

# **Uanmeldt tilsyn 2017/2018**

## **Plejehjemmet Løjtegårdsvej**



<b>LÆSEVEJLEDNING .....</b>	<b>3</b>
<b>UANMELDT TILSYN.....</b>	<b>4</b>
<b>PLEJE, OMSORG OG SYGEPLEJE .....</b>	<b>5</b>
<b>BESKÆFTIGELSE/AKTIVERING .....</b>	<b>7</b>
<b>FORPLEJNING/MAD OG SERVERING.....</b>	<b>8</b>
<b>VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING § 86 .....</b>	<b>10</b>
<b>SOCIALE - OG KULTURELLE MILJØ .....</b>	<b>11</b>
<b>ÆNDRINGER I PERSONALE OG BEBOER SAMMENSÆTNINGEN.....</b>	<b>14</b>
<b>NYE TILTAG SIDEN FORRIGE TILSYNSBESØG.....</b>	<b>15</b>
<b>VÆRDIGRUNDLAG.....</b>	<b>15</b>
<b>INSTRUKSER OG RETNINGSLINIER .....</b>	<b>15</b>
<b>OPLÆRING .....</b>	<b>16</b>
<b>FORHOLD FOR GRUPPER MED SÆRLIGE BEHOV .....</b>	<b>17</b>
<b>MAGTANVENDELSE .....</b>	<b>19</b>
<b>DIALOG .....</b>	<b>19</b>
<b>§ 83.....</b>	<b>21</b>
<b>§ 86.....</b>	<b>22</b>
<b>EFTERUDDANNELSE.....</b>	<b>23</b>
<b>SYGEFRAVÆR.....</b>	<b>24</b>
<b>OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN .....</b>	<b>25</b>
<b>KONKLUSION.....</b>	<b>25</b>

## Læsevejledning

Denne rapport er opbygget således, at den starter med Tårnby Kommunes procedure for uanmeldte tilsyn.

Dernæst er de områder der er lagt vægt på ved tilsynet beskrevet med beboernes, de pårørendes, plejehjemsledelsens samt medarbejdernes udsagn, samt tilsynets samlede konklusion.

Under hvert punkt, er der anført en konklusion ud fra følgende kategorisering:

### *Ingen bemærkninger*

Det observerede lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

### *Mindre mangler*

Det observerede lever på visse områder ikke op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

### *Større fejl og mangler*

Det observerede lever på flere områder ikke op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

## Procedure for tilsyn med plejehjem i Tårnby Kommune.

Individuelle besøg/interview af plejehjemmets beboere, pårørende, medarbejdere og plejehjemslederne.

Besøgene tilrettelægges således, at de fordeles forholdsmæssigt efter det enkelte plejehjems størrelse, således:

- at antal af interviews for beboerne i 2017/2018 fastsættes til minimum 75, svarende til 25 %, af det samlede antal beboere på Tårnby Kommunes plejehjem, fordelt forholdsmæssigt i forhold til plejehjemmernes størrelse.
- at antal af interviews for pårørende forholdsmæssigt fastsættes til minimum 10, fordelt på plejehjemmene i forhold til størrelse.
- at antal af interviews, med ledelsen fastsættes til 5, svarende til hver plejehjemsleder.
- at antal af interviews, af medarbejderne fastsættes til 16, fordelt på plejehjemmene i forhold til størrelse

Der foretages løbende uanmeldte besøg/opfølgning på tidligere besøg, på alle plejehjem.

## Formål med uanmeldt fagligt tilsyn

Tilsynsindsatsen bør på kort og lang sigt bidrage til, at fastholde og udvikle kvaliteten i plejen. Tilsynet tager imidlertid ikke kun sigte på at måle tilfredsheden hos den enkelte borger og dennes pårørende, men også på at følge om plejen i det daglige tilrettelægges i overensstemmelse med gældende regler og normer for god ældreomsorg – altså en professionel vurdering af tilrettelæggelse og udførelse.

Det er i denne ånd at reglerne om tilsyn skal anvendes og opfattes, og med ovenstående in mente, at rapporten skal læses.

## Uanmeldt tilsyn

Der er aflagt uanmeldt tilsyn hos 30 af plejehjemmets 120 beboere, samt 5 pårørende. Besøgene har været ligeligt fordelt imellem plejehjemmets afdelinger og besøgene har været aflagt hos tilfældigt udvalgte beboere. Den anvendte metode ved de uanmeldte tilsyn har været anvendelse af en interviewguide svarende til en tilfredshedsundersøgelse. Denne metode har været anvendt i forhold til beboerne og deres pårørende. Interviewguiderne har været enslydende, dog med enkelte justeringer i forhold til om den interviewede var en beboer eller pårørende. Generelt er interviewguiderne designet med det in mente, at kunne sammenstille beboere, pårørende, medarbejdere og ledelsens oplevelser af forholdene på plejehjemmet.

Derudover er 5 medarbejdere, og plejehjemslederen interviewet. Interviewguiden for medarbejderne og ledelsen, er udarbejdet med det formål at synliggøre om plejen tilrettelægges i overensstemmelse med gældende regler og normer for god ældreomsorg. Fokus har været rettet mod følgende områder:

- Instrukser og retningslinier
- Tiltag for grupper med særlige behov
- Magtanvendelse
- Dialog/omgangstone
- Pleje og Omsorg efter § 83
- Vedligeholdelsestræning efter § 86
- Kompetenceudvikling/ efteruddannelse

## Pleje, Omsorg og sygepleje

Hjælpebehov i forhold til hjælp efter § 83

Hvad syntes du generelt om den pleje du får?

### Beboere

- Meget tilfredsstillende = 6
- Tilfredsstillende = 22
- Ikke tilfredsstillende = 1
- Ved ikke
- Ikke relevant = 1

Beboerne gav udtryk for:

- At der kun er ros til personalet.
- At alle er søde og flinke
- At det ikke er relevant med hjælp til pleje, beboer klarer selv det hele.
- At der er en dejlig afslappet atmosfære, pårørende er altid velkomne.
- At være meget glad for at bo på plejehjemmet, her er virkelig dejligt.
- At plejen er rimelig.
- At man føler sig tryk.
- At personalet er meget søde og opmærksomme, de unge er de flinkeste.
- At være meget tilfreds, forsøger at klare så meget som muligt selv.
- At plejen såmænd er udmærket. Det vil være rart med en fast kontaktperson som hjælper en op hver dag kl. 8.

Hvad syntes du generelt om den pleje din pårørende(beboeren) får?

### Pårørende

- Meget Tilfredsstillende = 2
- Tilfredsstillende = 3
- Ikke Tilfredsstillende
- Ved ikke/ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At beboer får alle tiders hjælp, alle er venlige og hjælpsomme, det er en gevinst for beboer at være flyttet ind.
- At det er en rigtig fin pleje.
- At personalet er meget omsorgsfuldt.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at hjælpen og plejen efter Lov om Social Service § 83 samt handle-/plejeplaner, generelt lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandard er og almindelig faglig standard.

Der er på to afdelinger behov for viden om hvordan man systematiserer dokumentationen, således at der er en rød tråd igennem journalen.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Handle - / plejeplan	x		

Sygepleje/ sår, sonde, medicin, m. m.

Hvordan vil du generelt beskrive den sygepleje du får?

*Beboere*

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 24
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke=2
- Ikke relevant = 4

Beboerne gav udtryk for:

- At det er nogle søde mennesker der arbejder på plejehjemmet.
- At medicingivningen fungerer fint.
- At plejepersonalet har travlt, det ville være dejligt hvis det var den samme der kom og hjalp en hver dag.
- At personalet meget hjælpsomme.

Hvordan vil du beskrive den sygepleje(beboeren) din pårørende får?

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 5
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke
- Ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At personalet er flinke til at overholde de aftaler der indgås med beboer.
- At personalet er søde og hjælpsomme.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at den leverede sygepleje og den sygeplejefaglige dokumentation generelt, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

Der er på to afdelinger behov for viden om hvordan man systematiserer dokumentationen, således at der er en rød tråd igennem journalen.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Sygepleje	x		

## Beskæftigelse/Aktivering

*Hvordan vil du beskrive mulighederne for at deltage i beskæftigelse/aktiviteter?*

### Beboere

- Meget tilfredsstillende=1
- Tilfredsstillende = 22
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 3
- Ikke relevant = 4

Beboerne gav udtryk for:

- At alle pigerne er skønne, jeg træner hver anden dag.
- At det ville være dejligt hvis der var mulighed for at male. Eksempelvis porcelænsmaling, akvarel maling eller maling med acryl.
- At deltage i sang, underholdning, bankospil og gymnastik.
- At se TV., går ture, cykler på rickshaw cykel, deltager i bankospil.
- At personalet er meget søde, deltager i alt.
- At der altid sker et eller andet, man leder sig aldrig.
- At have brug for at falde til, inden for mange aktiviteter startes op.
- At beboers handicaps, gør det vanskeligt at deltage i de aktiviteter der normalt planlægges.
- At nedsat hørelse, er hæmmende i forhold til deltagelse i aktiviteter.
- At dagene går hurtigt, deltager i bankospil, læser dagligt avis og gætter krydsord.
- At der mangler "varme hænder".
- At deltage i alt hvad der er muligt, går ture, gætter kryds og tværs og læser.
- At alle er så søde. Får dagen til at gå med at strikke, læser, lægger kabale og nyder sin lille have.
- At lave håndarbejde og går til bankospil.
- At deltage i bankospil, i Høstfesten og har været med til at lave æblekage.
- At høre meget radio, ønsker at følge med og huske alt. Lytter meget til musik, syntes at tiden går hurtigt, men holder siesta et par timer midt på dagen. Beboer giver selv udtryk for, at " hvile i sig selv".
- At deltage i alt.
- At aktiviteter ikke interesserer beboer. Opholder sig det meste af tiden inden i sin egen bolig.
- At aktiviteterne er ganske hyggelige, der sker mange ting.
- At deltage i bankospil og sang, men savner dans.

*Hvordan vil du beskrive din pårørendes (beboeren) muligheder for at deltage i beskæftigelse/aktiviteter?*

### Pårørende

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 5
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke
- Ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At beboer deltager i bankospil, det glæder beboer sig til. Beboer har tidligere malet meget, både porcelæn m.m. Beboer har brug for noget at gå op i, da beboer tidligere har været meget aktiv foreningsmæssigt, har brug for at have noget at se frem til, at glæde sig til, for ikke at isolere sig.
- At beboer deltager i alt hvad der er muligt.
- At beboer deltager når lysten er til stede. Personalet spørge ofte om beboer ønsker at deltage, og følger altid beboer derhen hvor aktiviteten foregår.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at beskæftigelse -/og aktivering, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

Det er tilsynets opfattelse, at der arbejdes målrettet og struktureret med at optimere aktivitets – og beskæftigelses tilbuddene, der er således ansat en seniormedarbejder der i samarbejde med de forskellige afdelinger koordinerer og iværksætter aktivitetstilbud, til plejehjemmets beboere.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Beskæftigelse/aktivering	x		

## Forplejning/Mad og servering

*Hvad synes du om den mængde af mad og drikkevarer du tilbydes?*

*Beboere*

- Meget tilfredsstillende = 2
- Tilfredsstillende = 25
- Ikke tilfredsstillende =2
- Ved ikke =1

Beboerne gav udtryk for:

- At maden er pæn, smurt på dejligt friskt brød.
- At maden er god.
- At mængden af mad er fin, man når aldrig at blive sulten imellem måltiderne.
- At være utilpas med placeringen under måltidet, hvilket minimerede glæden ved at indtage et måltid i fællesskab.
- At maden er meget fin og varieret.
- At frokosten godt kunne være mere varieret, der serveres meget kylling.
- At maden er meget veltillavet.
- At frokosten og desserten er god, den varme mad er ikke spændende.
- At blive mæt ved alle måltider.
- At maden er meget varieret, beboer er med til at bestemme menuen.
- At der larmes meget i køkkenet, når man skal spise.
- At tilbuddet af drikkevarer kunne være anderledes, kedeligt udvalg. Mælk eller vand, saftevand er afskaffet.
- Fin forplejning.



Hvad syntes du om den mængde mad og drikkevarer din pårørende (beboeren) tilbydes?

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende = 2
- Tilfredsstillende = 3
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke /ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At maden ser meget fin ud.
- At maden er meget delikat, pæne portioner.
- At beboer giver udtryk for at maden smager godt, og når beboer spiser sammen med andre indtages der mere.
- At maden ser lækker ud.

Hvad syntes du om den måde hvorpå din mad anrettes og serveres?

*Beboere*

- Meget tilfredsstillende = 3
- Tilfredsstillende = 25
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 2
- Ikke relevant

Beboerne gav udtryk for:

- At hvordan maden bliver serveret, det har beboer ikke havde reflekteret over.
- At personalet serverer maden på den måde de finder bedst.
- At det er alle tiders.
- At maden serveres meget hygiejnisk.
- At det ser flot ud når maden serveres, der bruges sølvfade.
- At personalet gør det så godt de kan.
- At maden ser indbydende ud.

Hvad synes du om den måde hvorpå din pårørendes, (beboeren), mad, anrettes og serveres på?

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 3
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 2
- ikke relevant

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at maden og serveringen, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Mad og servering	x		

## Vedligeholdelsestræning § 86

*Hvordan vil du beskrive dine muligheder for at deltage i vedligeholdende træning af dine fysiske og psykiske færdigheder?*

### Beboere

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 17
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke
- Ikke relevant = 13

Beboerne gav udtryk for:

- At træne hver anden dag.
- At gå til gymnastik to gange om ugen, og holder meget af.
- At deltage i alt hvad der er muligt.
- At træne en gang om ugen.
- At træne to gange om ugen.
- At have været vinterbader hele sit voksenliv og lavet gymnastik hver morgen, og gymnastikken er beboer fortsat med, og laver sit program hver morgen.
- At deltage når lysten er til stede.
- Ikke at deltage i træningen pga. sygdom.
- At deltage i stolegymnastikken.
- At deltage en gang imellem.
- At have fravalgt træningen.
- At have opgivet træningen pga. smerter.
- At have fravalgt træningen, læser, tager i byen med sin familien, og er godt tilfreds med livet.
- At deltage i stolegymnastik, balancetræning og træner også med redskaberne.
- At have valgt træningen fra, ønsker at danse i stedet.

*Hvordan vil du beskrive din pårørendes (beboerens) muligheder for at deltage i vedligeholdende træning af sine fysiske og psykiske færdigheder?*

### Pårørende

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 1
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 1
- Ikke relevant = 3

Pårørende gav udtryk for:

- At beboer vælger træningen fra.
- At beboer har sagt nej tak til træning.
- At beboer har fravalgt gymnastikken, men er meget mobil, og går dagligt ture indendørs på plejehjemmet.
- At det er pårørendes indtryk, at beboer deltager, når lysten er tilstede.

#### Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at den vedligeholdende træning efter Lov om Social Service § 86, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Vedligeholdelsestræning	x		

## Sociale - og kulturelle miljø

*Hvordan vil du beskrive den dialog du har med personalet, dine medbeboere m.m.?*

### Beboeren

- Meget tilfredsstillende = 4
- Tilfredsstillende = 24
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke
- Ikke relevant = 2

Beboerne gav udtryk for:

- At der bruges megen humor. Beboer holder også af at anvende humor den modsatte vej.
- At dialogen med alle, er tilfredsstillende.
- At tale med alle og betragter personalet som sin familie.
- At dialogen med personalet er tilfredsstillende, taler kun med enkelte af beoerne.
- At have en god dialog med alle.
- At have en god dialog med nogle få medarbejdere, syntes at flere medarbejdere har en streng tone. De fleste beboere er syge så dialogen med dem er minimal.
- At dialogen med personalet er nogenlunde.
- At "damerne" er søde"
- At der ikke er mange af beboerne man kan have en dialog med, dialogen med personalet er fin.
- At der er et afslappet forhold, alle er venlige.
- Alle er meget søde.
- At vi taler godt sammen.
- At der laves sjov og bruges masser af humor.
- At vi er gode til at tale sammen, man skal bare være udadvendt og glad.
- At vi taler godt sammen.
- At det er fint, kan ikke være bedre.
- At vi taler om tingene, og lægger os ikke ud med hinanden.
- At holde sig mest for sig selv.
- At dialogen er alle tiders, glimrende.
- At vi er nogle stykker der sidder sammen og spiser, bagefter hygger vi os og taler sammen og har en god dialog med personalet.
- At dialogen er begrænset, men den der er, fungerer udmærket.

*Hvordan vil du beskrive den dialog din pårørende (beboeren) har med personalet, sine medbeboere m.m.?*

#### *Pårørende*

- Meget tilfredsstillende = 2
- Tilfredsstillende = 3
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke

Pårørende gav udtryk for:

- At dialogen er rigtig fin, beboer er meget glad for at bo her.
- At dialogen med plejepersonalet er fin. Beboer har en fin dialog med et par andre beboere, der er en positiv ånd.
- At beboer taler med et par enkelte medbeboere.
- At personalet er meget søde, beboerne får mange knus.

## **Social trivsel**

*Hvordan vil du beskrive dine muligheder for at deltage i sociale aktiviteter?*

#### *Beboeren*

- Meget tilfredsstillende=2
- Tilfredsstillende = 20
- Ikke tilfredsstillende =3
- Ved ikke = 3
- Ikke relevant =2

Beboerne gav udtryk for:

- At gå til gymnastik, går til fitness man-,ons- og fredag- og cykler til "Roskilde".
- At være en meget hjælpsom person, hjælper til der hvor der er brug for det. Hjælper også dem der sidder meget alene.
- At mulighederne er tilfredsstillende, det er op til en selv at deltage.
- At der ikke er så mange muligheder at vælge imellem.
- At det kun kan lade sig gøre at deltage hvis personalet følger en.
- At holde mest af, at opholde sig i sin egen bolig.
- At deltage, men er afhængig af at personalet hjælper en derhen hvor aktiviteten finder sted.
- At deltage når der er mulighed for at komme på cykeltur, det holder beboer meget af.
- At deltage i bankospil.
- At deltage en gang om ugen.
- At mulighederne er fine, men har fravalgt aktiviteterne.
- At sig mest for sig selv, er derfor ikke bekendt med mulighederne.
- At det vil være rart at blive mindet om at deltage, den dag hvor aktiviteten finder sted.
- At have deltage et par gange i de sociale aktiviteter. Anvender dagligt biblioteket til at læse avis i.

Hvordan vil du beskrive din pårørendes (beboerens) muligheder for at deltage i sociale aktiviteter?

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende = 1
- Tilfredsstillende = 3
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 1
- ikke relevant

Pårørende gav udtryk for

- At beboer deltager i sang og bankospil og synes godt om det.
- At beboer deltager i banko og fester.
- At mulighederne er udmærkede.
- At det ville være rart hvis der var lidt flere aktiviteter på selve afdelingen. Det ville også være rart hvis man, dagligt efter måltiderne rykkede lidt sammen og sludrede om vind og vejr, specielt efter aftensmaden så der var lidt aftenhygge.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at det sociale miljø, den sociale trivsel og de sociale aktiviteter, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Sociale, miljø, trivsel, aktiviteter	x		

*I det uanmeldte tilsyn indgik også interview af ledelse og medarbejdere. På plejehjemmet blev plejehjemslederen og 5 medarbejdere interviewet.*

Plejehjemslederen blev interviewet vedrørende nedenstående områder:

- Ændringer i personale og beboersammensætningen
- Nye tiltag i siden forrige tilsyn
- Værdigrundlag
- Instrukser og retningslinier
- Oplæring
- Forhold for grupper med særlige behov
- Magtanvendelse
- Dialog/omgangstone
- Hjælp efter § 83
- Vedligeholdelsestræning efter § 86
- Kompetenceudvikling/ efteruddannelse
- Sygefravær

Medarbejderne blev interviewet vedrørende nedenstående områder

- Instrukser og retningslinier
- Tiltag for grupper med særlige behov
- Magtanvendelse
- Dialog/omgangstone
- Hjælp efter § 83
- Vedligeholdelsestræning efter § 86
- Kompetenceudvikling/ efteruddannelse

## **Ændringer i personale og beboer sammensætningen**

*Er der sket væsentlige ændringer i beboersammensætningen siden sidste tilsyn?*

*Ledelsen*

- De pladser der tidligere var reserveret til borgere med behov for et rehabiliterende ophold, er permanent flyttet til plejehjemmet på Irlandsvej. Det vil sige, at plejehjemmet udelukkende har borgere der bor permanent på plejehjemmet.

*Er der sket væsentlige ændringer i personalesituationen siden sidste tilsyn?*

*Ledelsen*

- Der har været en stor udskiftning af personale, primært pga. at rehabiliteringspladserne er flyttet. En stor del af personalet har ønsket, at fortsætte med at have opgaver hvor omdrejningspunktet er genoptræning/rehabilitering.

## Nye tiltag siden forrige tilsynsbesøg

*Hvad har i iværksat af tiltag siden sidste tilsynsbesøg?*

*Ledelsen*

- Der har været fokus på sammenlægningen af de to plejehjem.
- Fokus på, at omlægge rehabiliteringsboligerne til permanente pladser.
- Fokus på, at rekruttere nye medarbejdere til den nye afdeling.
- Pt. er der fokus på aktivering. Der er ansat en senior medarbejder der primært arbejder med aktivering. Aktivitets tiltag der fokuserer på den enkelte beboer men også på både større og mindre grupper. Aktiviteter som cykelture, ture ud af huset, bankospil sang og musik m.m.

*Hvis der var kritikpunkter ved sidste tilsyn, hvad har I så gjort for at forbedre disse?*

*Ledelsen*

- Det risikobaserede tilsyn har ikke været aflagt i 2017.
- Der var ingen kritikpunkter fra det kommunale tilsyn.

## Værdigrundlag

*Er der udarbejdet et skriftligt værdigrundlag for plejehjemmet, hvis ja er det implementeret?*

*Ledelsen*

- Der er udarbejdet et skriftligt værdigrundlag. Det er hensigten at værdigrundlaget skal evalueres i 2018, således at sammenlægningen af de to plejehjem samt nye og gamle medarbejdere, får et fælles grundlag der kan arbejdes videre på.

## Instrukser og retningslinier

*Ledelsen:*

*Er der udarbejdet skriftlige instrukser for ansvars- og kompetence- og opgavefordeling for personalet?*

- Der er udarbejdet instrukser for ovenstående.

*Er der (skriftlige) procedurer for, hvordan den løbende opdatering af instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling foretages?*

- Plejhjemslederne reviderer fælles, de instrukser der ligger på intranettet. De instrukser der gælder internt på plejehjemmet, revideres en gang årligt, eller i forbindelse med ændringer.

*Er der procedurer for, hvordan det sikres at plejepersonalet er bekendte med instrukserne for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling?*

- Introduktion til instrukser, er en fast del af introduktionsprogrammet. Derudover henholder vi os altid til instrukser og retningslinier, når vi støder ind i sygeplejefaglige - eller arbejdsmæssige udfordringer.

*Er der procedurer for, hvorledes det sikres at plejepersonalet i praksis følger de skriftlige procedurer for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling?*

- I forbindelse med introduktionsperioden, er der en tjekliste så det kan sikres, at den enkelte medarbejder får kendskab til hvor man kan søge viden. Instruksmapperne er placeret på kontoret.
- Når der opstår udfordringer henvises medarbejderne i første omgang til at finde svar på deres arbejdsmæssige/sygeplejefaglige spørgsmål, i instruksmappen.
- Derudover drøftes instrukser også i Med.udvalget.

*Medarbejderne*

*Er du bekendt med om der findes skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling blandt personalet?*

*Hvis ja, hvor kan du få fat på de skriftlige instrukser?*

*Har du når du er på arbejde adgang til de skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling?*

Medarbejderne gav udtryk for:

- At de er bekendte med at der findes skriftlige instrukser for ovenstående.
- At instrukserne står frit tilgængelige hele døgnet, i personalerummet.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at viden om og ageren i forhold til instrukser og retningslinier, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Instrukser og retningslinier	x		

## Oplæring

*Ledelsen*

*Foretages der oplæring og instruktion (eks. vis ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, værdigrundlag, magtanvendelse m.v.) af nyt personale, der ansættes fast personale?*

*Foretages der oplæring og instruktion (eks. vis ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, værdigrundlag, magtanvendelse m.v.) af afløsere og vikarer?*

Ledelsen gav udtryk for:

- At oplæring og introduktion foregår som en mentorordning.
- At den nye medarbejder får udleveret en mappe med et introduktionsprogram ved ansættelsen.
- At introduktionsprogrammet tilpasses individuelt, både til den faste afløser og til den nye fastansatte medarbejder.
- At introduktionsprogrammet hele tiden udvikles. Efter hver introduktion evalueres der på introprogrammet sammen med den nye medarbejder.



- At der er en forventning om, at alle nye medarbejdere er selv ansvarlige, når der opstår tvivl.

### Medarbejderne

*Foretages der oplæring og instruktion (eks. vis ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, værdigrundlag, magtanvendelse m.v.) af nyt personale, der ansættes fast personale?*

*Foretages der oplæring og instruktion (eks. vis ansvars-, kompetence- og opgavefordeling, værdigrundlag, magtanvendelse m.v.) af afløsere og vikarer?*

Medarbejderne gav udtryk for:

- At nye fastansatte medarbejdere får udleveret en introduktionsmappe og at introduktionen bliver individuelt tilpasset den enkelte medarbejders faglige baggrund. Intromappen sikrer at den nye medarbejder kommer rundt om ovenstående.
- At faste afløsere bliver introduceret til afdelingen og dens beboere, det forgår som sidemandsoplæring. Ovenstående introduceres de løbende til.
- At nye medarbejdere opfordres til at anvende instruksmappen aktivt.
- At al introduktion foregår som en mentorordning.
- At der i introduktionen lægges vægt på at medarbejderen også oplæres til telefonsystemet, journalen CSC omsorg, mail, FMK samt rundvisning i hele huset.
- At afløsere også introduceres, opgaven ligger hos social og sundhedshjælperne. Oplæringen finder sted over ca. 4 dage eller mere ved behov. Afløserne introduceres til hele huset. Vi tager ansvar og de nye afløsere får ikke lov til at gå alene før end vi vurderer ,at de er klar til det.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at oplæring og introduktion er systematiseret og lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Oplæring og Introduktion	x		

## Forhold for grupper med særlige behov

### Ledelsen

*Hvilke specielle tiltag er der iværksat for beboergrupper med særlige behov, herunde: beboere med demens, beboere med svære handicaps; andre særligt pleje krævende beboere?*

Ledelsen oplyser:

- At plejen er individuelt tilpasset den enkelte beboer, hvad enten man er udviklingshæmmet, har en diagnosticeret demenssygdom eller har fysiske eller psykiske udfordringer.
- At der på plejehjemmet er en demensressourcegruppe der pt. arbejder på at indrette et nyt sanserum, der kan anvendes af hele plejehjemmet.
- På afdelingerne arbejdes der med individuelt tilrettelagte aktiviteter, samt aktiviteter der er fællesrettede og som flere kan profitere af. Eksempelvis julefrokoster og fastelavn.

*Hvordan vil du generelt beskrive forholdene for beboergrupper med særlige behov, (kultur, miljø, social trivsel, omgangstonen m.m.)*

*Ledelsen oplyser:*

- At til trods for nogle ekstremt dårlige rammer, er trivslen god.

*Medarbejderne*

*Er der iværksat specielle tiltag for beboergrupper med særlige behov, herunder beboere med demens, beboere med svære handicaps; andre særligt pleje krævende beboere?*

*Medarbejderne oplyser*

- At der på plejehjemmet er en demensressourcegruppe, der bl.a. arbejder med erindringsdans og hvor man som medarbejder kan få råd og vejledning, eksempelvis i forhold til beboere der har behov for mindre stimuli.
- At højtiderne holdes i hævd, hvor der pyntes op og sammen med beboerne klippes der pynt.
- At der arrangeres sang eftermiddage.
- At der arrangeres boldspil hvor koordinationen og erindringen trænes.
- At der vises film, der arrangeres manicure.
- At Ældresagen kommer og synger med beboerne, går ture og tager dem med ud at cykle på rickshaw cyklen.
- At der er højt læsning og der spilles banko.
- At der er fredags hygge, gå ture og indkøb.

*Hvordan vil I generelt beskrive forholdene for beboergrupper med særlige behov? kultur, miljø, social trivsel, omgangstonen m.m.)*

*Medarbejderne oplyser:*

- At det er en udfordring i mad situationerne, for tiden anvendes tv. stuen til at skærme enkelte borgere i. Vi forsøger at tilpasse situationerne til den enkelte beboers behov og formåen.
- At vi forsøger at skabe relationer og hygge for mindre grupper.
- At beboerne frit kan vælge hvor de ønsker at indtage deres måltider, de må spise hvor de vil.
- At de beboere der kan, hjælper til med at dække bord og med at rydde af.
- At beboerne trives, de mentalt friske beboere selv giver udtryk for, hvis der er noget de savner.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at forhold for grupper med særlige behov, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Forhold for gruppe med særlige behov	x		

## Magtanvendelse

### Ledelsen

Hvordan sikres det, at reglerne for magtanvendelse implementeres, herunder registrering og indberetning (Eks. vis skriftlige arbejds gange og procedurer)?

Ledelsen gav udtryk for:

- At medarbejderne kender og følger lovgivningen. Ved tvivl tager vi kontakt til demensressourcegruppen, demenskoordinatoren eller forvaltningen.

### Medarbejderne

Er du som medarbejder blevet instrueret i reglerne for anvendelse af magt?

Er du som medarbejder bekendt med om der findes instrukser for anvendelse af magt?

Hvordan arbejder i med at undgå magtanvendelse i hverdagen?

Medarbejderne oplyser:

- Medarbejderne giver udtryk for at de er instrueret i reglerne for anvendelse af magt. At det accepteres når en borger siger nej tak.
- At det er vigtigt at beboeren føler sig tryk i situationen.
- At man sikrer sig, at omsorgssvigt forebygges. At der som forebyggende foranstaltning skabes tryghed, man sænker tempoet, man skærmer, man træder et skridt tilbage og man går eventuelt og kommer igen senere og tilbyder hjælpen på ny. Man venter til beboeren medvirker frivilligt, al hjælp tilbydes på beboerens præmisser.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at viden om magtanvendelse og forebyggelse af samme, samt ageren i forhold til lovgivning, instrukser og retningslinier, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Magtanvendelse	x		

## Dialog

### Ledelsen

Hvordan oplever du dialogen med beboerne på plejehjemmet?

Ledelsen gav udtryk for:

- At dialogen er fin, vi går op i hvordan man taler til hinanden. Hvis der ikke er en respektfuld dialog, har det en konsekvens.

Hvordan vil du beskrive omgangstonen, plejepersonale og beboere imellem?

Ledelsen gav udtryk for:

- At omgangstonen er gensidigt respektfuld til trods for, at mange mennesker er samlet på et sted.

*Hvordan oplever du dialogen med plejepersonalet på plejehjemmet?  
Hvordan vil du beskrive omgangstonen plejepersonale og ledelse imellem?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At dialogen er rigtig god, at der er en fri indbyrdes omgangstone.

*Medarbejderne*

*Hvordan oplever I dialogen med beboerne på plejehjemmet?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At dialogen er god, der kommer mange gode kommentarer i løbet af dagen. Humoren er altid i spil. Som personale giver vi beboerne et friskt pust udefra.
- Vi taler frit med hinanden, vi lytter til hvad beboerne fortæller og hvis der er noget vi først er nødt til at undersøge inden vi giver et svar, lover vi at vende tilbage.
- Vi er opmærksomme på hvad de forskellige beboere eksempelvis godt kan lide at spise, og vi taler altid pænt.

*Hvordan vil I beskrive omgangstonen, plejepersonale og beboere imellem?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At omgangstonen til tider er frejdig, med megen humor.
- At både dialog, pleje og omgangstonen er individuelt tilpasset.
- At humor anvendes, det er vigtigt at grine, vi klæder os ofte ud for at give beboerne et godt grin.
- Vi arbejder altid forebyggende, vi giver beboerne et knus og et kram, vi holder af beboerne. Det er vigtigt at man kan gå hjem og være tilfreds. Arbejdet bliver lettere hvis beboerne har det godt.

*Hvordan oplever I dialogen med ledelsen på plejehjemmet?*

*Hvordan vil I beskrive omgangstonen plejepersonale og ledelse imellem?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At dialogen og omgangstonen er god, hver morgen kommer Plejehjemslederen rundt og siger godmorgen til alle og der anvendes masser af humor.
- At afdelingsledelsen holder morgenrunde sammen med os og leder og fordeler arbejdet.
- Ledelsen er synlig og de er der når man har brug for dem, også på mail.
- At vi ofte laver sjov, masser af godt humør. Stress afhjælpes af gæk og gøgl.
- Ledelsens dør er altid åben, vi er gode ved hinanden, vi giver plads, vi er opmærksomme og omsorgsfulde.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at dialogen lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Dialog	x		

## § 83

### Ledelsen

*Mener du at det plejefaglige niveau beboerne tilbydes er i overensstemmelse med værdigrundlaget*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At det plejefaglige niveau er i overensstemmelse med værdigrundlaget.
- At der kontinuerligt arbejdes på at kompetenceudvikle vores medarbejdere.
- At vi profiterer af, at vores medarbejdere er så dygtige.

*Hvordan sikres det at værdigrundlaget implementeres i plejen?*

*Hvordan sikres det, at værdigrundlaget afspejles i det plejefaglige niveau?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At værdigrundlaget anvendes i hverdagen.
- At værdigrundlaget i talesættes, som tidligere nævnt arbejdes der med dialog, gensidig respekt og anerkendelse.
- At værdierne ikke er skuffeværdier, vi forholder os til dem og vi har fokus på dem. Vi arbejder med årshjul, således at værdigrundlaget kan implementeres i vores temadage.

## § 83

### Medarbejderne

*Hvordan oplever I generelt det plejefaglige niveau (hermed menes den sygepleje, hjælp til personlig pleje og omsorg) beboerne tilbydes på afdelingen?*

*Mener I, at den generelle pleje lever op til det værdigrundlag plejehjemmet har?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At den generelle pleje er god og den lever op til plejehjemmets værdigrundlag.
- At der er tillid til vores kompetencer, vi er fagligt dygtige og bruger hinanden.
- At ledelsen er gode til at opkvalificere vores kompetencer.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at det plejefaglige niveau og den leverede pleje og omsorg efter Lov om Social Service § 83, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Omsorg og pleje efter § 83	x		

## § 86

### *Ledelsen*

*Hvilke muligheder for vedligeholdelsestræning stilles der til rådighed for beboerne, herunder beboere med særlige behov?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At der på plejehjemmet er ansat fysioterapeutisk personale.
- At der er et godt tværfagligt samarbejde plejepersonale og fysioterapeuter imellem.
- At der i det daglige på de enkelte afdelinger arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang.

*Hvordan sikres information vedrørende vedligeholdelsestræning til beboerne?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At den enkelte beboers behov for træning, drøftes tværfagligt med plejepersonale og fysioterapeut.
- At fysioterapeuten selv er opsøgende, når der flytter nye beboere ind.
- At plejepersonalet er opmærksomt, når beboerens funktionsniveau ændres, og tager kontakt til fysioterapeuten.
- At der er et bredt og godt samarbejde plejepersonale og fysioterapeut imellem.
- At der alle steder arbejdes ud fra en rehabiliterende tankegang.

*Hvilke muligheder er der for, at beboerne selv kan præge vedligeholdelsestræningen?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At den vedligeholdende træning iværksættes på den enkelte beboers præmisser.
- At nogle beboere vælger træningen fra.

## § 86

### *Medarbejderne*

*Hvordan oplever I de muligheder, der stilles til rådighed for beboerne i forhold til vedligeholdelsestræning?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- Plejepersonalet gør beboerne klar så de kan komme ned til træning.
- Der afholdes tværfaglige møder med fysioterapeuten og beboernes behov for træning drøftes.
- Fysioterapeuten kommer op på afdelingen og giver gode råd, fysioterapeuten er meget lyttende.
- At der altid er mulighed for selvtræning i fysioterapien.
- At faste træningstider aftales i samarbejde med beboeren.
- At nogle beboere selv husker deres træningstider, andre beboere har brug for at blive mindet om træningsaftalen, eller behov for at blive fulgt ned til træning.

Hvordan vil I beskrive den information der stilles til rådighed for beboerne i forhold til deltagelse i vedligeholdelsestræning?

Medarbejderne gav udtryk for:

- At beboerne informeres om mulighederne for træning ved indflytningssamtalen. Derudover er der opslag på afdelingen der informerer om holdtræning og gymnastik og personalet informerer beboerne om mulighederne.
- At fysioterapeuten informeres af medarbejderne, når der flytter nye beboere ind.
- At fysioterapeuten besøger nye beboere og vurderer deres behov for træning.
- At plejepersonalet sikrer, at beboerne kommer til træning.

Hvordan vil I beskrive mulighederne for at beboerne selv kan præge vedligeholdelsestræningen?

Medarbejderne gav udtryk for:

- At al træning tilrettelægges i samarbejde med den enkelte beboer og tilpasses den enkeltes behov. Der er mulighed for træning både inden - og udendørs.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at den vedligeholdende træning efter Lov om Social Service §86 der stilles til rådighed for beboerne, finder sted i overensstemmelse med lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Vedligeholdelsestræning efter § 86	x		

## Efteruddannelse

Ledelsen

Hvordan vil du beskrive mulighederne for relevant efteruddannelse til medarbejdere?

Ledelsen gav udtryk for:

- At mulighederne på SO. SU. C, er super gode, der er nogle ekstra dimensioner.
- At der er gode muligheder i forhold til demens, palliation /sprogundervisning, medicin.

Hvordan vil du beskrive ledelsens muligheder for relevant efteruddannelse?

Ledelsen gav udtryk for:

- At mulighederne for relevant efteruddannelse for plejehjemmets afdelingsledere, er dårlig.

## Efteruddannelse

Medarbejderne

Hvordan synes i at jeres muligheder er for at deltage i relevant efteruddannelse?

Medarbejderne gav udtryk for:

- At der er gode muligheder for efteruddannelse og kurser.

- At det er op til en selv at være aktiv i forhold til kurser.
- At vi løbende opfordres til at deltage i kurser.
- At det er Ledelsens ønske, at vi er fagligt opdateret.
- At vi ofte videns deler når vi vender tilbage fra kurset, men det er ikke et krav.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at muligheden for kompetencegivende uddannelse for medarbejderne, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Efteruddannelse	x		

## Sygefravær

*Ledelsen*

*Hvordan vil du beskrive omfanget af personalets sygefravær på plejehjemmet?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At plejehjemmet har været ramt af langtidsfravær.

*Er der udarbejdet en sygefraværspolitik for personalet på plejehjemmet?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At Tårnby Kommunes sygefraværspolitik anvendes.

*Er der faste procedurer for at tilkalde vikarer ved sygdom (eksempelvis skriftlige retningslinier), er retningslinierne kendt af de andre medarbejdere)?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At der ikke anvendes vikarer, men udelukkende faste afløsere.
- At medarbejderen er bekendt med, at der er en instruks for hvem, hvornår m.m., der har kompetencen og pligten til at sikre, at bemanningen er i orden.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at håndteringen af sygefravær, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	Ingen bemærkninger	Mindre mangler	Større fejl og mangler
Sygefravær	x		



## Opfølgning på tidligere tilsyn

*Det kommunale tilsyn.*

- Intet at bemærke.

## Konklusion

*Det var tilsynets opfattelse at plejehjemmet Løjtegårdsvej fungerer tilfredsstillende, efter de af Tårnby Kommunes vedtagne kvalitetsstandarder, instrukser og retningslinier.*

*Det var således tilsynets opfattelse:*

- *At hjælp og pleje efter § 83 fungerer tilfredsstillende.*
- *At den sygeplejefaglige dokumentation fungerer tilfredsstillende.*
- *At mulighederne for beskæftigelse og aktivering fungerer tilfredsstillende.*
- *At forplejningen, mad og servering fungerer tilfredsstillende.*
- *At den vedligeholdende træning efter § 86 fungerer tilfredsstillende.*
- *At det sociale miljø, den sociale trivsel og de sociale aktiviteter fungerer tilfredsstillende.*

*Det var tilsynets opfattelse, at der generelt var sammenfald mellem ledelsens og medarbejdernes udsagn, i forhold til de punkter der i henhold til ledelsens og medarbejdernes interviewguide var enslydende. Dette vurderes af tilsynet at være udtryk for en generel fælles holdning og tilgang til grundlæggende værdier i forhold til udførelse af plejen.*