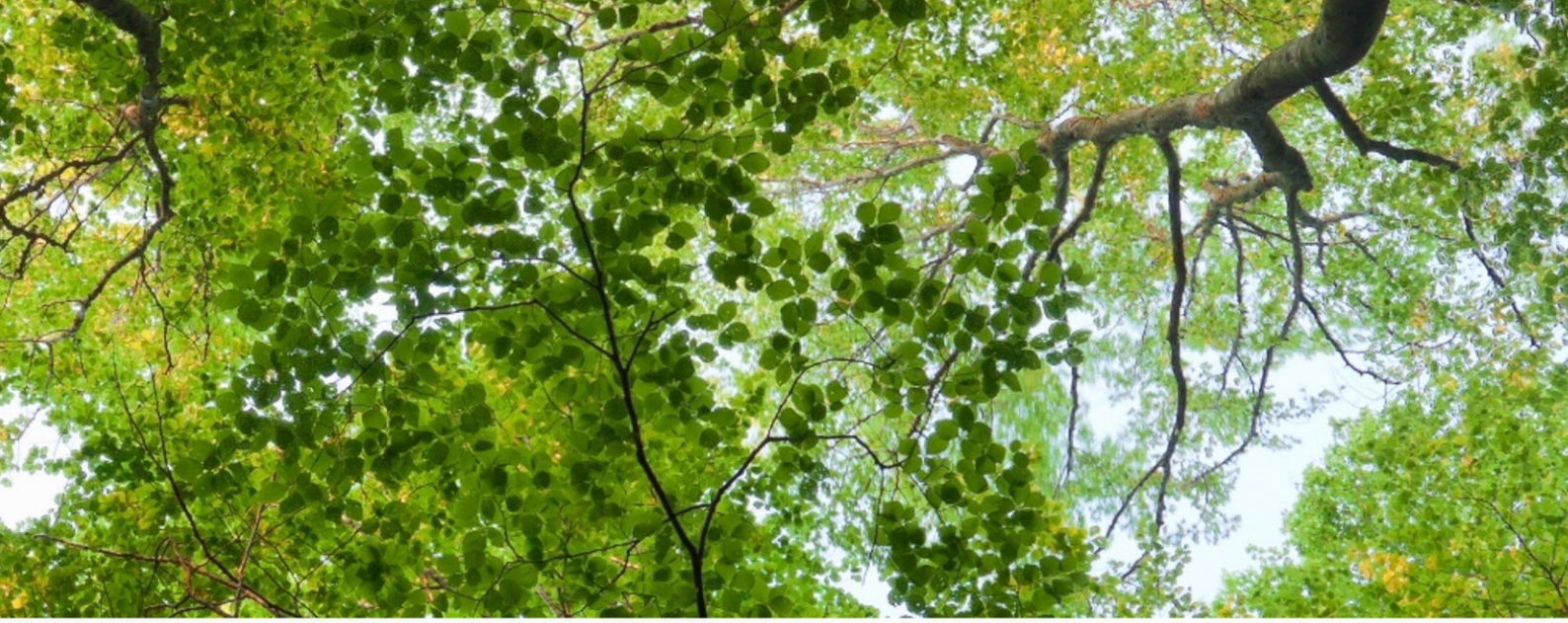


Tilsynsrapport Rødovre Kommune

Plejehjemmet Dorthe Mariehjemmet

Uanmeldt tilsyn
Februar 2025

Indhold

Indhold 2
Forord 3
1. Oplysninger om plejehjemmet 4
2. Vurdering 5
2.1 Tilsynets vurderinger 5
3. Datagrundlag 7
3.1 Status og udviklingsområder 7
3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn 7
3.3 Dokumentation 8
3.4 Personlig støtte og pleje 9
3.5 Praktisk støtte 10
3.6 Mad og måltider 11
3.7 Kommunikation og adfærd 12
3.8 Aktiviteter og træning 13
3.9 Interview med pårørende 14
3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde 15
3.11 Observationsstudie 16
3.12 Medicinhåndtering 17
4. Tilsynets formål og metode 20
4.1 Formål 20
4.2 Metode 20
4.3 Vurderingsskema 21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse 22
Om BDO 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 og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejehjem.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne 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

Niels Kristoffersen
Partner
Mobil: 28 99 80 63
Mail: nsk@bdo.dk
Partneransvarlig

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

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

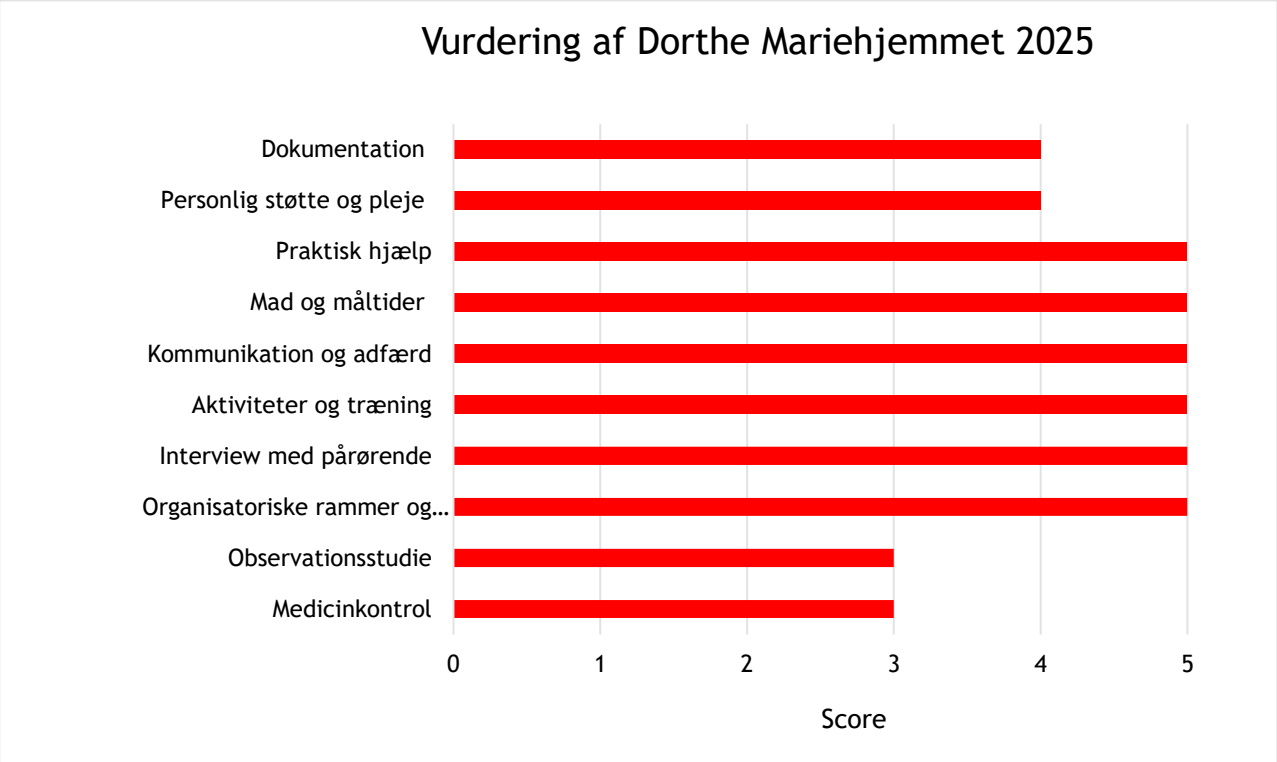
1. Oplysninger om plejehjemmet

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Dorthe Mariehjemmet, Rødovrevej 325, 2610 Rødovre
Leder: Anne Munk
Antal boliger: 90 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. februar 2025
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Interview af tre beboere • Gennemgang af dokumentation • Gennemgang af medicin • Interview af to pårørende • Observationsstudie • Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter) Beboere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynskonsulenter: Christina Ryel, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til besøgsplanerne ses handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at to ud af tre funktionsevnetilstande er opdaterede og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og de generelle oplysninger ses med relevante oplysninger. Der ses opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne i en ud af tre beboeres journaler. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje og støtte

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, men at de dog oplever manglende kontinuitet i deres hverdag. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og de gør sig relevante overvejelser i forhold til afprøvningerne af plejefordeling. Tillige udviser medarbejderne i høj grad faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang og triage.

Praktisk hjælp

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med både indflydelsen på og kvaliteten af den praktiske støtte. Medarbejderne kan redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang samt for korrekt anvendelser af værnemidler og afbrydelse af smitteveje.

Mad og Måltider

Tilsynet vurderer, at måltiderne anrettes og serveres på en hjemlig og appetitlig måde med udgangspunkt i den enkelte beboers behov for støtte og rehabilitering. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bidrager til en rolig og hyggelig stemning under måltiderne. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden, og de oplever, at stemningen ved måltiderne i spisestuen er god og hyggelig. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan reflektere over, hvorledes de understøtter 'det gode måltid' for beboerne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Dorthe Mariehjemmet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at Dorthe Mariehjemmet tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejdere flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle afdelinger. Dertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

Interview med pårørende

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende tilkendegiver en meget høj grad af tilfredshed med samarbejdet med personale og ledelse på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, på baggrund af interviews med plejehjemmets ledelse og medarbejdere, at der er et stort fokus på kommunikation og aktiviteter, der fremmer et tryghedsskabende og velfungerende samarbejde med de pårørende.

Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, og de sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboeren mødes i øjenhøjde, og at beboerens autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderen delvist har fokus på at inddrage beboerens ressourcer aktivt og at sikre beboerens indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en mindre hensigtsmæssig organisering af plejen, idet den nedre hygiejne foregår, mens beboeren står oprejst ved toilettet. Det vurderes, at den faglige udførelse af plejen og de praktiske opgaver generelt sker med fokus på de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift eller anvender engangsforklæde.

Medicinkontrol

Tilsynet vurderer, at Dorthe Mariehjemmet generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange for medicinhåndteringen, herunder ift. dokumentation, opbevaring, dispensering og kvittering. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer udviklingsområde omkring håndteringen af risikosituationslægemidler og medicinadministrationen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres medicin, samt at medarbejderne trods de konstaterede mangler fagligt og reflekteret kan redegøre for medicinhåndteringen.

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

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:

Ledelsen

Ledelsen fortæller, at der siden sidste tilsyn har været en organisationsændring, idet der er ansat en udviklingssygeplejerske i stedet for en tredje afdelingsleder. De to afdelingsledere varetager ledelsen af medarbejderne på alle tre afdelinger. Der er en sygeplejerske tilknyttet til hver afdeling. Grundet ændringer i plejehjemmets økonomi er der besluttet en ændring i normeringen i afdelingerne, hvilket har medført færre fremmødte medarbejdere i dag- og aftenvagten. Processen med den nye reducerede arbejdsfordeling bliver fulgt tæt af ledelsen, og foregår i god dialog med medarbejderne.

3.2 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

Ledelsen

Dorthe Mariehjemmet modtog ved tilsynet i 2024 anbefalinger i forhold til dokumentationsområdet, ventetid på nødkaldet, rengøring af beboernes hjælpemidler, tilfredshed med maden, hygiejneområdet og medicinområdet.

Ledelsen beskriver, at der er arbejdet med dokumentationen på flere planer. Blandt andet er der ansat en udviklingssygeplejerske, der har ansvaret for de sygeplejefaglige tiltag på Dorthe Mariehjemmet. Der er yderligere udvalgt Cura-ansvarlige i alle vagtlag, så medarbejderne har let adgang til sparring i forhold til brugen af Cura. Udviklingssygeplejersken har, i samarbejde med sygeplejegruppen, set på arbejdsgangene for dokumentationen og forenklet navigationssedlerne til Cura. Ledelsen fortæller, at der arbejdes med journalaudits med fokus på besøgsplanerne i alle vagtlag. På baggrund af auditeringerne er der undervist både i grupper og ved sidemandsoplæring.

I forhold til anbefalingen om besvarelser af nødkald fortæller ledelsen, at der er opsat et helt nyt nødkaldssystem på Dorthe Mariehjemmet. Det nye system har bedre mulighed for tilretning af, hvilke enheder der modtager nødkaldene, og dette bevirker, at nødkaldene nu går til alle enheder på en etage. Ledelsen beskriver, at det giver en øget tryghed, da nødkaldene går videre til næste enhed, såfremt de ikke bliver besvaret, og i det nye system kan der trækkes log på nødkaldene, så det kan undersøges, hvis en beboer ikke har fået besvaret sit nødkald.

Vedrørende rengøring af beboernes hjælpemidler beskriver ledelsen, at denne arbejdsopgave er løst ved en fast medarbejder, der nu har ansvaret for rengøring af beboernes hjælpemidler. Medarbejderen har udarbejdet et system med en fast kadence for rengøring, så alle beboernes hjælpemidler nu bliver stillet frem foran boligen, og en udpeget medarbejder sørger for, at disse bliver rengjort.

I forhold til anbefalingen af en beboers utilfredshed med maden, fortæller ledelsen, at der er sket udskiftning af en stor del af køkkenpersonalet, grundet naturlig tilbagetrækning. Dette har givet mulighed for nyansættelser, blandt andet en kok, der er kommet med nye inspirerende perspektiver til maden. Det nye køkkenteam er meget lydhøre for beboernes mening om maden, og der er fx ændret ved, servering af den varme mad om aftenen, bortset fra i weekenderne. Ledelsen beskriver, at der ligeledes har været fokus på medarbejdernes servering af maden og den måde, maden beskrives og omtales på af medarbejderne.

På hygiejneområdet beskriver ledelsen, at det er et fokusområde, der er under konstant bevågenhed. Rødovre Kommunes hygiejnesygeplejerske har haft et forløb på Dorthe Mariehjemmet, hvor der har været observationer af medarbejdernes brug af fx engangsforklæder og håndsprit mellem handskeskift. Ledelsen fortæller, at hygiejneområdet ofte italesættes, og at ledelsen har daglig opmærksomhed på hygiejnen.

I forhold til medicinområdet fortæller ledelsen, at der er ryddet op i alle beboernes medicinskabe i boligerne. Der er kommet en ensartet systematik i opbevaringen af medicinen, og der har i samarbejde med beboere og pårørende været fokus på at få sendt seponeret medicin retur til apoteket for at hindre, at gammel medicin er opbevaret i skabene. Ledelsen beskriver, at der er en fast arbejdsgang for medicindispensering, og at der er opmærksomhed på, at dispenseringen skal foregå uden forstyrrelser.

Ledelsen beskriver, at der gennem mange år har været gennemført intern medicinaudit med udvalgt fokus for at optimere sikker medicinhåndtering. Jf. den lokale medicininstruks gennemføres der medicinaudit en til to gange årligt eller ved særlige behov. I løbet af 2024 er der iværksat flere tiltag omkring medicinhåndtering, bl.a. skema til dokumentation af egenkontrol ved hver medicindispensering samt opdateret lokal medicininstruks med øget fokus på modtagelse/afhentning af medicin.

I forhold til risikosituationslægemidler er der kommet en markering i Cura, der giver opmærksomhed på, at et præparat er et risikosituationslægemiddel, hvilket skærper bevågenheden. På sigt er det planlagt, at der skal arbejdes med udarbejdelse af audits på medicinhåndteringen.

3.3 Dokumentation

Data:

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler.

Observationer

Besøgsplaner

For alle tre journaler ses det, at der er oprettet besøgsplaner for alle vagtlag. Besøgsplanerne er alle opdaterede og handlevejledende, og de indeholder beskrivelser af de indsatser, som skal leveres hos beboerne. De tre besøgsplaner ses med ensartede overskrifter, der skaber overblik og systematik over indsatserne, idet der fx beskrives pædagogisk tilgang, kommunikation, forflytning, personlig pleje og bad. I alle tre besøgsplaner ses veldokumenterede beskrivelser af beboernes særlige opmærksomhedspunkter. Fx ses en besøgsplan med beskrivelse af vigtigheden af en god tryghedsskabende dialog under forflytningerne, da beboeren ellers bliver nervøs. Der ses ligeledes flere beskrivelser af de sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i form af beskrivelser af opmærksomhed på tør hud eller påsmøring af creme pga. rødme ved tilbagevendende svampeinfektion. Den rehabiliterende tilgang ses ligeledes tydeligt dokumenteret i alle besøgsplaner, fx med beskrivelser af beboerens ressourcer, og hvilke dele af plejen beboeren selv kan varetage. Fx ses det beskrevet, at en beboer tager egen mad med til morgenmåltidet (hvilket tilsynet observerede under observation i afdelingen).

Funktionsevnetilstande

I to ud af tre journaler fremstår funktionsevnetilstandene relevante og opdaterede med tydelige beskrivelser af beboernes funktionsbegrænsninger. Der ses overensstemmelse med beskrivelserne i besøgsplanerne, fx beskrives grundig nedre hygiejne, grundet særlige behov, hvilket ligeledes ses beskrevet i besøgsplanen. I en journal bemærkes dog, at tilstanden for mentale funktioner ikke fremstår med sammenhæng til besøgsplanen. I den aktuelle tilstand beskrives beboeren mental dårlig, hvor der er sket en bedring efter beboeren er indflyttet på plejehjemmet.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger fyldestgørende udfyldt med relevante beskrivelser under; mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie. I journalerne for beboere med kognitive udfordringer ses mange velbeskrevne oplysninger, der kan medvirke til relationsarbejdet og vedkommende dialoger. Fx, at en beboer nyder at skrive digte, eller at en anden beboer ønsker at deltage i de fysiske aktiviteter, der tilbydes på Dorthe Mariehjemmet.

Observationsnotater

I en ud af tre journaler ses løbende og relevante observationer, hvor der ses dokumentation for, at beboeren har mistet hørelsen inden for den sidste uge, hvor dette kædes sammen med en UVI. Der ses

dokumentation på, at ægtefælle vil henvende sig til en læge med henblik på problemstillingen. Dertil ses tillige dokumentation på opfølgning af fald, hvor der beskrives måling af værdier (TOBS).

I de to resterende journaler ses få observationsnotater, hvor der i begge journaler ses notater om forværring, uden at der efterfølgende ses dokumenteret opfølgning på ændringer i beboerens tilstand. Fx er der beskrevet en observation med hævelser og rødme på benene, hvor der ikke ses opfølgende notater.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de løbende arbejder med at redigere besøgsplanerne, så de altid er opdaterede, så afløsere kan anvende besøgsplanerne. Der er en fælles vejledning til beskrivelse af besøgsplanerne med faste overskrifter, der anvendes af alle medarbejderne. Der er fokus på at få beskrevet handlevejledende beskrivelser af fx badesituationen, eller hvilken kommunikativ tilgang der skal benyttes hos beboerne. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen er medvirkende til at skabe en god relation til beboerne, og til at sikre, at de modtager en ensartet pleje af alle medarbejdere. Funktionsevnetilstandene varetages af social- og sundhedshjælperne, og helbredstilstandene varetages af social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne. Medarbejderne beskriver, at der skal dokumenteres, såfremt en beboer har en forværring i sin tilstand i et observationsnotat.

Et nyt tiltag, der er igangsat, er 'Frontløber-tid', hvor medarbejderne ugentligt får tid til at opdatere journalerne, og hvor der er mulighed for sparring til dokumentationen fra fx sygeplejerskerne eller fra Cura-ansvarlige kollegaer.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentation i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til besøgsplanerne ses handlevejledende beskrivelser for de opgaver, som beboerne skal have hjælp til, herunder beskrivelser af beboernes ressourcer samt sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Tilsynet vurderer, at to ud af tre funktionsevnetilstande er opdaterede og stemmer overens med beskrivelserne i besøgsplanerne, og de generelle oplysninger ses med relevante oplysninger. Der ses opfølgning på observationer med forværring af tilstand hos beboerne i en ud af tre beboeres journaler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange ifm. oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.4 Personlig støtte og pleje

Data:

Observation

Tilsynet interviewer tre beboere. Hos alle beboerne ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår således soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres habitus. En beboer ses fx med ren skjorte og et matchende sjal over skuldrene samt nypudsede briller.

Beboere

En ud af tre beboere er hukommelsessvækkede, men svarer, med støtte fra en medarbejder, på tilsynets spørgsmål. Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for på det aftalte tidspunkt, og de oplever, at kvaliteten heraf er tilfredsstillende. Fx beskriver en beboer stor tryghed ved, at nødkaldet bliver besvaret hurtigt, når der kaldes om natten. Alle beboerne tilkendegiver, at de oplever, at de kender medarbejderne, der hjælper dem i deres hverdag. To ud af tre beboere oplever dog, at selv om det er kendte medarbejdere, der kommer, opleves der ikke tilstrækkelig kontinuitet i det daglige. Som en beboer beskriver det; *'Jeg har mange kramper under morgenplejen, og jeg bliver usikker på, om dem, der kommer hos mig, kender til mine problemer'*.

Beboeren oplever ligeledes, at medarbejderne løber 'Siksak' i morgenplejen mellem beboerne pga. travlhed, hvilket øger beboerens nervøsitet.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der afprøves en fordeling af beboerne i mindre grupper, alt efter plejebehov, og at medarbejdende fra morgenstunden fordeler grupperne imellem sig, alt efter kompetencer. Medarbejderne beskriver, at der fortsat arbejdes med kontaktpersonsystemet, men at kontaktpersonen ikke fast har plejen af beboeren hver dag. Medarbejderne beskriver, at der fortsat er fokus på, at beboerne oplever kontinuitet, men at den nye afprøvning også skal medvirke til et bredere kendskab til alle beboerne i afdelingen for alle medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at der er både fordele og ulemper ved opdelingen i grupper, og at anvendelsen af besøgsplanen grundlæggende skal sikre, at beboerne modtager den vanlige hjælp og støtte fra alle medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at der er flere faste afløsere på Dorthe Mariehjemmet, der har et godt kendskab til beboerne og arbejdsgangene i afdelingerne. Medarbejderne på den skærmede enhed beskriver, at der er stor opmærksomhed på den enkelte beboers behov for faste medarbejdere, og at dette altid tilgodeses.

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at skabe tryghed for beboerne ved at have et godt kendskab til beboernes livshistorie og ved at skabe en genkendelig hverdag for beboerne. Det er ligeledes tryghedsskabende, at der anvendes teknologiske hjælpemidler, som fx GPS eller døralarm. Medarbejderne beskriver, at det nye nødkaldssystem er velfungerende, men særdeles højlydt. Medarbejderne er opmærksomme på at slukke for telefonen under morgenplejen for at skabe en rolig stund for beboerne.

I forhold til den rehabiliterende tilgang og vedligeholdende træning beskriver medarbejderne, at beboernes ressourcer inddrages i alle plejeopgaver, og at der er opmærksomhed på at få bevægelse ind i beboernes hverdag ved fx at gå en tur på gangen eller at motivere til stolegymnastik.

Den daglige sparring og tilbagemelding i forhold til beboernes tilstand foregår til de daglige triagemøder og til de nyligt opstartede beboerkonferencer.

Tilsynets vurdering – 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje, men de oplever dog manglende kontinuitet i deres hverdag. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og de gør sig relevante overvejelser i forhold til afprøvningerne af plejekoordineringen. Tillige udviser medarbejderne i høj grad faglig forståelse for den rehabiliterende tilgang og triage.

3.5 Praktisk støtte

Data:

Observation

De tre besøgte boliger fremstår rene og ryddelige med rene badeværelser, tømte skraldespande, rene gulve og overflader. Herudover fremstår alle fællesarealerne renholdt. Hjælpemidler, såsom kørestole, rollatorer og forflytningsredskaber, ses ligeledes rengjorte. I den ene bolig observeres en lugt af kloak. Den adspurgte medarbejder fortæller, at dette ikke er normalt. Observationen er drøftet med ledelsen.

Beboere

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Flere af beboerne tilkendegiver, at de deltager i fx oprydning i boligen, alt efter ressourcer på dagen. En beboer bemærker at vasketøjsordningen er særdeles velfungerende, idet der flere gange om ugen kommer rent vasketøj til beboeren.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er fastansatte rengøringsmedarbejdere, der rengør beboernes boliger ugentligt. Medarbejderne beskriver, at den daglige oprydning og rengøring er deres ansvar, og der er særligt fokus på at renholde toiletter og at rengøre plejeborde og sengeborde efter endt morgenpleje. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de er opmærksomme på at sikre, at boligerne er hjemlige ved fx at vande blomsterne eller at aftørre spildte pletter på gulvet. Medarbejderne fortæller, at der er en fast aftale med serviceteamet om at rengøre beboernes hjælpemidler, hvilket er en velfungerende løsning. Beboerne inddrages i de daglige praktiske opgaver i afdelingen efter deres behov for beskæftigelse eller ressourcer, som fx udbæring af skrald eller ved at dække bord før frokost.

Medarbejderne kan redegøre for de almindelige hygiejniske retningslinjer, herunder anvendelse af engangsforklæde og handsker i forbindelse med hjælp til personlig pleje og ved varetagelse af fødevarer. Der anvendes værnemidler ved særlig risiko for smitte, jf. retningslinjerne i relation til den konkrete smitte. Medarbejderne beskriver, at der anvendes smittekasser med farvede blomsterblade, der symboliserer, hvilken smitte der er tale om. De diskrete dørskilte sikrer rette brug af værnemidler uden at stigmatiserer de beboere, der er i smitterisiko.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at både boliger og hjælpemidler fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjort, hvilket også er gældende for fællesarealer. Det vurderes, at beboerne får den praktiske hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med både indflydelsen på og kvaliteten af den praktiske støtte. Medarbejderne kan redegøre for levering af praktisk hjælp og støtte ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang samt for korrekt anvendelser af værnemidler og afbrydelse af smitteveje.

3.6 Mad og måltider

Data:

Observation

Det observeres, at der på afdelingerne er ophængt sedler med menuplan for både varm og kold mad. Menuerne ses afvekslende, hvor der både er en forret, efterret og et hovedmåltid.

Det observeres, at flere beboere fra morgenstunden kommer og sidder på de fælles pladser i spiseafdelingen. Bordene er dækkede op til beboerne, hvor der også ses et bordskilt med dagens aktiviteter - på tilsynsdagen er der sang på flere afdelinger. Medarbejderne oplyser dog efterfølgende, at aktiviteten er aflyst.

Inden frokost ses medarbejdere, der inviterer beboerne ned til den fælles frokoststue. En medarbejder går arm i arm med to beboere, der smiler og glædes ved at følges til frokost. I spisestuen er beboerne samlede rundt om flere mindre spiseborde. En enkelt beboer sidder for sig selv, mens andre sidder ved samme bord. Der er voksdug på bordene og en lille dekoration med en blomst samt servietter.

Der observeres en let uro, idet beboerne venter på maden, som på tilsynsdagen er blevet lidt forsinket. Medarbejderne forklarer beboerne, at der er sygdom i køkkenet, og at der derfor serveres varm mad til frokost. Medarbejderne har serveret drikkevarer, og sidder sammen med beboerne og snakker, og der observeres højt humør, hvor medarbejderne forsøger at muntre beboerne op. Beboerne orienteres om menuen, som på tilsynsdagen er Butterchicken.

Da maden ankommer, serveres den i skåle og fade, og de beboere, der har mulighed for det, tager selv fra fadene, mens andre beboere får hjælp. En beboer har tæt kontakt til en medarbejder, og det observeres, at beboeren ikke er helt frisk. Medarbejderen lokker med lidt mad, men beboeren spiser ikke ret meget. Der foreslås i stedet lidt yoghurt, hvilket beboeren gerne vil have. Medarbejderen lover, at beboeren nok skal komme hurtigt tilbage til boligen og komme i seng, hvilket beboeren bliver glad for at høre. De øvrige beboere spiser maden med stor appetit.

Beboere

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning. Dertil fortæller beboerne, at de oplever at have indflydelse på maden, idet de har mulighed for en ønskemenu på deres fødselsdag. Den ene beboer beskriver, at vedkommende selv køber lidt madvarer til at supplere morgenmaden med. Tilsynet bemærker, at beboeren har en del forskelligt pålæg med ud til morgenmadsbordet, som beboeren efterfølgende selv anbringer i sit køleskab i boligen.

Beboerne oplever, at de selv bestemmer, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Alle tre beboere vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver, at der generelt er en god stemning og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at der er faste roller i forhold til organiseringen af frokosten. Der er en bordformand, der sætter sig ved beboerne, der har ansvaret for at støtte de beboere, der har behov for hjælp under måltidet, mens andre medarbejdere sørger for servering. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, hvor beboerne sidder til frokosten, så beboere, der har glæde af at sidde sammen med faste medbeboere, sidder, hvor de ønsker. Medarbejderne beskriver, at de forsøger at få alle beboerne til at spise sammen i spisestuen. Der er fokus på, at måltiderne er rolige og med en behagelig stemning ved fx at slukke for tv'et under frokosten. Der lægges ligeledes vægt på selvbestemmelse og medinddragelse ved at serverer maden på mindre fade og skåle, så beboerne selv kan tage maden og vælge portionsstørrelse.

Medarbejderne beskriver, at de oplever en stor forbedring af madens kvalitet, og de er opmærksomme på at give køkkenet en tilbagemelding, både når menuen roses af beboerne, og når der er plads til forbedring. Der opleves generelt et velfungerende samarbejde med køkkenet i forhold til beboernes behov for særlige kosttyper.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at måltiderne anrettes og serveres på en hjemlig og appetitlig måde med udgangspunkt i den enkelte beboers behov for støtte og rehabilitering. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bidrager til en rolig og hyggelig stemning under måltiderne. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden, og de oplever, at stemningen ved måltiderne i spisestuen er god og hyggelig. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan reflektere over, hvorledes de understøtter 'det gode måltid' for beboerne.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

Observation

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation og stemning på fællesarealerne, hvor medarbejderne hilser på de beboere, de passerer. Tilsynet observerer en rolig stemning, hvor flere medarbejdere sidder sammen med beboerne i fællesstuen, og ser en tv-udsendelse, mens der drikkes formiddagskaffe. Der observeres ligeledes en medarbejder, der har sat sig ved en beboer i dennes bolig. Medarbejderen og beboeren har en god dialog om hverdagslivet, og da medarbejderen går ud fra boligen med morgenbakken afsluttes samtalen med et; *'Vi ses til frokost'*.

Beboere

Beboerne fortæller, at de oplever venlige og imødekommende medarbejdere, der udviser respekt for deres privatliv. En beboer beskriver, at medarbejderne er gode til at sætte sig ved beboeren og hyggesnakke, selv om de har travlt.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på en individuel tilgang til beboerne, og at de tilretter deres kommunikation, alt efter beboernes behov. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de inddrager beboernes levede liv i dialogerne, og de beskriver vigtigheden af en ligeværdig samtale. Medarbejderne beskriver, at de har særligt fokus på beboere med demenssygdomme, og de kommunikerer i øjenhøjde med korte sætninger og er tålmodige i samtalerne. Medarbejderne reflekterer over brugen af beboernes fornavn for at bevare beboernes oplevelse af identitet. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at give alle beboere den opmærksomhed og nærhed, de har brug for, også de beboere der ikke selv har ressourcer til at bede om samtaler. Det beskrives, hvordan medarbejderne med deres kropssprog og toneleje kan medvirke til, at beboerne trives, og får en god oplevelse i plejesituationerne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Dorthe Mariehjemmet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.8 Aktiviteter og træning

Data:

Observation

Dorthe Mariehjemmet er indrettet med fordelingsgange på alle etager, og i midten af afdelingerne ses der indrettet et stort fællesrum til aktiviteter, hvor der fx er opstillet mindre borde og et klaver. I mindre rum langs gangene er der fælles spisestuer og dagligstuer med sofaarrangementer, der inviterer til hyggelige samtaler. Det observeres, at der på afdelingerne er ophængt diverse billeder af forskellige situationer fra aktiviteter og hverdagen på plejehjemmet. Dertil er der ophængt aktivitetsplan og menuplan, så beboere og pårørende kan orientere sig. Desuden er der diverse informationer, som både henvender sig til pårørende og beboere.

Beboere

Beboerne er bekendte med Dorthe Mariehjemmets forskellige aktiviteter og træningstilbud og de giver udtryk for, at der er mange aktiviteter at vælge imellem, og at de deltager i det, der har interesse. Flere af beboerne fortæller at deltage i fx stolegymnastik, banko og fællessang, og en enkelt beboer fortæller, at vedkommende skriver digte til det fælles beboerblad. En beboer fortæller at holde sig i gang ved at gå ture på gangene i afdelingen, og når benene ikke kan længere, trykker beboeren på sit nødkald, og derefter kommer der en medarbejder, og der følger beboeren tilbage til boligen. En anden beboer beskriver med glæde at køre ture i sin elscooter for at købe lidt ind.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er to aktivitetsmedarbejdere på Dorthe Mariehjemmet, hvoraf den ene medarbejder er på nedsat tid. Medarbejderne beskriver, at de benytter sig af deres store kendskab til beboerne til at motivere beboerne til at deltage i aktiviteterne. Mange af aktiviteterne foregår i det store fælleslokale kaldet 'Torvet' i midten af afdelingen, og medarbejderne fortæller, at aktivitetsmedarbejderen er god til at komme ned i afdelingerne for at 'reklamere' for den planlagte aktivitet. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes laver mindre aktiviteter i afdelingerne i form af samvær med beboerne ved fx at lægge puslespil eller se en film sammen. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de har fokus på beboernes daglige bevægelse og vedligeholdende træning ved fx at opfordre til en gåtur i

afdelingen eller ved at sikre sig, at beboerne selv går ned til frokosten. Medarbejderne kommer med eksempler på, at de understøtter en kollega i at gå en tur ud af huset med en beboer, hvis der er et særligt behov. Medarbejderne beskriver, at der samarbejdes med Rødovre Fysioterapi i forhold til vederlagsfri fysioterapi eller med terapeuterne fra genoptræningscenteret, hvis en beboer har en genoptræningsplan.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at Dorthe Mariehjemmet tilbyder beboerne planlagte aktiviteter ved aktivitetsmedarbejderne flere gange om ugen samt hverdagsaktiviteter i alle afdelinger. Dertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne.

Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med aktiviteter og vedligeholdende træning som en fast del af hverdagen.

3.9 Interview med pårørende

Data:

Ledelsen

Pårørende prioriteres højt, og ledelsen beskriver, at samarbejdet allerede starter ved rundvisningen, inden beboeren flytter ind, og i særdeleshed ved indflytningssamtalen. Der er beskrevet en arbejdsgang for nyindflyttede beboere til medarbejderne, og der er en indflytningsmappe til de pårørende for at sikre, at alle får en god start på Dorthe Mariehjemmet. Ledelsen fortæller, at der er et bruger- og pårørenderåd, der mødes med ledelsen og enkelte medarbejdere fire gange om året. Rødovre Kommunes demenskoordinator har holdt undervisningsaftener til pårørende til demente, og der har ligeledes været en pårørendeaften om 'den sidste tid'. Denne pårørendeaften bevirkede, at de pårørende medvirkede til ændringer i indflytningspjecen, hvor der nu også er et afsnit om, hvordan der siges farvel på Dorthe Mariehjemmet samt en del praktiske informationer. En medarbejder på Dorthe Mariehjemmet har ansvaret for 'SoMe' aktiviteter, og lægger blandt andet aktiviteter ud på Facebook og Instagram. Ledelsen beskriver, at der ligeledes sendes mails ud til de pårørende, hvor der informeres om både nye tiltag eller planlagte besparelser. Der er tillige udarbejdet en folder, rettet mod de pårørende, hvor der blandt andet opfordres til at deltage i aktiviteter sammen med deres familiemedlem.

Ledelsen beskriver, at det vægtes højt, at alle medarbejdere har kendskab til de beboere, der bor i afdelingen, og at det blandt andet er derfor, at alle medarbejdere deltager i afdelingens triagemøder. På den måde forventer ledelsen, at de pårørende bliver mødt af medarbejdere med viden om deres familiemedlem.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at det gode samarbejde med de pårørende allerede starter, når beboerne flytter ind. Til indflytningssamtalen aftales det blandt andet, hvordan og hvor ofte de pårørende ønsker kontakt fra medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at de oplever de pårørende som gode samarbejdspartnere, og at de kontakter de pårørende, hvis der er behov herfor. Medarbejderne beskriver, at de generelt har et godt kendskab til alle beboerne i afdelingen, og de er meget opmærksomme på at imødekomme de pårørendes behov for viden om deres familiemedlem. Medarbejderne forklarer, at hvis man ikke har kendskab til den beboer, en pårørende spørger ind til, kontaktes den medarbejder, der har kendskabet, så den pårørende altid føler sig mødt og hørt.

Pårørende

Tilsynet interviewer to pårørende, der er til stede på plejehjemmet på tilsynsdagen

Begge pårørende oplever tryghed og tilfredshed med samarbejdet med medarbejderne på Dorthe Mariehjemmet. Den ene pårørende, tilsynet taler med, oplyser, at vedkommende aldrig har oplevet et

plejehjem med så høj en standard for omsorg. Medarbejderne er altid synlige og til stede på fællesarealerne. I de tilfælde, hvor de udfører kontorarbejde, sidder de også på fællesarealerne. Dette skaber en følelse af nærvær og tilgængelighed, og det er tilladt at henvende sig uden at føle, at man forstyrrer.

Den pårørende fortæller, at moderen er inkontinent, og at der tidligere var problemer med våde senge om morgenen, da hun boede hjemme. På plejehjemmet har der aldrig været sådanne uheld. En enkelt gang lugtede moderen af urin, men dette blev straks håndteret af personalet. Derudover inddrages den pårørende i beslutningsprocesserne, og oplever, at personalet kæmper for at fastholde moderens funktionsniveau. Den pårørende føler sig tryg ved den nemme kontakt til moderens 'plejere', og roser plejehjemmet for deres opmærksomhed på aktiviteter for beboerne. Medarbejderne gør en stor indsats for at få beboerne ud af deres boliger og til at deltage i aktiviteter, hvilket har haft en positiv effekt på moderen. Plejehjemmet udviser stor respekt for beboerne, og der træffes aldrig beslutninger hen over hovedet på moderen. Der er meget få vikarer, og de fleste medarbejdere har været ansat i lang tid, hvilket bidrager til en stabil og tryg atmosfære, selv i sommerferieperioden.

Den anden pårørende, som tilsynet taler med, oplyser også om et fint samarbejde, og fremhæver, at medarbejderne er gode til at inddrage pårørende. Den pårørende føler sig meget tryg. Normalt er der en fast 'plejer', men hun har ferie nu. Den pårørende fortæller også at kunne ringe og spørge om sin kones situation. Der er ikke mange medarbejdere om aftenen, men den pårørende kone får, hvad hun skal have. De er alle søde og rare, og det er bestemt et sted, pårørende vil anbefale til andre.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatoren i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende tilkendegiver en meget høj grad af tilfredshed med samarbejdet med personale og ledelse på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, på baggrund af interviews med plejehjemmets ledelse og medarbejdere, at der er et stort fokus på kommunikation og aktiviteter, der fremmer et tryghedsskabende og velfungerende samarbejde med de pårørende.

3.10 Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde

Data:

Ledelsen

Ledelsen beskriver, at der er en velfungerende fast medarbejderstab på Dorthe Mariehjemmet, hvor der i det seneste år har været en del naturlig udskiftning af medarbejderne. Der er fokus på samarbejdet på tværs af afdelingerne og fordeling af ressourcerne, så alle beboerne oplever en tryg hverdag med kendte medarbejdere. Samtidigt beskriver ledelsen, at der afprøves forskellige måder at koordinere og fordele opgaverne blandt medarbejderne, hvor der også skal være mulighed for fagligt fokus. Ledelsen beskriver, at der fx er planlagt 'frontløber-tid', hvor medarbejderne en gang ugentligt får afsat tid til faglig fordybelse i fx undervisning i tryksårsforebyggelse eller dokumentationsområdet.

Ledelsen fortæller, at der er ansat to aktivitetsmedarbejdere. Den ene er på deltid, og sikrer daglige aktivitetstilbud til beboerne. Dorthe Mariehjemmet har i samarbejde med Rødovre Kommune ansat ungarbejdere på ca. 14 år, der medvirker til at understøtte beboerne i at deltage i aktiviteterne. Dorthe Mariehjemmets venneforening er ved at blive etableret, og ledelsen fortæller, at der er planer om, at venneforeningen eventuelt skal søge midler til aktiviteter på Dorthe Mariehjemmet.

Det tværfaglige samarbejde på Dorthe Mariehjemmet sikres ved daglige triagemøder i alle vagtlag, hvor sygeplejersker og social- og sundhedsmedarbejdere mødes og benytter triage-modulet i Cura. Ledelsen beskriver tillige, at der er fokus på at få italesat sundhedsfremme og tidlig opsporing af sygdomme hos alle beboerne, så forværringer af beboernes tilstand forebygges. Der arbejdes ligeledes med beboerkonferencer, hvor beboernes trivsel er i fokus.

Medarbejdere

Medarbejderne beskriver, at de oplever gode muligheder for faglig sparring i hverdagen både fra udviklingssygeplejersken og fra de afdelingstilknyttede sygeplejersker. Der er blandt andet undervist i trygsårsforebyggelse og igangsat tryksårsscreening af beboerne. Medarbejderne fortæller, at der er organiseret fokusgrupper i fx sår, hjælpemidler, UTH, elev-vejledere og ernæring. Grupperne mødes en gang i kvartalet, eller når der er behov for vidensdeling. Medarbejderne fortæller, at der ligeledes er et godt fagligt samarbejde ved de daglige triagemøder, og at Dorthe Mariehjemmet har fast tilknyttet en lægepraksis, hvorfra læger kommer ugentligt. Lægerne har fast stuegang i alle afdelinger, hvilket medvirker til kontinuitet, og beboernes sundhedsfaglige problemstillinger bliver håndteret løbende. Medarbejderne beskriver, at de samarbejder med terapeuter fra Rødovre Kommunes genoptræningscenter, hvis beboerne har behov for dysfagiudredning eller hjælpemidler. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at der er opstartet beboerkonferencer, hvor der er en fast arbejdsgang for mødets indhold, og hvor der fx kan indkaldes kommunens demenskonsulent til faglig sparring.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, og de sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling.

3.11 Observationsstudie

Data:

Kommunikation

Medarbejderen banker på, og går stille og roligt ind i boligen og direkte hen til beboeren, der ligger i sengen. Medarbejderen sætter sig på hug foran sengen, og hilser beboeren godmorgen. Medarbejderen taler tydeligt og direkte henvendt til beboeren, og anvender beboerens navn ved tiltale. Medarbejderen udøver en kommunikationsform, som er venlig, og hvor der er stor opmærksomhed på beboerens signaler og udtryk. Beboeren formår kun at udtrykke sig i korte sætninger og med lyde. Medarbejderen anvender ligeledes smil, og tager flere gange beboeren venligt rundt om skulderen, hvilket virker trygt og beroligende for beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen spørger ind til, om beboeren har sovet godt, og oplyser, at hun først vil finde lidt ting frem til plejen. Imens beboeren sidder på toilettet, får medarbejderen på en stille måde fjernet beboerens nattøj, og givet en ren bluse og en ren ble på. Fødderne bliver smurt med creme, og nye strømper bliver givet beboeren på. Beboeren giver sig, men er hele tiden med på medarbejderens handlinger. Det observeres, at beboeren ikke er så meget for at blive vasket, men på intet tidspunkt gør medarbejderen noget, som beboeren ikke ønsker

Rehabilitering

Beboeren rejser sig selv fra sengen, og går med let guidning og med sin rollator ud på badeværelset. Plejen varetages udelukkende af medarbejderen på badeværelset, hvor beboerens ressourcer kun medinddrages i forhold til forflytninger. Efter plejen går beboeren med rollator ind i stuen, og følges sammen med medarbejderen ud i spisestuen, hvor beboeren får serveret morgenmad.

Organisering af arbejdet

Medarbejderen har en kurv med beskidt vasketøj, som medarbejderen transporterer mellem de stuer, hvor medarbejderen har pleje den pågældende dag. Vognen stilles foran beboerens dør, hvilket medarbejderen beskriver som en måde at lette arbejdsgangen på, så medarbejderen ikke behøver rende frem og tilbage med beskidt linned/håndklæder til skyllerummet.

Plejen er tilrettelagt uden andre afbrydelser end den ene gang, telefonen ringer. Medarbejderen aftager handskerne, før hun tager telefonen, og kigger kort på den. Efterfølgende oplyser medarbejderen, at beskeden var omkring en anden beboer, som medarbejderen vil hjælpe efterfølgende. Hjælpen under forløbet gives primært ved toilettet, hvor de enkelte plejeindsatser leveres i en hensigtsmæssig rækkefølge og i et tempo, der er afstemt med beboerens kognitive niveau.

Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen omkring fordelen ved at foretage nedre pleje i sengen, hvilket vil give medarbejderen en bedre arbejdsstilling og muliggøre mere effektiv pleje og observationer. Dertil har tilsynet en dialog med medarbejderen omkring organiseringen af plejen, hvor en pleje foran håndvasken med fordel kunne afprøves for at understøtte en rehabiliterende tilgang og sikre en mere værdig og hygiejnisk plejeoplevelse.

Den faglige udførelse

Medarbejderen arbejder med handsker på under plejen, hvor der dog ikke anvendes engangsforklæde for at beskytte uniformen. Der foretages ikke konsekvent afspritning af hænderne mellem handskeskift, hvor det ses, at handskerne skiftes relevant i forhold til de forskellige plejeopgaver.

Den øvre pleje foregår, mens beboeren sidder på toiletter, hvor den nedre pleje foregår, mens beboeren står op foran toilettet, og holder fast i sin rollator. Efter beboeren er påklædt, og håret er redt, inviteres beboeren over til håndvasken, hvor beboeren står op foran vasken, mens der hjælpes med tandbørstning og barbering. Direkte adspurgt, hvorfor beboeren ikke tilbydes pleje foran håndvasken, oplyser medarbejderen, at der mangler en badebænk i boligen, hvor medarbejderen oplyser, at denne skulle være bestilt.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboeren mødes i øjenhøjde, og beboerens autonomi og værdighed sikres. Ligeledes vurderes det, at medarbejderen delvist har fokus på at inddrage beboerens ressourcer aktivt og at sikre beboerens indflydelse på plejen. Det er tilsynets vurdering, at der sker en mindre hensigtsmæssig organisering af plejen, idet den nedre hygiejne foregår, mens beboeren står oprejst ved toilettet.

Det vurderes, at den faglige udførelse af plejen og de praktiske opgaver generelt sker med fokus på de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke udfører håndhygiejne i forbindelse med handskeskift eller anvender engangsforklæde.

3.12 Medicinhåndtering

Data:

Observation

Tilsynet har gennemgået tre beboeres medicin.

Dokumentation (Medicinoversigt)

Alle tre beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation, dosis og antal tabletter. Pn medicin er angivet med antal enheder og max. døgndosis. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn, samt om medicinen er dosisdispenseret. Dertil er det tydeligt registreret, om beboeren er selvadministrerende. Ligeledes ses alle handelsnavne opdaterede, svarende til præparatet i aktuelbeholdningen.

Opbevaring

For alle tre medicingennemgange ses det, at beboerens medicinbeholdning opbevares i aflåst skab i beboerens bolig. Der ses en systematisk organisering i skabene med afmærkede hylder til tydelig adskillelse af aktuel og ikke anbrudt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Alle kontrollerede medicindispenseringsæsker ses med label med CPR-nummer, og den dispenserede medicin ses lagt frem i et aflukket skab i ugeæsker.

Risikosituationslægemidler

To beboere er i behandling med et risikosituationslægemiddel i form af blodfortyndende medicin. I journalerne ses der ikke tydelige og tilstrækkelige beskrivelser af, hvordan problemet kommer til udtryk, og der mangler behandlingsplan samt plan for blodprøvekontrol. En beboer har observationsnotater, der dokumenterer fald og måling af TOBS-værdier. Der mangler dog opfølgende beskrivelser af behovet for gentagne blodtryksmålinger, kontakt til læge eller eventuel scanning

Dispensering af medicin

Alle beboernes doseringsæsker er mærkede med CPR-nummer og navn. I to ud af tre medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinoversigten og antallet af tabletter i doseringsæskerne. I en gennemgang ses en doseringsæske med ikke administrerede tabletter, (beskrevet under administration af medicin).

Administration af medicin, inklusiv ikke-dispensérbare præparater

Alle tre beboere har på tilsynsdagen fået medicin, svarende til ordination, og den ene beboer, der får ikke-dispensérbar medicin, ses der ved et tilbageblik på 14 dage tilfælde af manglende kvittering på seks ud af de 14 dage. Ved den ene medicingennemgang ses det, at beboeren i sidste uge kun har fået administreret middagsmedicinen, mens både morgen- og aftenmedicinen ikke er administreret. Der ses ingen dokumentation i observationsnotaterne eller lægekorrespondancen for årsagen til den manglende medicinadministration.

Beboere

Beboerne giver udtryk for at være trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin. Beboerne fortæller, at medicinen udleveres til tiden. Som en beboer udtrykker det; *'Der er virkeligt godt styr på min medicin, og jeg holder også selv øje med antallet af pillerne'*.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er faste dage for dispensering af beboernes medicin. Der benyttes en fast instruks for dispensering af medicin og ved gennemgang af beboernes medicinbeholdning. Medarbejderne beskriver, at der benyttes medicinborde, hvor det er muligt at have en systematisk opdeling af medicinen under dispenseringen. Der dispenseres i beboernes bolig, og der lægges vægt på ikke at forstyrre og at der er ro ved dispenseringen. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan medicinen opbevares i aflåste skabe i beboernes bolig, samt hvorledes der arbejdes med adskillelse af aktuel, ikke aktuel og pn medicin ved inddeling af skabenes hylder. Medarbejderne redegør for, at risikosituationslægemidler beskrives ved et symbol i Cura og ved at dokumentere forholdsreglerne ved præparatet i generelle medicinoplysninger. Ved medicinadministration beskriver medarbejderne, at der kontrolleres antallet af tabletter i Cura, og det sikres, at det er rette beboere, der administreres medicin til, samt at beboerne indtager medicinen. Medarbejderne beskriver ligeledes, at der kvitteres for ikke-dispensérbar medicin, men at dette område har mulighed for forbedring.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Dorthe Mariehjemmet generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange for medicinhåndtering, herunder ift. dokumentation, opbevaring, dispensering og kvittering. Det er dog tilsynets vurdering, at der er et udviklingsområde omkring håndteringen af risikosituationslægemidler og medicinadministrationen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres medicin, samt at medarbejderne, trods de konstaterede mangler, fagligt og reflekteret kan redegøre for medicinhåndteringen.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 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 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 plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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 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, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

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 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	**Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt** • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	**Indikatorerne er i høj grad opfyldt** • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	**Indikatorerne er i middel grad opfyldt** • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	**Indikatorerne er i lav grad opfyldt** • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt** • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

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 kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. Tilsynskonsulenterne har 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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