



Tilsynsrapport Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejehjemmet Hornbækhave

Uanmeldt årligt ordinært tilsyn
Oktober 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	7
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	Utilsigtede 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	15
3.2.8	Træning	16
3.2.9	Sygepleje.....	17
3.2.10	Medicinhåndtering	18
3.2.11	Demens	19
3.3	BEBOEROPLEVET KVALITET	20
3.3.1	Beboerrettigheder	20
3.3.2	Hverdag for beboerne	20
3.3.3	Pårørende	21
3.4	OBSERVATIONSSTUDIE.....	22
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	24
4.1	FORMÅL	24
4.2	KONTROLPERSPEKTIVET	24
4.3	LÆRINGS- OG UDVIKLINGSPERSPEKTIVET.....	24
4.4	TILSYNETS METODER	25
4.5	TILSYNETS TILGANG	25
5.	VURDERINGSSKALA	26
5.1	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26

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 de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



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



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

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



1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Hornbækhave, Halfdan Rasmussens Vej 1, 3100 Hornbæk
Leder: Lene Ullmann
Antal boliger: 51 boliger
Dato for tilsynsbesøg: 18. oktober 2022, kl. 08.10 til kl. 14.40
<p>På Plejehjemmet Hornbækhave bor beboere på somatiske afdelinger. På plejehjemmet er 10 midlertidige pladser og to aflastningspladser. Plejehjemmet er nybygget, og beboerne flyttede ind i slutningen af 2021. Tilsynet er foretaget på plejehjemmets to afdelinger.</p> <p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Rundgang på plejehjemmet, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Observationsstudie• Gennemgang af dokumentation og medicin• Tilsynsbesøg hos to beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent) <p>Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Nogenlunde tilfredsstillende

Opfølgning på foregående tilsyn

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvortil det vurderes, at der ved dette års tilsyn kan konstateres forbedringer i forhold til flere af områderne. På medicinområdet er der fortsat fundet enkelte mangler, hvortil forhold omkring opbevaring af en beboers insulin, vurderes at have risiko for patientsikkerheden.

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.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne er aktuelle og opdaterede, og at disse indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Hertil vurderes, at beskrivelserne under enkelte områder fremstår meget lange og med flere gentagelser, hvilket bidrager til en mindre overskuelig og ensartet opbygning.

Det vurderes, at der er foretaget dokumentation af opfølgning og afvigelser under observationsnotater, og at beboernes triageringsniveau fremgår tydeligt af dokumentationen. Hertil vurderes, at der er foretaget dokumentation af vægtmålinger, men at der ikke kan udsøges dokumentation af blodtryksmålinger, på trods af at begge beboere har en indsats hertil.

Endvidere vurderes, at der er udarbejdet relevante handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige indsatser, men at enkelte handlingsanvisninger kan inaktiveres, idet indsatsen er afsluttet. Herudover vurderes, at helbredstilstande fremstår aktuelle og med sammenhæng til beboernes tilstand, den visiterede indsats og den medicinske behandling. Hertil vurderes, at der ikke arbejdes med potentielle og aktuelle problemområder på en ensartet og korrekt vis. Endelig vurderes, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejds-gange i henhold til dokumentationsområdet.

Instrukser og vejledninger

Tilsynet vurderer, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med instrukser og vejledninger i hverdagen på særdeles tilfredsstillende vis, hvor ledelsen er i gang med en opdatering af alle arbejdsgange efter flytningen til det nybyggede plejehjem.

Utilsigtede hændelser

Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser er særdeles tilfredsstillende, og at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med at skabe viden, udvikling og læring i hverdagen på baggrund af hændelserne.

Personlig støtte og pleje

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende.

Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og det vurderes, at indsatsen er svarende til beboernes behov. På baggrund af interviews med to beboere vurderes, at beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de italesætter tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Hertil vurderes, at beboerne oplever kontinuitet og tryghed, samt at ønsker og vaner imødekommes. En beboer italesætter, at der kan forekomme ventetid på nødkald, men uden at problematisere dette.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange relateret til den personlige pleje, herunder hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne, og for hvorledes der tages hensyn til beboernes ønsker og vaner i hverdagen.

Rehabiliterende og aktiverende pleje

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det er tilsynets vurdering, at der i en konkret situation arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at beboerne italesætter, hvordan de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt under plejen. Samtidig vurderes, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i hverdagen til at vedligeholde eller forbedre beboernes funktionsniveau.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende, og at hjælpen leveres efter en god faglig standard, hvortil både de besøgte boliger, de observerede hjælpemidler og fællesarealer fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejds gange i forhold til den praktiske hjælp og særlige opmærksomhedspunkter, i henhold til gældende retningslinjer på området.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et godt niveau, og at det observerede frokostmåltid, i høj grad, gennemføres ud fra principperne om det gode måltid, med fokus på den rehabiliterende tilgang og inddragelse af beboerne. Samtidig vurderes, at der forekommer enkelte afbrydelser, idet der foretages oprydningsopgaver mens beboerne spiser.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og at stemningen under det fælles måltid beskrives som værende hyggelig. Medarbejderne kan redegøre for arbejds gange, der bidrager til at skabe ro og en hyggelig stemning under måltidet, fx gennem tydelige arbejds gange og rollefordeling.

Træning

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et særdeles tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at beboerne beskriver et aktivt hverdagsliv, og at en beboer udtrykker tilfredshed med træningstilbuddet, hvortil beboeren oplever positiv effekt af træningen. Medarbejderne kan, efter tilsynets vurdering, redegøre for arbejds gange og tværfagligt samarbejde i forbindelse med den vedligeholdende træning.

Sygepleje

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

Det vurderes, at beboerne italesætter tilfredshed med medarbejdernes håndtering af de sygeplejefaglige opgaver, og at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange på området.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at medicinhåndteringen er nogenlunde tilfredsstillende og dermed ikke i fuldstændig overensstemmelse med Sundhedsloven og retningslinjer på området. Dette skyldes, at der er konstateret forhold med risiko for patientsikkerheden, idet en beboers hurtigvirkende pn insulin opbevares sammen med beboerens faste insulin.

Det er tilsynets vurdering, at anvendelsen af medicinrum og medicinvoogne understøtter en systematisk tilgang i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne kan redegøre korrekt for arbejds gange på området. Samtidig

vurderes, at der er konstateret mindre mangler i relation til opbevaringen og administration, hvilket indebærer, at en beboers pn medicin er udløbet, at to seponerede præparater er opbevaret sammen med den aktuelle medicin og at der i få tilfælde mangler korrekt signering for administrationen af den ikke-dispenserbare medicin for begge beboere.

Demens

På baggrund af observationer, og medarbejdernes redegørelse, vurderer tilsynet, at tiltag omkring beboere med demens er på et særdeles tilfredsstillende niveau. Hertil vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at forebygge magtanvendelse og udadreagerende adfærd hos beboere med demens.

Beboerrettigheder

Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau, samt at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre 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 er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have en aktiv hverdag, hvor de tilbydes meningsfulde aktiviteter, og hvor de oplever at kommunikationen altid foregår i en venlig og ordentlig tone. Samtidig vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at tilbyde beboerne forskellige aktiviteter og for hvorledes, der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation.

Pårørende

På baggrund af interview med en pårørende vurderer tilsynet, at den pårørende finder samarbejdet med plejehjemmet særdeles tilfredsstillende. Hertil vurderes, at den pårørende oplever, at der er en god og høflig kommunikation og at aftaler overholdes, hvilket bidrager til en følelse af tryghed.

Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for pårørendesamarbejdet, hvortil de pårørende betragtes som en naturlig og vigtig del af hverdagen.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje udføres på et godt og tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at plejen i høj grad er tilpasset beboerens individuelle behov, og at medarbejderne udfører plejen ud fra en rehabiliterende tilgang, med fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes vurderes, at forløbet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil medarbejderne anvender korrekte værnemidler og generelt har en god opmærksomhed på de hygiejniske principper, fraset enkelte mangler, idet der ikke i alle tilfælde udføres 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 beboer italesætter, at der kan forekomme ventetid på nødkald, men uden at problematisere dette.

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

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det løbende og målrettede fokus på dokumentationen. Herunder anbefales:
 - At døgnrytmeplanerne udarbejdes på en ensartet og overskuelig måde.
 - At der arbejdes på relevant vis med beboernes potentielle og aktuelle problemstillinger under helbredstilstande.
 - At handlingsanvisninger inaktiveres, når de ikke længere er relevante.
 - At der foretages dokumentation af målinger, svarende til den angivende frekvens i handlingsanvisningen.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatsen omkring mad og måltider, således at der fortsat arbejdes med at sikre et hyggeligt måltid, uden unødige forstyrrelser.
3. Tilsynet anbefaler, at der udvises særlig og skærpet opmærksomhed på risikosituationslægemidler og korrekt adskillelse af beboernes pn insulin og faste insulin. Herudover anbefales, at den systematiske tilgang omkring medicin håndteringen fastholdes, og at der herunder rettes fokus på, at sikre korrekt opbevaring af beboernes medicin og kvittering for administrationen.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer sig, at medarbejderne i alle tilfælde foretager den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>LEDELSEINTERVIEW</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger målrettet dokumentationen, vægtmålinger, de hygiejniske retningslinjer og medicinområdet.</p> <p>Lederen fortæller, at der er et løbende fokus på dokumentationen. Der anvendes tjeklister indenfor områder som fx indflytning, og som metode til at sikre, at der sker en systematisk gennemgang af beboernes dokumentation. Hertil beskrives, at lederen af kvalitet og udvikling, i samarbejde med afdelingslederen, med jævne mellemrum gennemgår dokumentationen. Der er også lavet forskellige "copy-paste" beskrivelser, som understøtter, at der arbejdes med dokumentationen ud fra en ensartet opbygning. Vægtmålinger italesættes løbende og indsatsen indgår som en del af kalenderplanen.</p> <p>Som opfølgning på anbefalinger vedrørende de hygiejniske retningslinjer beskrives, at der er en kontinuerlig italesættelse af området, hvor der også har været gennemført forskellige indsatser i forbindelse med COVID-19. Herudover beskrives, at alle nyansatte gennemgår et grundigt hygiejne kursus, hvilket blandt andet indebærer korrekt anvendelse af forklæder samt gennemgang af håndhygiejne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at forhold omkring medicinområdet er ændret markant efter flytningen, hvor der nu er medicinrum og medicinvoage, som understøtter, at medicin håndteringen varetages på en god og sikker måde. Der er arbejdet målrettet med arbejdsgange, som løbende er tilpasset, blandt andet på baggrund af utilsigtede hændelser. Hertil er eksempelvis indført en medicinansvarlig medarbejder, som dagligt kontrollerer at medicinen er administreret. Der er også indført billeder af beboerne på medicinskuffen, således at man både kan se beboerens navn og ansigt når man administrerer medicinen.</p> <p>Lederen fortæller, at flytningen til det nybyggede plejehjem, med mange moderne faciliteter, har fyldt meget. Plejehjemmet har forskellige velfærdsteknologiske løsninger, hvor man pt. arbejder med afprøvning af automatisk lystænding, når beboeren rejser sig fra sengen om natten. I forbindelse med indflytningen er driften prioriteret, hvortil der er arbejdet målrettet med at sikre, at forhold omkring beredskab, linned og øvrige arbejdsredskaber fungerer optimalt. Herudover er mange arbejdsgange ændret i forbindelse med flytningen, fx ift. måltidet, hvor der anvendes måltidsværter og foretages servering af varm mad om aftenen.</p> <p>Der er også etableret "videns og erfaringsgrupper" indenfor områder som fx dokumentation, linned og depot, forflytning og on-boarding. Hver gruppe består af to til fire medarbejdere samt ledelsesmæssig understøttelse, og har til opgave at deltage i oplæring og den daglige udvikling på området.</p> <p>Herudover beskrives, hvordan der arbejdes målrettet med rekruttering og fastholdelse, og at der herunder er udarbejdet en tjekliste, som er tilpasset de forskellige faggrupper.</p> <p>Plejehjemmet har også haft tilsyn ved Styrelsen for Patientsikkerhed, hvilket beskrives at være gået godt og med enkelte bemærkninger.</p> <p>Af særlige forhold fremhæves, at der på tilsynsdagen er efterårsferie, og at der derfor er flere faste afløsere end normalt.</p>
Tilsynets vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvortil det vurderes, at der ved dette års tilsyn kan konstateres forbedringer i forhold til flere af områderne. På medicinområdet er der fortsat fundet enkelte mangler, hvortil forhold omkring opbevaring af en beboers insulin vurderes at have risiko for patientsikkerheden.</p>	

3.2 FAGLIG KVALITET

3.2.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Data	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen for de to udvalgte beboere.</p> <p>DØGNRYTMEPLANER</p> <p>Døgnrytmeplanerne fremstår opdaterede og aktuelle for begge beboere. Der ses individuelle og handlevvejledende beskrivelser af, hvordan beboerne skal støttes hele døgnet i forhold til den personlige pleje, praktisk hjælp og under måltidet. For begge beboere ses beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages i indsatsen. For en beboer står fx at beboeren selv børster tænder og deltager under forflytninger, mens der for den anden beboer er beskrevet forhold omkring beboerens ressourcer med henvisning til hjælpen på gode og dårlige dage.</p> <p>Ligeledes ses beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, den pædagogiske tilgang samt sundhedsfremmende og forebyggelse indsatser. For en beboer beskrives fx hvordan der arbejdes med at forebygge tryksår og smerter, mens der for den anden beboer henvises til daglig hudpleje. Der henvises til relevante helbredsmæssige udfordringer og sundhedslovsindsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der arbejdes med deloverskrifter på forskellig vis, og at beskrivelserne under enkelte områder fremstår meget lange og med flere gentagelser, hvilket bidrager til en mindre overskuelig og ensartet opbygning.</p> <p>OBSERVATIONER</p> <p>For begge beboere ses, at der er foretaget dokumentation af afvigelser og opfølgning på eksempelvis sårbehandling, hospitalsbesøg, beboerens humør og generelle velbefindende.</p> <p>Der ses relevant dokumentation af beboernes vægtmålinger. Dog bemærkes, at begge beboere har indsatser med tilhørende handlingsanvisning på blodtryksmålinger, men at der ikke fremgår beskrivelser i dokumentationen af blodtryksmålingerne under "målinger". Ledelsen vil følge op herpå.</p> <p>FUNKTIONSEVNETILSTANDE</p> <p>Funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede for begge beboere. Tilstandene indeholder relevante beskrivelser af den faglige vurdering, såvel som beboernes forventninger og mål.</p> <p>GENERELLE OPLYSNINGER</p> <p>For begge beboere ses fyldestgørende beskrivelser af beboerens mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie under de generelle oplysninger. Helbredsoplysninger er udfyldt på en ensartet og systematisk måde.</p> <p>HELBREDSTILSTANDE</p> <p>Helbredstilstande ses opdaterede, aktuelle og med tydelig sammenhæng til beboernes helbredsmæssige tilstand, den aktuelle indsats og den medicinske behandling. Tilstandene indeholder relevante oplysninger om behandlingsansvarlig læge og referenceværdier for målinger. Dog bemærker tilsynet, at der ikke arbejdes med potentielle og aktuelle problemområder på en ensartet og korrekt vis, idet en aktuell medicinsk behandling eller indsats, både beskrives som et potentielt og aktuelt problem.</p>
-------------	---

HANDLINGSANVISNINGER

Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for sårbehandling, øjendrypning, kateterpleje, medicindispensering og administration samt blodtryksmålinger. Handlingsanvisninger fremstår opdaterede og indeholder handlevejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres med tilhørende link til VAR. Dog bemærker tilsynet, at der er enkelte handlingsanvisninger, som kan inaktiveres, idet beboeren ikke længere modtager indsatsen.

OBSERVATIONER - TRIAGE

Der ses tydelig dokumentation af triageringsniveau, hvor begge beboere er triageret grøn.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for udfyldelsen og anvendelsen af døgnrytmeplanerne. Hertil fremhæves, at beskrivelserne skal have sammenhæng til den hjælp og støtte som beboerne modtager og indeholde oplysninger om, hvilke opgaver beboeren selv udfører. Beskrivelserne ændres løbende, således at den er svarende til indsatsen hos beboeren. Hertil beskriver medarbejderne, at døgnrytmeplanen udfyldes ud fra en fast skabelon, og at denne anvendes af afløserne, og når man varetager plejen hos en beboer, som man har mindre kendskab til.

Informationer om beboeren indsamles via den dokumentation, der følger med beboeren, indflytningssamtaler og kendskabet til beboeren.

Funktionsevnetilstande udarbejdes i samarbejde med terapeuterne. Helbredstilstande udfyldes af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, og skal have sammenhæng til indsatsen og den medicinske handling. Medarbejderne finder at tilstandene er et godt arbejdsredskab, der bidrager til at skabe overblik over beboeren.

Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes handlingsanvisninger på alle sygeplejeindsatser, som fx sår og kateterpleje. Handlingsanvisningen skal indeholde en beskrivelse af, hvordan indsatsen skal udføres samt link til VAR.

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvornår en beboer triageres gul, eksempelvis ved sår og infektion. Hertil beskrives, at der sikres daglig opfølgning, hvilket dokumenteres under observationsnotater. Medarbejderne tilføjer, at der foretages dokumentation ved alle afvigelser, og at de dagligt læser observationsnotaterne for at få et overblik over beboernes tilstand.

Tilsynets vurdering - 2

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.

Det er tilsynets vurdering, at døgnrytmeplanerne er aktuelle og opdaterede, og at disse indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Hertil vurderes, at beskrivelserne under enkelte områder fremstår meget lange og med flere gentagelser, hvilket bidrager til en mindre overskuelig og ensartet opbygning.

Det vurderes, at der er foretaget dokumentation af opfølgning og afvigelser under observationsnotater, og at beboernes triageringsniveau fremgår tydeligt af dokumentationen. Hertil vurderes, at der er foretaget dokumentation af vægtmålinger, men at der ikke kan udsøges dokumentation af blodtryksmålinger, på trods af at begge beboere har en indsats hertil.

Endvidere vurderes, at der er udarbejdet relevante handlingsanvisninger for de sygeplejefaglige indsatser, men at enkelte handlingsanvisninger kan inaktiveres, idet indsatsen er afsluttet. Herudover vurderes, at helbredstilstande fremstår aktuelle og med sammenhæng til beboernes tilstand, den visiterede indsats og den medicinske behandling. Hertil vurderes, at der ikke arbejdes med potentielle og aktuelle problemområder på en ensartet og korrekt vis.

Endelig vurderes, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i henhold til dokumentationsområdet.

3.2.2 Instrukser og vejledning

Data	<p>OBSERVATIONER</p> <p>Tilsynet fremviser OK-Fondens app, hvortil forskellige arbejdsgange og instrukser kan tilgås. Her ses eksempelvis forskellige faglige vejledninger for delegering, audit og medicin, samt beredskabsplan og dueslag, indeholdende hjælpeskemaer og blanketter.</p> <p>LEDELSESINTERVIEW</p> <p>Lederen beskriver, at der siden flytningen er arbejdet målrettet med at sikre opdatering af alle arbejdsgange, og at der er et pågående arbejde med at sikre opdatering i forhold til navn, logo og indhold. Dette er sket ud fra en prioritering og et ønske om, at beskrive den faktiske hverdag. Nye medarbejdere introduceres til gældende instrukser og arbejdsgange og hertil beskrives, at medarbejderne har mulighed for at hente en app, som gør, at de kan tilgå instrukser og vejledninger direkte på deres telefon. Herudover er der adgang via de stationære computere, og der henvises til gældende instrukser, procedure og arbejdsgange i hverdagen, i henhold til de konkrete situationer.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kan tilgå gældende instrukser via OK-Fondens hjemmeside, og at de modtager en mail hver gang der er ændringer til en instruks eller arbejds-gang. Medarbejderne fremhæver at nye medarbejdere introduceres til området, og at der også udleveres en mappe til den nye medarbejder, indeholdende forskellige arbejds-gange.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdet med delegering, hvortil de fremhæver, at medarbejderne eksempelvis skal gennemføre medicinkursus før de må varetage medicin, og at der også undervises fast i hygiejne, således at indsatsen gennemføres ud fra de hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er stor tydelighed i forhold til, hvilke faggrupper, der må løse de konkrete opgaver og italesætter samtidig, at man selv er ansvarlig for at sige fra, såfremt man er usikker eller i tvivl.</p>
Tilsynets vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med instrukser og vejledninger i hverdagen på særdeles tilfredsstillende vis, hvor ledelsen er i gang med en opdatering af alle arbejdsgange efter flytningen til det nybyggede plejehjem.	

3.2.3 Utilsigtede hændelser og læring

Data	<p>LEDELSESINTERVIEW</p> <p>Lederen fortæller, at lederen for kvalitet og udvikling er ansvarlig for de utilsigtede hændelser, og at alle nye medarbejdere introduceres til området. Som en del af læringen, og udviklingen på baggrund af hændelserne, udarbejdes et statistisk overblik og hændelserne drøftes som en del af de forskellige mødefora.</p> <p>Ved støttesager laves hændelsesanalyser. Lederen henviser til, at der eksempelvis er tilpasset arbejdsgange på medicinområdet på baggrund af de utilsigtede hændelser, hvilket er beskrevet indledningsvist i rapporten.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes utilsigtede hændelser på medicinområdet, ved sår og infektioner, sektorovergange og ved fald. Medarbejderne føler sig fortrolige med indrapporteringen og oplever, at der er fokus på at skabe læring på baggrund af hændelserne. Hertil henvises til, at der eksempelvis er sket ændringer i medicinrummet</p>
------	---

og medicinvognen på baggrund af utilsigtede hændelser. Der er fx indført en medicinan-svarlig, som foretager kontrol af, om medicinen er givet.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdet med utilsigtede hændelser er særdeles tilfredsstillende, og at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med at skabe viden, udvikling og læring i hverdagen på baggrund af hændelserne.

3.2.4 Personlig støtte og pleje

Data

OBSERVATION

Tilsynet har foretaget interviews af to beboere i deres bolig. Begge beboere fremstår veltilpasse og soignerede. Deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov og ønsker.

BEBOERINTERVIEW

Den ene beboer er præget af kognitiv sygdom og har vanskeligt ved at redegøre for alle tilsynets spørgsmål. Begge beboere italesætter, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Beboerne fremhæver oplevelsen af tryghed og beskriver samtidig begge, at de er glade for at bo på plejehjemmet. Hertil beskrives blandt andet, hvordan der altid er mulighed for at få hjælp, når det er nødvendigt, fx gennem anvendelsen af nødkaldet. Den ene beboer beskriver, at der i nogle situationer kan forekomme ventetid på nødkaldet, men finder ikke dette problematisk. Beboeren mener, at ventetiden kan skyldes, at medarbejderne er optaget hos en anden beboer, og tilføjer at have forståelse for dette.

Beboerne oplever, at hjælpen generelt leveres af medarbejdere som de kender, og at der tages hensyn til særlige ønsker og behov, herunder fx tidspunkt for hjælpen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes ud fra beskrivelserne i døgnrytmeplanen, en faglig tilgang og vurdering af beboernes tilstand og behov. Hertil italesættes et helhedsblik på beboeren, herunder om negle eller hår skal ordnes.

På plejehjemmet arbejdes ud fra kontaktpersonssystem, og dagens opgaver planlægges på en opgaveseddel. Medarbejderne oplyser, at beboerne fordeles ud fra kontaktperson, tidspunkt for hjælp eller kompleksitet. Medarbejderne beskriver også, hvordan indsatsen tilpasses beboernes ønsker og en faglig vurdering. Her er eksempelvis lavet aftaler med en beboer om at morgenmaden serveres mens beboeren er i sengen, således at beboerens ønske om at komme sent op respekteres, samtidig med at der sikres tilstrækkelig tid mellem måltiderne. Medarbejderne fortæller, hvordan der spørges ind til beboernes ønsker og vaner under indflytningssamtalen, og at viden om beboerne indhentes via pårørende og i takt med at man lærer beboeren at kende.

På plejehjemmet anvendes faste afløsere, som modtager en praksisnær oplæring, hvilket bevirker at de har et øget kendskab til beboerne. Af tryghedsskabende faktorer fremhæves rutine, kontinuitet, nærvær, fysisk kontakt og samtaler.

Ved ændringer i beboerens tilstand beskrives, hvordan en social- og sundhedshjælper vurderer situationen, hvorefter en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske kontaktes. Social- og sundhedsassistenten italesætter indhentning af oplysninger, måling af værdier og kontakt til lægen. Der arbejdes med triagering, hvor der afholdes daglige møder.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige støtte og pleje er særdeles tilfredsstillende og i henhold til serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder. Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og det vurderes, at indsatsen er svarende til beboernes behov.

Det vurderes, at beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje som de har behov for, og at de italesætter tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Hertil vurderes, at beboerne oplever kontinuitet og tryghed, samt at ønsker og vaner imødekommes. En beboer italesætter, at der kan forekomme ventetid på nødkald, men uden at problematisere dette.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den personlige pleje, herunder hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne, og for hvorledes der tages hensyn til beboernes ønsker og vaner i hverdagen.

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

Tilsynet observerer, hvordan en medarbejder støtter en beboer med at tage bukser på. Hertil motiverer medarbejderen beboeren til at følge med ud på badeværelset, hvor beboeren selv kan rejse sig ved håndvasken. Medarbejderen italesætter overfor beboeren, at det er vigtigt at hun bruger sine ressourcer og roser herefter beboeren for indsatsen.

BEBOERINTERVIEW

Begge beboere kommer med forskellige eksempler på, hvordan de anvender deres ressourcer aktivt under plejen. En beboer fortæller fx, at hun selv klarer det meste og at hun også selv varetager toiletbesøg, mens den anden beboer fremhæver, at medarbejderne er gode til at give hende tid under plejen til at udføre opgaverne, og at de efterfølgende roser hende for indsatsen. Beboeren oplever, at den faste træning har medvirket til, at hun kan klare flere opgaver under plejen, hvilket hun glædes ved. Samtidig beskriver beboeren også, at hun får lyst til at gøre mere, når medarbejderne italesætter at træningen har hjulpet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang bidrager til at øge eller vedligeholde beboernes funktionsniveau. Medarbejderne oplever selv, at de er gode til at arbejde rehabiliterende og kommer med forskellige eksempler på, hvordan de anvender vejledning, guidning og hjælpemidler til at støtte beboerne i at anvende deres ressourcer aktivt under plejen. Medarbejderne fremhæver også, at de giver beboerne tid til selv at vaske ansigtet eller børste tænder, og at det handler om at finde frem til, hvordan man bedst kan støtte den enkelte beboer i indsatsen.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven og Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv", Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder samt strategikort for Center for Sundhed og Omsorg Helsingør Kommune.

Det er tilsynets vurdering, at der i en konkret situation arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang og at beboerne italesætter, hvordan de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt under plejen. Samtidig vurderes, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i hverdagen til at vedligeholde eller forbedre beboernes funktionsniveau.

3.2.6 Praktisk hjælp

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>De besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Ligeledes fremstår beboernes hjælpemidler også tilstrækkeligt rengjorte og fællesarealer observeres ryddelige, rengjorte og med en hyggelig og hjemlig indretning.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboerne fortæller begge, at de modtager den hjælp og støtte til de praktiske opgaver, som de har brug for. Hertil roser en beboer rengøringen og siger: <i>"Det er helt fantastisk, de har verdens bedste rengøringspersonale"</i>.</p> <p>Beboeren oplever, at rengøringen er meget grundig, og at der er en god dialog og et godt samarbejde omkring hjælpen. Beboerne kan ikke selv bidrage til rengøringen.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Den faste rengøring varetages af rengøringsmedarbejdere, mens medarbejderne beskriver, at de varetager opgaver i forhold til den daglige renholdelse af boligen. Dette kan indebære at gulvet eller toilettet vaskes, at der vaskes tøj, ryddes op i boligen og skiftes sengetøj. Medarbejderne italesætter en arbejdsgang med <i>"at bakke ud af boligen og se at alt ser ordentligt ud"</i>.</p> <p>Af særlige opmærksomhedsområder fremhæves situationer med smitterisiko, som fx COVID-19. Her sættes et skilt på døren med besked om at kontakte personalet, og der tages en vogn med værnemidler i brug. Hertil beskriver medarbejderne, at der har været stort fokus på anvendelsen af værnemidler, og at de føler sig fortrolige med arbejds gange på området. Medarbejderne henviser til, at der anvendes forklæde og handsker under plejen, samt at der udføres håndhygiejne mellem handskeskift.</p>
Tilsynets vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp er særdeles tilfredsstillende, og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvortil både de besøgte boliger, de observerede hjælpemidler og fællesarealer fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Det vurderes, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp, og at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejds gange i forhold til den praktiske hjælp og særlige opmærksomhedspunkter, i henhold til gældende retningslinjer på området.</p>	

3.2.7 Mad og måltider

Data	<p>OBSERVATION</p> <p>Tilsynet foretager en kort observation af et frokostmåltid på en afdeling, hvor mange af afdelingens beboere er samlet i den fælles spisestue.</p> <p>Beboerne har fået serveret drikkevarer efter eget ønske. Her ses fx, at en beboer sidder med sine egne sodavand, mens andre beboere drikker vand eller saft.</p> <p>Maden er anrettet i små skåle og på mindre fade, hvilket understøtter en rehabiliterende tilgang og beboernes mulighed for selv at vælge den mad, de ønsker. Hertil ses, at flere beboere selv anretter maden, mens der er medarbejdere til stede, som hjælper de beboere, som har behov. Ved flere borde sidder medarbejdere med, som enten indgår i hyggelig dialog med beboerne eller støtter beboerne med at spise. Støtten leveres på en værdig og respektfuld måde.</p> <p>Generelt er der en god og hyggelig stemning under måltidet. Dog forekommer der enkelte afbrydelser, idet der foretages oprydningsopgaver mens beboerne fortsat spiser.</p>
-------------	--

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver generelt maden med tilfredshed. Dog finder en beboer, at maden kan være lidt ensformig, hvilket beboeren begrundes med at hun er vegetar. Samtidig beskriver beboeren positivt, at maden er tilpasset til, at hun har synkebesvær.

Beboerne oplever, at der er mulighed for mellemmåltider. Den ene beboer spiser sin mad i boligen efter eget ønske, mens den anden beboer spiser måltidet i fællesskab. Beboeren finder at stemningen under måltidet er hyggelig.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at forhold omkring måltidet har ændret sig meget efter flytningen, og at det gennemføres ud fra en struktureret tilgang og faste arbejds gange. Fire gange om ugen er der en måltidsvært, som varetager opgaver i forbindelse med morgenmaden. Måltidsværten har en opmærksomhed på at nøde beboerne til at spise og drikke, og indgår derfor også i social kontakt med beboerne i fællestuen.

Til frokost indtager størstedelen af beboerne måltidet i den fælles spisestue. Her anrettes maden på fade, således at beboerne selv kan tage det, de ønsker. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder ud fra faste roller som fordeles fra morgenstunden. Under måltidet er der fokus på at skabe ro og en hyggelig stemning. Bordværterne indtager et socialt måltid, hvilket understøtter beboernes mulighed for at spejle handlingen.

Medarbejderne oplever at måltidet fungerer godt, og at mange beboere sidder længe.

Ved indflytningen spørges ind til livretter og ønsker for mad. Beboerne har mulighed for at ønske fødselsdagsmenu, og der er et tæt samarbejde med køkkenet, hvor der gives tilbagemeldinger på beboernes oplevelse af den serverede mad.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med måltider og ernæring på et godt og tilfredsstillende niveau og i henhold til Serviceloven samt Helsingør Kommunes sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv" samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Det vurderes, at det observerede frokostmåltid, i høj grad, gennemføres ud fra principperne om det gode måltid, med fokus på den rehabiliterende tilgang og inddragelse af beboerne. Samtidig vurderes, at der forekommer enkelte afbrydelser, idet der foretages oprydningsopgaver, mens beboerne spiser.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og at stemningen under det fælles måltid beskrives som værende hyggelig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange, der bidrager til at skabe ro og en hyggelig stemning under måltidet, fx gennem tydelige arbejds gange og rollefordeling.

3.2.8 Træning**Data****BEBOERINTERVIEW**

Beboerne beskriver begge, hvordan de holder sig aktive i hverdagen. Den ene beboer fortæller, at hun selv kører rundt i kørestolen, og at hun klarer mest muligt omkring pleje og toiletbesøg selvstændigt, mens den anden beboer fortæller, at hun modtager træning ved en fysioterapeut to gange om ugen. Beboeren oplever, at træningen har haft en positiv effekt på hendes funktionsniveau, hvilket medarbejderne også italesætter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at plejehjemets fysioterapeut og ergoterapeut tilbyder træning for beboerne, og at der er et tæt samarbejde med terapeuterne i forhold til, hvordan der kan følges op under plejen.

Hertil kommer medarbejderne med forskellige eksempler på, hvordan de understøtter den vedligeholdende træning ved at motivere beboerne til at lave øvelser, gå ture, bruge motionscykler eller ved anvendelsen af hjælpemidler. Også den rehabiliterende tilgang under plejen fremhæves som vigtig.

Medarbejderne beskriver, at terapeuterne altid er på forkant, når en beboer udskrives fra hospitalet, og at der er et godt samarbejde omkring hjælpemidler og forflytning. Der holdes faste tværfaglige møder for beboere på plejehjemmet og de midlertidige pladser.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at vedligeholdende træning er på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Servicelovens §86 samt Helsingør Kommunes sundhedspolitik "Lev godt og længe", Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv", samt Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne beskriver et aktivt hverdagsliv, og at en beboer udtrykker tilfredshed med træningstilbuddet, hvortil beboeren oplever positiv effekt af træningen.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre for arbejdsgange og tværfagligt samarbejde i forbindelse med den vedligeholdende træning.

3.2.9 Sygepleje

Data

OBSERVATION

Der foretages ingen observationer af sygeplejemæssige forhold som ikke er håndteret, og for begge beboere synes at være sammenhæng mellem de visiterede sygeplejeindsatser og de leverede indsatser.

LEDELSESINTERVIEW

Lederen fortæller, at der er arbejdet med implementering af Sundhedslovsindsatser og kalenderplanlægningen, hvilket skaber et godt systematisk overblik.

På plejehjemmet er en sygeplejerske tilknyttet hver etage, og der er ansat social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag, hvilket understøtter, at der er sygeplejefaglig bemanding gennem hele døgnet. Hvis det vurderes nødvendigt, kan der søges sparring og kompetencer hos akutteamet. Herudover beskrives, hvordan der foretages en faglig vurdering af beboernes behov for sygepleje sammenholdt med medarbejdernes kompetencer, og at der sikres oplæring, hvis der fx er terminale beboere eller beboere med andre behov.

Der arbejdes systematisk med delegering og opfølgning, hvor lederen for kvalitet og udvikling er ansvarlig for området. Der afholdes sygeplejemøder ud fra en fast kadence, hvortil der drøftes forhold omkring kvalitet, opfølgning og dokumentation.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne har generelt vanskeligt ved at redegøre for forhold omkring de sygeplejefaglige indsatser. En beboer fortæller dog, hvordan medarbejderne er gode til at varetage sårbehandling, og at der er planlagt opfølgning på hospitalet. Den anden beboer smiler og fortæller, at hun er meget tilfreds og finder at medarbejderne er dygtige.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne henviser til, at alle sygeplejeindsatser, som varetages af social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, er planlagt på en særskilt arbejdsliste. På medicinskemaet er de præparater, som ligeledes varetages af assistenten eller sygeplejersken, anført til administration 15 minutter senere end de præparater, der varetages af social- og sundhedshjælperne. Således sikres tydelighed i, at forskellige daggrupper foretager forskellige medicin håndteringsopgaver. En medarbejder beskriver, at sygeplejeopgaverne fordeles fra morgenstunden, og at opgaverne udføres ud fra handlingsanvisningerne.

Herudover anvendes VAR ved faglig tvivl og som oplæring til elever og vikarer. Medarbejderne beskriver, hvordan der sikres oplæring inden overdragelsen, fx ved subkutan injektion til en social- og sundhedsassistent, eller i forbindelse med øjendråber som varetages af en social- og sundhedshjælper.

Medarbejderne italesætter, at der er tydelighed omkring opgaverne, at der er opfølgning og at der altid er mulighed for sparring.

Tilsynets vurdering - 1

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

Det vurderes, at beboerne italesætter tilfredshed med medarbejdernes håndtering af de sygeplejefaglige opgaver, og at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange på området.

3.2.10 Medicinhåndtering

Data

MEDICINGENNEMGANG

Tilsynet har foretaget gennemgang af de to udvalgte beboeres medicin.

På hver afdeling er et medicinrum, hvor beboernes medicin opbevares på en systematisk og ensartet måde. Der er medicinborde, der understøtter systematisk dispensering.

Hver beboer har en kasse til opbevaring af medicinen. Kassen er inddelt i rum og der anvendes farvede poser, som led i at sikre tydelig adskillelse af medicinen. Her findes dog mindre mangler for en beboer, idet to seponerede præparater opbevares sammen med den aktuelle medicin. For den anden beboer ses, at et pn præparat er udløbet. Det konstateres, at beboeren ikke har haft behov for administrationen i perioden.

I en medicinvoan opbevares beboernes medicin til en uge. Her konstateres, at der er korrekt mærkning af alle æsker, at der er overensstemmelse mellem antal tabletter i dose-ringsæsker og antal tabletter på medicinskemaet, samt at beboerne har fået administreret medicin svarende til tilsynstidspunktet. Hertil ses, at der generelt foretages korrekt signering for administrationen af den ikke-dispenserbare medicin, fraset få mangler hos begge beboere.

I boligen opbevares den ikke-dispenserbare medicin. Her ses, at der er anført korrekt anbrudsdato på præparater med begrænset holdbarhed efter åbning, som insulin og øjendråber. Herudover konstateres, at en beboers hurtigvirkende pn insulin opbevares sammen med beboerens aktuelle pn insulin, hvilket indebærer en risiko for patientsikkerheden, idet de to præparater kan forveksles. Denne fejl, samt øvrige mangler, er rettet under tilsynsbesøget.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne italesætter begge tilfredshed og tryghed med medarbejdernes håndtering af deres medicin.

MEDARBEJDERINTERVIEW

En medarbejder redegør for arbejdsgange i forbindelse med medicindispenseringen. Herunder fremhæves blandt andet en opmærksomhed på at skabe ro under dispenseringen, samt at der foretages kontrol af labels, holdbarhed og opbevaring, og at der er tilstrækkelig medicin til fuld dispensering. Der anvendes dispenseringsmodul, og der foretages eftertælling af den dispenserede medicin, med ekstra kontrol ved en kollega.

Medarbejderen beskriver særlig opmærksomhed ved risikosituationslægemidler.

Medarbejderen redegør for arbejdsgang ved administration af medicinen, hvortil der foretages kontrol af beboerens navn, tidspunkt og antal tabletter.

Hertil beskrives det som brugbart, at der er påsat billeder af beboerne på medicinkasserne. Medarbejderen beskriver også at det sikres, at medicinen ses indtaget, at der foretages kontrol af holdbarhed ved fx administration af øjendråber, samt signering for administration.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medicin håndteringen er nogenlunde tilfredsstillende og dermed ikke i fuldstændig overensstemmelse med Sundhedsloven og retningslinjer på området.

Dette skyldes, at der er fundet forhold med risiko for patientsikkerheden, idet en beboers hurtigvirkende pn insulin opbevares sammen med beboers faste insulin. Det er tilsynets vurdering, at anvendelsen af medicinrum og medicinvoogne understøtter en systematisk tilgang i opgaveløsningen, hvortil medarbejderne kan redegøre korrekt for arbejdsgange på området. Samtidig vurderes, at der er konstateret mindre mangler i relation til opbevaringen og administration, hvilket indebærer at en beboers pn medicin er udløbet, at to seponerede præparater er opbevaret sammen med den aktuelle medicin, og at der i få tilfælde mangler korrekt signering for administrationen af den ikke-dispenserbare medicin for begge beboere.

3.2.11 Demens

Data

OBSERVATION

På plejehjemmet ses en demensvenlig indretning, hvor der på begge afdelinger er et sanserum, med mulighed for afslapning i en sansestol og skærmning. Herudover er der hyggelige gårdhaver, hvor beboerne frit kan færdes.

På en afdeling ses, at en beboer sidder med en bamse, hvilket bidrager til at skabe trykthed for beboeren. Beboeren smiler venligt til tilsynet og fremstår veltilpas og rolig.

Herudover observeres, hvordan medarbejderne har en rolig tilgang til beboerne, hvortil der anvendes fysisk berøring og korte sætninger, som del af at sikre en målrettet kommunikation og adfærd overfor den enkelte beboer. I et tilfælde bemærkes, hvordan en medarbejder går hen til en beboer og giver beboeren et kram, og spørger om hun skal hjælpe beboeren. I et andet tilfælde sidder en beboer og råber, hvorefter en medarbejder kort tid efter sætter sig ned med beboeren, tager beboeren i hånden og spørger ind til beboers behov. Beboeren falder hurtigt til ro.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender spejling, gentagelser og stor opmærksomhed på beboernes reaktion og kropssprog i arbejdet med beboere med demens. Herudover fremhæves genkendelighed og hensyn til relationen. Medarbejderne fortæller, at demensredskaber, som bamser, kan bidrage til trykthed og rolig adfærd hos beboere med demens, og at der også anvendes afledning.

Medarbejderne fremhæver den pædagogiske tilgang som værende væsentlig i forebyggelse af magtanvendelse, og beskriver samtidig, at der er mulighed for at få ekstern støtte og sparring. Medarbejderne fortæller også, at de har været på demenskursus og at der har været undervisning fra en psykolog på baggrund af en konkret beboer. Af øvrige tiltag, som kan medvirke til at forebygge udadreagerende adfærd hos beboere med demens, fremhæver medarbejderne anvendelse af skærmning i boligen samt anvendelse af sansestol.

Tilsynets vurdering - 1

På baggrund af observationer og medarbejdernes redegørelse, vurderer tilsynet, at tiltag omkring beboere med demens er på et særdeles tilfredsstillende niveau. Hertil vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at forebygge magtanvendelse og udadreagerende adfærd hos beboere med demens.

3.3 BEBOEROPLEVET KVALITET

3.3.1 Beboerrettigheder

Data	<p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>En beboer har vanskeligt ved at redegøre for spørgsmål omkring samtykke. Beboeren henviser til, at der ikke er noget at klage over på plejehjemmet. Hos beboeren observeres, hvordan en medarbejder sikrer inddragelse af beboeren i forbindelse med toiletbesøg, hvortil medarbejderen på en respektfuld og værdig måde, motiverer beboeren til at følge med ud på badeværelset.</p> <p>Den anden beboer italesætter oplevelse af selvbestemmelse i hverdagen og beskriver, at medarbejderne er gode til at spørge ind og sikre sig, at beboeren har hørt det, der bliver sagt og får tid til at svare.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør korrekt for samtykkeregler, herunder at beboerne altid spørges inden en læge kontaktes. Medarbejderne italesætter en opmærksomhed på forhold omkring værge eller fuldmagt, hvilket kan bevirke, at samtykke skal indhentes hos en anden end beboeren. I hverdagen italesættes, hvordan beboerne sikres medindflydelse og inddragelse gennem dialogen, hvor der spørges ind til beboernes ønsker og accept.</p>
Tilsynets vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboernes rettigheder overholdes, og at der er selvbestemmelse på særdeles tilfredsstillende niveau i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv"</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for reglerne på området.</p>	

3.3.2 Hverdag for beboerne

Data	<p>OBSERVATIONER</p> <p>På tilsynsdagen observeres få hverdagsaktiviteter. Hertil ses eksempelvis, at en beboer går tur på gangen, mens to andre beboere selvtræner i et træningslokale. En beboer sidder afslappet og ser fjernsyn, mens flere andre beboere opholder sig på fællesarealerne, hvor de følger med i hverdagen og indgår i dialog med medarbejdere og medbeboere. Andre beboere opholder sig i boligen, hvor de har døren åben, således at de oplever trykthed.</p> <p>Der ses synlige medarbejdere på fællesarealerne, som indleder venlig og respektfuld dialog med beboerne. En medarbejder sætter sig eksempelvis ned til en beboer, som sidder alene ved et bord. Medarbejderen berører beboeren på ryggen, smiler venligt til beboeren og spørger ind til hvordan beboeren har det. I et andet tilfælde observeres, hvordan en beboer siger en drillende bemærkning til en medarbejder, der går forbi. Medarbejderen gengælder med en bemærkning i samme tone, hvilket straks får beboeren til at grine. Medarbejderen giver herefter beboeren et kram.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Begge beboere italesætter oplevelsen af at have en aktiv hverdag. Hertil fortæller den ene beboer, at hun nyder udsigten fra boligen, mens den anden beboer fortæller, at der er tilbud om forskellige aktiviteter, som man frit kan melde sig til. Beboeren fremhæver aktiviteter, der vedrører klassisk musik og besøg fra præsten.</p> <p>I forhold til kommunikationen beskriver beboerne, at de oplever en god omgangstone på plejehjemmet, hvor der tales i en venlig og ordentlig tone. En beboer fortæller samtidig, at medarbejderne altid er behjælpelige med svar på spørgsmål.</p>
-------------	---

MEDARBEJDERNEINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der er en aktivitetsmedarbejder og at der tilbydes mange forskellige aktiviteter som musik, sang, cirkus, ture og besøg fra præsten. Medarbejderne fremhæver også, hvordan de selv deltager i hverdagsaktiviteter på afdelingerne og tilbyder gåture med beboerne. I anledning af efterårsferien er planlagt vask af kartofler.

Medarbejderne fortæller, at de informerer beboerne om aktiviteter. Ud over at beboerne spørges ind til ønske om deltagelse, foretages også en faglig vurdering af, om den konkrete beboer vil have gavn af aktiviteten, hvortil der tages udgangspunkt i beboerens livshistorie og helbredsmæssige tilstand.

I forhold til kommunikationen beskriver medarbejderne, at denne tilpasses til den enkelte beboer og foregår ud fra en ligeværdig tilgang. Der bankes altid på døren og beboerne spørges ind til deres velbefindende, og om de har sovet godt, inden plejen eksempelvis påbegyndes. Herudover anvendes eksempelvis kram og fysisk berøring. Medarbejderne fremhæver, at de læser om beboerne for at danne sig et indtryk om jargon, kommunikationsform og den pædagogiske tilgang.

Såfremt der observeres en uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd, beskriver medarbejderne, hvordan de vil følge op og drøfte dette med kollegaen.

Tilsynets vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne finder, at der er tilbud om samvær og aktiviteter på et særdeles tilfredsstillende niveau og i henhold til Helsingør Kommunes værdier for "Det gode plejehjemsliv" og Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder, hvor deres til- og fravalg respekteres.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have en aktiv hverdag, hvor de tilbydes meningsfulde aktiviteter, og hvor de oplever at kommunikationen altid foregår i en venlig og ordentlig tone.

Samtidig vurderes, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at tilbyde beboerne forskellige aktiviteter og for hvorledes, der skabes en respektfuld og anerkendende kommunikation.

3.3.3 Pårørende**Data****PÅRØRENDEINTERVIEW**

Tilsynet foretager et kort telefonisk interview med en pårørende, som med stor tilfredshed fortæller om samarbejdet med plejehjemmet. Den pårørende oplever at få de informationer, som hun har brug for og fortæller, at både medarbejdere og ledelsen altid er venlige og høflige, når hun ringer. Den pårørende italesætter, at der altid er mulighed for en snak og at hun aldrig får oplevelsen af, at der ikke er tid til samtalen. Den pårørende fortæller, at der er lavet konkrete aftaler om kontakt, og at hun oplever, at aftalerne altid overholdes. Dette skaber følelsen af tryghed. Hertil italesætter den pårørende, hvordan hun også finder stor tryghed og glæde ved den måde, hendes pårørende behandles på, og at den gode pleje og behandling har medvirket til en følelse af "at få livet tilbage".

LEDELSESINTERVIEW

Lederen fortæller, at der i foråret er holdt et stormøde, hvor alle beboere og pårørende var inviteret. Der er et ønske om at holde endnu et møde i år og en målsætning om at holde fire møder årligt. Der er søgt en pulje, hvilket indebærer at der skal afholdes workshops for medarbejdere, pårørende og frivillige, med det formål at arbejde med, hvordan det er at være pårørende til beboere på plejehjem. Hertil beskrives et ønske om at lave en film om indflytningen, da der her er mange ting at forholde sig til.

Lederen beskriver også, at der er arbejdet med enkelte af webinarerne fra Styrelsen for Patientsikkerhed, og at der i hverdagen er meget fokus på, at de pårørende skal føle sig velkomne. De pårørende inviteres også med til indflytningssamtaler og har mulighed for at læse med i beboerbladet "Hornbækhave".

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne italesætter de pårørende som en vigtig del af hverdagen, hvortil de oplever, at de pårørende kan bidrage med oplysninger om beboerne og deres livshistorie. Medarbejderne beskriver, hvordan de aktivt arbejder med at skabe et godt og tillidsfuldt samarbejde til de pårørende, og at de pårørende inviteres med til indflytningssamtaler. De pårørende har også mulighed for at deltage i de fleste aktiviteter.

Tilsynets vurdering - 1

På baggrund af interview med en pårørende vurderer tilsynet, at den pårørende finder samarbejdet med plejehjemmet særdeles tilfredsstillende. Hertil vurderes, at den pårørende oplever, at der er en god og høflig kommunikation og at aftaler overholdes, hvilket bidrager til en følelse af tryghed. Det er tilsynets vurdering, at både ledelsen og medarbejderne kan redegøre for pårørendesamarbejdet, hvortil de pårørende betragtes som en naturlig og vigtig del af hverdagen.

3.4 OBSERVATIONSSTUDIE**Data****OBSERVATION AF PERSONLIG PLEJE VED TO MEDARBEJDERE.****KOMMUNIKATION**

Medarbejderne udviser en respektfuld og venlig kommunikation overfor beboeren. Hertil ses, at medarbejderne banker på døren, hvorefter de indleder med at hilse på beboeren og spørger om beboeren har sovet godt. Medarbejderne benytter fysisk berøring under kommunikationen, taler til beboeren i øjenhøjde og sikrer at beboeren har hørt det sagte. Under plejen er sparsom tale, hvilket primært omhandler forhold omkring plejen. Dette synes relevant og afstemt med beboerens behov.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderne udfører plejen ud fra en fast rutine og i et tempo, der er tilpasset beboeren. Under plejen sikrer medarbejderne, at beboeren medinddrages. Dette gøres ved at medarbejderne spørger ind til beboerens accept og ved at italesætte deres handlinger overfor beboeren. Medarbejderne spørger fx ind til om beboeren er klar til at komme op og om beboeren ønsker at have den trøje på, som medarbejderen har fundet klar.

REHABILITERING

Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil medarbejderne vejleder beboeren til at anvende sine ressourcer aktivt. Dette gøres eksempelvis ved, at medarbejderne beder beboeren om at løfte sine ben, løfte numsen og deltage aktivt under forflytningen. Under den øvre pleje er et tæt samarbejde mellem beboeren og medarbejderen, hvortil medarbejderen støtter beboeren i at varetage flest mulige opgaver selvstændigt. Eksempelvis klargør medarbejderen tandbørsten til beboeren, som herefter selv børster sine tænder, og medarbejderen vejleder beboeren til selv at vaske ansigtet og under armene.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderne indleder med at klargøre alle remedier til plejen, således at plejen kan udføres uden unødige afbrydelser. Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig rollefordeling og forløbet er tilrettelagt ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

FAGLIG UDFØRSEL

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker. En medarbejder hjælper beboeren med støttestrømper, hvorefter den nedre pleje udføres korrekt og efter gældende

retningslinjer. Herefter forflyttes beboeren med loftlift til kørestol. Forflytningen varetages på korrekt vis og med opmærksomhed på, at forflytningen er skånsom for beboeren.

Beboeren køres herefter ud på badeværelset, hvor den ene medarbejder støtter beboeren under den personlige pleje. Den anden medarbejder benytter tiden til at foretage praktiske opgaver, som skift af stiklagen, oprydning og tømning af skrald. Opgaverne udføres korrekt og efter gældende retningslinjer.

Medarbejderne foretager korrekt skift af handsker under plejen og udviser generelt en stor opmærksomhed på de hygiejniske principper. Dog udføres ikke i alle tilfælde den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at plejen følger beskrivelser i Døgnrytmeplanen. Hertil ses både beskrivelser af den pædagogiske tilgang og en rehabiliterende indsats, hvilket er i overensstemmelse med medarbejdernes tilgang og udførelse af plejen.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje udføres på et godt og tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at plejen i høj grad er tilpasset beboerens individuelle behov og at medarbejderne udfører plejen ud fra en rehabiliterende tilgang, med fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes vurderes, at forløbet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil medarbejderne anvender korrekte værnemidler og generelt har en god opmærksomhed på de hygiejniske principper, fraset enkelte mangler, idet der ikke i alle tilfælde udføres 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 <ul style="list-style-type: none">Ingen anledning til bemærkninger
2 - Godt og tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Mindre fejl og mangler
3 - Nogenlunde tilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Fejl og mangler som har betydning for beboerens helbred og autonomi
4 - Utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">Alvorlige fejl og mangler som har betydning for beboerens helbred og autonomi
5 - Meget utilfredsstillende <ul style="list-style-type: none">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 kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra plejehjemmets egen hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

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

OM BDO

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

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

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