

# Uanmeldt tilsyn 2017/2018

## Plejhjemmet Irlandsvej



LÆSEVEJLEDNING.....	3
UANMELDT TILSYN .....	4
PLEJE, OMSORG OG SYGEPLEJE.....	5
BESKÆFTIGELSE/AKTIVERING .....	7
FORPLEJNING/MAD OG SERVERING.....	8
VEDLIGEHOLDELSESTRÆNING § 86.....	10
SOCIALE - OG KULTURELLE MILJØ .....	11
ÆNDRINGER I PERSONALE OG BEBOER SAMMENSÆTNINGEN.....	13
NYE TILTAG SIDEN FORRIGE TILSYNSBESØG .....	14
VÆRDIGRUNDLAG .....	14
INSTRUKSER OG RETNINGSLINIER.....	14
OPLÆRING .....	15
FORHOLD FOR GRUPPER MED SÆRLIGE BEHOV .....	16
MAGTANVENDELSE .....	18
DIALOG .....	19
§ 83.....	20
§ 86.....	21
EFTERUDDANNELSE .....	23
SYGEFRAVÆR .....	25
OPFØLGNING PÅ TIDLIGERE TILSYN .....	26
KONKLUSION .....	26

## 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 plejhjems 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 plejhjemmenes størrelse.
- at antal af interviews for pårørende forholdsmæssigt fastsættes til minimum 10, fordelt på plejhjemmene i forhold til størrelse.
- at antal af interviews, med ledelsen fastsættes til 5, svarende til hver plejhjemsleder.
- at antal af interviews, af medarbejderne fastsættes til 16, fordelt på plejhjemmene 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 28 af plejehjemmets 114 beboere, samt 4 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 4 medarbejdere, og plejhjemslederen 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 = 4
- Tilfredsstillende = 24
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke
- Ikke relevant

Beboerne gav udtryk for:

- At plejen i det store hele fungerer tilfredsstillende.
- At have brug for en forventningsafstemning med afdelingslederen.
- At alt fungerer fint.
- At personalet er venligt og imødekomne og man får en god pleje.
- At personalet generelt er venlige. Men de har svært ved at håndtere hvis man for ofte siger sin mening.
- At personalet er yderst flinkt og meget velvillige.
- At plejen er variabel og tonen i spisestuen kan til tider godt være mindre god.
- At en fast kontaktperson vil være at foretrække.

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

### Pårørende

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

Pårørende gav udtryk for:

- At det er pårørendes opfattelse, at beboer er meget alene. Pårørende er vidende om, at beboer er svær at motivere, men det ville være rart hvis der dagligt var en eller anden form for aktivitet evt. på afdelingen, der kunne adspire beboer.
- At opleve en fremgang i borgers funktionsniveau.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at omsorgen og plejen samt handle- og plejeplaner, lever op til lovgivning, Arbejdsmarkeds – og Sundhedsforvaltningens regler, kvalitetsstandarder og almindelig faglig standard.

	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 = 1
- Tilfredsstillende = 24
- Ikke tilfredsstillende = 1
- Ved ikke
- Ikke relevant = 2

Beboerne gav udtryk for:

- At have det bedst med, at få plejeopgaverne udført på den samme måde hver dag. Beboer bliver utryk når der kom nye medarbejdere.
- At plejen bliver udført meget professionelt og diskret, og foregår i beboerens eget tempo og udføres etisk korrekt.
- At plejen og hjælpen er fin.
- At det er beboers opfattelse, at der bliver lavet meget om uden at beboer informeres, eksempelvis på medicinen.

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

*Pårørende*

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

Pårørende gav udtryk for:

- At personalet er observerende og handler på deres observationer.

Konklusion:

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

	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 = 10
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 5
- Ikke relevant = 12

Beboerne gav udtryk for:

- At deltage når energien og lysten er til stede.
- At beboer ikke kan svare på spørgsmålet, da beboer endnu ikke har deltaget.
- At læse meget, og ellers bevæger beboer sig hen, hvor tingene sker.
- At holde af at spille bankospil.
- At deltage i bankospil, det er dejligt at man bare kan deltage når lysten er til stede.
- At det bliver gjort meget for os beboere.
- At personalet i Oasen altid er gode til at finde på.
- At være meget glad for at bo på plejehjemmet.
- At have valgt aktiviteterne fra.
- At tilbuddet gerne vil prøves.
- At se TV og træner i fysioterapien. Beboer er ikke vidende om hvilke tilbud der er i Oasen.
- At læse, ser TV, og strikker.

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

### Pårørende

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

Pårørende gav udtryk for:

- At beboer dagligt skal opfordres til at deltage, da lysten svinger meget.
- At hensigten med opholdet er, at der er mulighed for både mental og fysisk træning, men mulighederne som sådan er pårørende ikke bekendt med.
- At beboer holder meget af at komme i Oasen, holder af at spille kort og at synge. Beboer efterspørger muligheden for, at deltage i aktiviteterne i weekenden.

#### Konklusion:

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

Mulighederne for aktivering og beskæftigelse er optimeret efter plejehjemmets ombygning. Aktivitetsafdelingen "Oasen" er blevet synlig nu hvor den ligger i stueetagen og adgangen gjort nemmere flere beboere og rehabiliterings borgere har nu mulighed for selvstændigt, at komme til og fra "Oasen".

	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 = 1
- Ved ikke/ikke relevant

Beboerne gav udtryk for:

- At det er dejlig dansk mad.
- At morgenmaden og frokosten er god. Aftensmaden er af svingende kvalitet.
- At glæde sig til hvert eneste måltid.
- At morgenmaden er så dejlig, holder af havregrød med smørklat, og hjemmebagt brød.
- At mængden af mad er rigelig. Smørrebrødet er pænt. Men savner at der dagligt er frugt, skåret ud og lige til at spise. Beboer har et par gange oplevet at der serveres frisk frugt, og det tager ikke lang tid førend beboerne har sat fadene til livs, det tolker beboer som, at der er et behov for mere frisk frugt.
- At maden er middelmådig, der er ikke mulighed for selv at bestemme hvilket smørrebrød man vil have. Når den varme mad serveres i boligen er den ikke dækket over, så varmetab minimeres.
- At morgenmaden er dejlig. Til frokosten er rugbrødet ofte tørt. Aftensmaden er smagsløs.
- At maden smager dejligt.
- At morgenmaden og frokosten er tilfredsstillende, men aftensmaden smager ikke som om den er lavet med kærlighed.
- At maden smager dejligt. Men om aftenen virker det som om, at der ikke er mad nok. Man får kun en frikadelle eller to skiver flæsk og det bliver beboer ikke mæt af.



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

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 4
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke /ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At borger har været meget småtspisende, så der er fokus på ernæring.
- At pårørende køber sodavand ind til borger.

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

*Beboere*

- Meget tilfredsstillende = 2
- Tilfredsstillende = 24
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 1
- Ikke relevant = 1

Beboerne gav udtryk for:

- Beboer undrer sig over, hvorfor den varme mad ikke serveres på fade og i skåle, så man selv kan øse op. Der er flere beboere der selv kan klare den opgave. Men maden serveres konsekvent som tallerken servering.
- At glæde sig til alle måltiderne.

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

*Pårørende*

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 4
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke/ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At der bør være mulighed for mange små måltider over dagen når en beboer er småtspisende, og ikke kun tre hoved måltider.

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 = 1
- Tilfredsstillende = 12
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 5
- Ikke relevant = 10

Beboerne gav udtryk for:

- At beboer ikke er så flink til at deltage.
- At træne 3 gange om ugen. Men det irriterer beboer når træningen aflyses.
- At cykeltræne 2 gange om ugen.
- At beboer ikke deltager pga. nedsat lungefunktion.
- At gå til gymnastik 2 til 3 gange om ugen.
- At gå til gymnastik og kredsløbstræning.
- At følge en stram træningsplan.
- At træne tre gange om ugen og er meget glad for træningen.
- At mulighederne er fine men vil gerne træne mere.
- At træne 4 gange om ugen. 2 gange med redskaber og 2 gange med gymnastik.

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

### Pårørende

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 4
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke/Ikke relevant

Pårørende gav udtryk for:

- At tidligere var beboer meget aktiv.
- At beboer træner 3 gange om ugen.

Konklusion:

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

Der er fra medarbejder siden fokus på den vedligeholdende træning, både det plejefaglige personale og fysio- og ergoterapeuter.

Med ombygningen af plejehjemmet, er der for beboerne nu skabt nemmere adgang til træningsfaciliteterne ved at placere disse i stueetagen hvilket medvirker til, at flere beboere selvstændigt kan komme til og fra træning.

Derudover er træningspersonalets vurdering og dokumentation af indsatser i forhold til beboere og borgere meget veldokumenteret og plejepersonalet roser det gode tværfaglige samarbejde.

	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 = 1
- Tilfredsstillende = 26
- Ikke tilfredsstillende = 1
- Ved ikke/ikke relevant

Beboerne gav udtryk for:

- At dialogen var bedst om sommeren hvor alle sad i haven og nød det gode vejr.
- At det er begrænset hvor meget dialog der er med de andre beboere.
- At dialogen med personalet er god.
- At vi taler godt sammen.
- At dialogen med personalet er god, dialogen med de andre beboere er meget svingende.
- At man får en god behandling, alle er flinke og imødekomne.
- At nogle taler man bedre med end andre.
- At det er et meget fagligt kompetent personale.
- At dialogen med personalet ikke kan være bedre.
- At dialogen ofte kun er med det plejepersonale der kommer i boligen, og ofte har de ikke tid til dialogen, men svarer med ryggen til, på vej ud af døren.
- At personalet er søde.

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

### Pårørende

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

Pårørende gav udtryk for:

- At det kun er den ene ægtefælle der kan føre en dialog. På grund af en kognitiv funktionsnedsættelse er det begrænset hvor meget dialog er med de andre beboere.
- At der er en fantastisk dialog med både beboere og plejepersonalet.

## Social trivsel

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

### Beboeren

- Meget tilfredsstillende
- Tilfredsstillende = 16
- Ikke tilfredsstillende
- Ved ikke = 3
- Ikke relevant = 9

Beboerne gav udtryk for:

- At deltage når energien er til stede.
- At savne oplysning om hvornår de forskellige aktiviteter finder sted.
- At deltage, især når ældresagen kommer på besøg.
- At deltage når der er sang, det bliver man i så godt humør af.
- At det vigtigste er at man kan gøre som det passer en.
- At have fravalgt træningen.
- At man som rehabiliteringsborger ikke har mulighed for, at deltage i sociale aktiviteter.
- At se TV, holder meget af sportsprogrammerne. Får besøg af sine børn og kan sagtens få tiden til at gå.
- At det ikke er beboers opfattelse at der er nogle sociale aktiviteter.

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

*Pårørende*

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

Pårørende gav udtryk for:

- At beboer kommer ofte i Oasen. Beboer deltager i fødselsdage og ved højtiderne. Pårørende ville ønske, at der en gang imellem var lidt underholdning, musik og sang. Hvor beboer havde mulighed for at kunne genkende gamle sange og melodier og at der en gang imellem blev spillet op til dans, så beboer også fik bevægelsen med.

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 4 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*

- Alle midlertidige pladser, både vurderings-, rehabiliterings- og genoptræningsophold i Tårnby Kommune, er nu samlet på plejehjemmet Irlandsvej. Tidligere havde plejehjemmet 20 midlertidige pladser nu er kapaciteten øget til 38.
- At der er oprettet 10 dagtræningpladser, hvor borgere der har været på et genoptræningsophold kan fortsætte deres genoptræning i dagtimerne, og være hjemme i egen bolig i aften /nattetimerne.

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

*Ledelsen*

- At normeringen er øget i forhold til de midlertidige pladser.
- Akutfunktionen er blevet besat med 6 sygeplejersker.
- At der er ansat flere terapeuter, både fysio- og ergoterapeuter.
- At der er ansat en leder af fys- og ergoterapi.

## Nye tiltag siden forrige tilsynsbesøg

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

*Ledelsen*

- Ombygningen af plejehjemmet er nu faldet på plads, nu skal der bare følges op på de ting der mangler, og haverne skal gøres færdige.
- Det er nu muligt for borgerne at fortsætte deres genoptræning efter hjemkomst. De 10 dagtræningspladser åbner mulighed for at træne fysisk, kognitivt, ADL og køkkenfunktion m.m.

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

*Ledelsen*

- I forhold til det risikobaserede tilsyn blev der fundet fejl og mangler, der ikke indebar risiko for patientsikkerheden. Der blev efterfølgende udarbejdet en handleplan der dels beskrev hvilke fejl der skulle rettes, af hvem og hvornår man forventede at de fundne fejl var elimineret. Handleplanen er sendt til både Ældecentret og Styrelsen for Patientsikkerhed.
- I forhold til det uanmeldte kommunale tilsyn, var der ingen anmærkninger.

## Værdigrundlag

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

*Ledelsen*

- Plejehjemmet har udarbejdet og implementeret et værdigrundlag. Alle medarbejdere er blevet introduceret til værdigrundlaget i forbindelse med deres introduktion, værdigrundlaget er en del af introduktionsprogrammet. Når der på en afdeling opstår problematikker, holdes medarbejdernes adfærd og løsningsforslag op imod værdigrundlaget, således at det bliver en naturlig del af tanke og handling.

## Instrukser og retningslinier

*Ledelsen*

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

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

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

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

*Ledelsen*

- Der er udarbejdet skriftlige instrukser for ansvars-, kompetence-, og opgavefordeling.
- Instrukserne opdateres som minimum en gang om året eller løbende ved ændringer. De instrukser der gælder generelt for alle Tårnby Kommunes plejehjem revideres af plejehjemsleder gruppen og de instrukser der er gældende for det enkelte plejehjem, revideres af den interne ledergruppe.

- Instrukser og retningslinier er en del af medarbejdernes introduktionsprogram og fra ledelsens side er der en italesat forventning om, at den enkelte medarbejder sætter sig ind i de instrukser og retningslinier der er gældende for huset.

#### 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 være vidende om, at der findes instrukser og retningslinjer..
- At instrukser og retningslinier står frit tilgængelige på alle personalekontorer.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at instrukser og retningslinier, samt viden og ageren efter disse, 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 der i forbindelse med oplæring af nye fastansatte medarbejdere og afløsere, anvendes introduktionsprogram hvor ovenstående er indeholdt.
- Introduktionsprogrammet skal afkrydses og signeres, så det sikres at den enkelte medarbejder har været igennem hele programmet og efterfølgende skal det udfyldte og underskrevne introduktionsprogram afleveres til afdelingslederen.

## 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 der anvendes et introduktionsprogram i forbindelse med oplæring af fastansatte medarbejdere og afløsere.
- At oplæringen foregår som sidemandsoplæring
- At demensressourcepersonen introducerer nye medarbejdere omkring demens.
- At introduktionen finder sted over 14 dage – tre uger, alt efter den enkelte medarbejders forudsætninger. Introduktionsskemaet krydses af så det sikres at man kommer hele vejen rundt.
- At al introduktion tilrettelægges individuelt og tilpasses den enkelte medarbejders kompetencer.
- At sygeplejestuderende og ufaglærte afløsere introduceres til både dag - og aften vagt
- At der er altid en ekstra person inde i de weekends hvor nyt personale skal introduceres.
- At afdelingerne bestræber sig på, at den person der er på introduktion har den samme mentor i hele forløbet, da erfaringen viser at det skaber tryghed.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at oplæring og introduktion, er systematiseret og tilrettelagt på en sådan måde, at den 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 uanset om man er på et midlertidigt ophold eller man flytter ind permanent, afholdes der altid en indflytningssamtale med borgeren/beboeren så både terapeuter og plejepersonale kan danne sig et indtryk af den enkeltes behov og ønsker. Ud fra denne samtale iværksættes de individuelle tiltag.
- Derudover er der på hver afdeling demensressourcepersoner, der har viden om og indsigt i hvorledes udfordrende opgaver omkring beboere med en demenssygdom, kan løses.
- I forhold til demens er der skabt et sanserum og en sansehøve, samt små grupper for henholdsvis mænd og kvinder med en demenssygdom, Bowleren og Madam Blå.



- Derudover tilbydes der aktiviteter i Oasen og i fys – ergoterapien, der er cykel- og gåture, der er frivillige fra ældresagen der kommer og går tur med beboere der sidder i kørestol og efterfølgende drikker de kaffe sammen.
- Der afholdes også gudstjenester.

#### *Ledelsen*

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

#### *Ledelsen oplyser:*

- At plejehjemmets størrelse, ikke er optimalt for beboere med en demensdiagnose. De lange gange, de store afdelinger, manglende muligheder for at skærme beboere der har behov for mindre stimuli m.m.

#### *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 er mulighed for en individuelt tilrettelagt pleje, pleje der også inkluderer både mental og fysisk træning.
- At der i demensgruppen arbejdes med reminiscens, der tales om rejseoplevelser, og der danses erindringsdans.
- Der er fælles gymnastik.
- Der er festlige arrangementer med sang og musik, primært til højtiderne.
- At medarbejderne sidder sammen med beboerne ved alle måltider og når der drikkes kaffe. Beboerne bliver siddende længere tid ved bordet, da der er snak og hygge.
- At vi sætter beboerne før alt andet.
- At vi bruger klippekortsordningen.
- At der er tryghed og beboerne har faste kontaktpersoner.
- At der er fokus på demens, via demensressourcepersonerne.
- At der er ressourcepersoner i forhold til KOL, diabetes, forflytninger.
- At der er fokus på vejledning af de pårørende.
- At vi bruger ressourcepersonerne på tværs af faggrupper og afdelinger.
- At Oasen anvendes.

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

#### *Medarbejderne oplyser:*

- At hvis omgangstonen bliver for hård, gribes der øjeblikkeligt ind.
- At det ofte kan være svært for vores afløsere med anden etnisk baggrund, at føre en dialog med de ældre, dels pga. sprogbarrieren men også pga. den kulturelle baggrund. De har svært ved at spørge ind og spørge til gamle dage.
- At omgangstonen er god, at udendørsarealerne anvendes flittigt - der drikkes kaffe og spises udendørs så ofte vejret tillader det, hvilket også er med til at give en god social trivsel.
- At plejen tilrettelægges individuelt.
- At omgangstonen er god, at vi møder beboerne der hvor de er.
- At vi arbejder med en motiverende tilgang til den enkelte beboer.

- At vi er gode til at inddrage beboerne i forbindelse med løsningsforslag.
- At vi drager nytte af hinandens kompetencer, eksempelvis i forbindelse med håndtering af udfordringer vedr. demens.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at forholdene 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 arbejdsgange og procedurer)?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At magtanvendelse ofte drøftes og dermed henledes opmærksomheden på det forebyggende arbejde samt instrukser og retningslinier, herunder indberetning af magt.

*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?*

*Medarbejderne oplyser:*

- At de er instrueret i reglerne for anvendelse af magt.
- At de er bekendte med instrukser og retningslinier for anvendelse af magt, men er usikre på hvordan man indberetter en magtanvendelse.

*Hvordan arbejder i med at undgå magtanvendelse i hverdagen?*

*Medarbejderne oplyser:*

- At der arbejdes med fokusområder og pædagogiske tiltag.
- At de så vidt det er muligt altid rådfører sig med demensressourcepersonen.
- At medarbejderne drager nytte af hinandens kompetencer.
- At vi lader den medarbejder der har den bedste kontakt til beboeren, om at løse den opgave der er udfordrende for, eksempelvis kontaktpersonen.
- At vi arbejder forebyggende og drager nytte af hinandens kompetencer.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at viden om magtanvendelse og forebyggelse af samme, 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 god.
- At beboerne ofte møder plejhjemslederen på gangen og de ved hvem hun er og det hænder også ofte at de lægger vejen forbi hendes kontor.

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

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At omgangstonen er god.
- At der kan "ryge en finke af panden" er plejepersonalet selv meget opmærksomme på og tager selv fat idet. Plejepersonalet opleves som værende glade og tilfredse.

*Hvordan oplever du dialogen med plejepersonalet på plejehjemmet?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At dialogen er god.
- At medarbejderne altid kan komme.
- At der er stor tillid til plejhjemslederen. I situationer der er svære har de tillid til, at plejhjemslederen tager over.
- Det er et stort ønske, at nå ud til alle vagthold.

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

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At omgangstonen er god, men også meget forskellig fra afdeling til afdeling.
- Omgangstonen er helt naturligt præget af, at der er nye og gamle ledere på afdelingerne. Hvor der på afdelinger med gamle ledere er en kultur og en indbyrdes jargon.

*Medarbejderne*

*Hvordan oplever I dialogen med beboerne på plejehjemmet?*

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At dialogen med beboerne er god, vi bruger humor, kram og kys.
- At vi er gode til, at pejle os ind på den enkelte beboer, og dermed er vi i stand til, at tage udgangspunkt i den enkelte beboers behov.
- At vi altid inddrager netværket, vi har et godt pårørende samarbejde.

- At vi har en god dialog, vi inkluderer beboerne i de planer der lægges.

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At der er fokus på omgangstonen, alle skal tale ordentligt.
- At man som medarbejder skal have en fornemmelse for, hvornår og i hvilke situationer man kan anvende ironi og jargon.
- At man føler sig frem den første tid indtil man har lært beboeren bedre at kende. Så ved man om der kan anvendes humor og det kan man som oftest.
- At omgangstonen er god, vi anvender humor når vi har sikret os, at beboeren syntes at det er ok.
- At vi er gode til at vurdere, hvilken omgangstone der skal anvendes, og det er altid i respekt for borgeren.

*Hvordan oplever I dialogen med ledelsen på plejehjemmet?*

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At dialogen med ledelsen er god, der er plads til både alvor og humor.
- At omgangstonen er åben, ledelsen er hjælpsom, ledelsen er nærværende og til stede. Der er en jævnbyrdig omgangstone og nærvær overfor beboerne.
- At vi er gode til at tale sammen. Vi anvender humor og er gode til at sparre med hinanden.
- At dialogen er god. Vi får relevante information til den rette tid. Altid brugbar information af både afdelingsleder og plejehjemsleder.
- At omgangstonen er frisk, vi er meget ærlige overfor hinanden vi pakker ikke noget ind.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at dialogen og omgangstonen, 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, overordnet set, er i overensstemmelse med værdigrundlaget.

*Hvordan sikres det at værdigrundlaget implementeres i plejen?*

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

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At personalet i deres introduktionsperiode, introduceres til plejehjemmets overordnede værdigrundlag.
- At medarbejderne får defineret hvad der menes med eksempelvis "respekt".

- At lederne er gode til, at i talesætte og bruge værdigrundlaget. Når de hører "noget", stilles medarbejderne til ansvar, og det hørte holdes op imod de vedtagne værdier i værdigrundlaget.

## § 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 på en afdeling gav udtryk for:*

- At det plejefaglige niveau er svingende.
- At den generelle pleje ikke lever op til værdigrundlaget. Det halter med hygiejnen, beboerne er ikke velsoignerende, det handler om hænder/negle, skæg og mundhygiejne.
- Der mangler tid til at løse de opgaver, hvor beboers adfærd er en udfordring.
- At niveauet er godt, der er mange unge ansatte med minde erfaring, men vi er gode til at formidle viden og støtte, når de spørger.
- At det plejefaglige niveau er højt. Vi er omstillingsparate, vi har respekt for den enkelte borgers grænser. Vi lader altid beboer falde til i de første 14 dage, inden vi begynder at stille krav.
- At det plejefaglige niveau lever op til plejehjemmets værdigrundlag.

*Medarbejderne på en afdeling gav udtryk for:*

- Vi har forskellige kompetencer, hvilket vi er gode til at drage nytte af. Når vi står overfor opgaver vi er usikre på, spørger vi akutsygeplejerskerne til råds.
- At den generelle pleje lever op til plejehjemmets værdigrundlag.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at omsorgen og plejen, 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 er fri adgang til fys-træning.
- At der er tilbud om fællesgymnastik 2 gange om ugen.
- At der er mulighed for selvtræning.

- At der en gang om måneden afholdes tværfaglige møder med fysio- og ergoterapeuter, hvor alle beboerne gennemgås, og hvor man drøfte om træningen skal øges eller dæmpes.

*Hvordan sikres information vedrørende vedligeholdelsestræning til beboerne?*

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At informationen gives i forbindelse med indflytningssamtalen.
- At beboerne får besøg af fysioterapeuten indenfor de første 14. dage de bor på plejehjemmet.
- At kontaktpersonen har til opgave at observere og motivere beboeren til at være fysisk og kognitivt aktive, der er bl.a. tilbud om fælles gymnastik 2 gange om ugen.
- At de tværfaglige møder giver mulighed for at bede om et opfølgende besøg, hos beboere hvor det skønnes at de kunne have glæde af træningen.

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

*Ledelsen gav udtryk for:*

- At fysioterapeuterne er meget opmærksomme på om den enkelte beboer ønsker at komme tidligt eller sent op, om morgenen.
- At hyppigheden af træning, er en individuel og faglig vurdering.
- At der udleveres selvtræningsprogrammer til de beboere der selv efterspørger det eller der hvor det skønnes at passe den enkelte beboer bedre.

## **§ 86**

*Medarbejderne*

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At beboerne tilbydes behovsbestemt træning og de træner i det omfang de formår.
- At terapeuterne er gode til at motivere beboerne til at træne og til at holde beboerne i gang.
- At der tilbydes fælles gymnastik i spisestuen på afdelingen.
- At der er et godt tværfagligt samarbejde med fysioterapeuterne. Der holdes tværfaglige møder hvor alle beboerne gennemgås.
- At beoerne er glade for træningen.
- At der er gode muligheder, og et godt tværfagligt samarbejde, hvor der tages hensyn til den enkelte beboers behov og ønsker.

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At beboerne bliver oplyst om muligheden for vedligeholdende træning ved indflytningssamtalen og derudover bliver beboerne løbende opfordret til at deltage i træningen.
- At beboerne får mulighed for at falde til før end vi informerer om vores tilbud, og som oftest orienteres de senest ved indflytningssamtalen. Hvis en beboer siger nej tak til trænings – eller aktiveringstilbuddet laver vi altid en aftale med terapeuterne om, at de aflægge et motiverende besøg, og som oftest siger beboeren ja tak, efterfølgende.

- At plejen tager udgangspunkt i den rehabiliterende tankegang.
- At både plejepersonale og terapeuter er gode til at opfordre beboerne til, at deltage i den vedligeholdende træning.

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At fysioterapeuten altid tilrettelægger træningen i samarbejde med beboeren.
- At der altid tages individuelle hensyn og altid tages udgangspunkt i den enkelte beboers behov.
- At der nu er mulighed for at træne i week-enderne og de beboere der kan, får et selvtræningsprogram.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse, at den vedligeholdende træning lever op til 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 generelt er der ikke mulighed for gode tilbud til efteruddannelse, de økonomiske rammer er begrænsede.
- At kurser på so.su skolerne og de interne kurser i kommunen, er gratis og anvendes derfor oftest.
- At der internt i kommunen foranstalles kompetenceudvikling, eksempelvis hygiejneuge, palliation og demensuge.

*Hvordan vil du beskrive ledelsens muligheder for relevant efteruddannelse?*

*Ledelsen*

- At de økonomiske rammer er begrænsede, som ovenfor beskrevet, gælder det også ledelsens muligheder.

## Efteruddannelse

*Medarbejderne*

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

*Medarbejderne gav udtryk for:*

- At det er indtrykket, at mulighederne er gode, man skal bare selv være opsøgende.
- At mulighederne kunne være bedre.
- At det ville være rart hvis flere kunne komme af sted samtidig, når kurset har relevans for det daglige arbejde.

Konklusion:

Det er tilsynets opfattelse at mulighederne for relevant efteruddannelse, 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 der er meget fokus på sygefravær og at fraværet ligger fint.

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

Ledelsen gav udtryk for:

- At Tårnby Kommunes overordnede sygefraværspolitik, overholdes stramt.

*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 er en fast procedure. I dagtimerne er det afdelingslederens ansvar at dække sygefravær i dag- og aftenvagter. Opstår der akut sygdom til en nattevagt, er det den ansvarshavende i aftenvagten der, ringer en afløser ind hvis muligt ellers trækkes der lod iblandt aftenvagterne om, hvem der skal dække nattevagten.

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.*

- Ingen bemærkninger

*Sundhedsstyrelsens risikobaserede tilsyn.*

- Fandt fejl og mangler, der ingen risiko havde for patientsikkerheden.

## Konklusion

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

*Det var således tilsynets opfattelse:*

- *At pleje, omsorg og sygepleje efter § 83 fungerer tilfredsstillende.*
- *At sygeplejen og den sygeplejefaglige dokumentation fungerer tilfredsstillende.*
- *At mulighederne for beskæftigelse og aktivering fungerer tilfredsstillende.*
- *At forplejningen, maden og serveringen 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.*