

Uanmeldt tilsyn

Plejecenter Christians Have

Forenede Care



CareMatch ApS
05.12.2023

Indholdsfortegnelse

1. OPLYSNINGER.....	4
2. VURDERING.....	5
2.1 TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER	7
2.3 TILSYNETS ANBEFALINGER.....	7
3. DATAGRUNDLAG.....	9
3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER.....	9
3.2 DOKUMENTATION	9
3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP.....	11
3.4 MAD OG MÅLTIDER	13
3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.6 AKTIVITETER OG HVERDAGSLIV	16
3.8 SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE.....	17
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER, KOMPETENCER OG UDVIKLING	18
3.10 PÅRØRENDEINTERVIEW	22
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
4.1 FORMÅL.....	23
4.2 METODE.....	23
4.3 VURDERINGSSKALA.....	24

Forord

Denne tilsynsrapport er udarbejdet på baggrund af et uanmeldt tilsyn, som CareMatch har gennemført.

Rapporten er systematisk opbygget i tre dele:

I **første del** præsenteres generelle oplysninger og data om det specifikke tilsyn, efterfulgt af en samlet vurdering med eventuelle bemærkninger og anbefalinger.

Anden del indeholder de data og indtryk, der er indsamlet under tilsynet, opdelt i forskellige temaer. Her præsenteres en kortfattet opsummering af data indhentet gennem praksisobservationer, interviews og dokumentgennemgange. Hvert tema afsluttes med en kort vurdering, der danner grundlaget for den samlede vurdering.

Tredje del rummer en oversigt over tilsynets vurderingsskala samt øvrige informationer om CareMatch.

Med venlig hilsen

Helen Hilario Jønsson
Partner
Mobil: 3122 0008
Mail: hj@carematch.dk

1. OPLYSNINGER

Oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og Adresse:

Plejecenter Christians Have, Private del- Forenede Care Christians Torv 124, 2680, Solrød Strand

Leder: Kathrine Ratgen

Antal boliger: 7 afdelinger med i alt 62 beboere

Dato for tilsynsbesøg: 06.12.2024

Tilsynets baserer sig på følgende datagrundlag hhv. interviews, gennemgang af dokumentation samt praksisobservationer.

Tilsynets deltagerkreds:

- Interview med leder
- Interview med 5 Teamledere
- Interview med 3 medarbejdere samt 4 medarbejdere undervejs i tilsynet.
- Interview med 4 beboere samt flere undervejs i tilsynet.
- Interview med 1 pårørende, telefoninterview med 4 pårørende
- Praksisobservation af bad, morgentoilette, morgenmad, frokost, triageringsmøde, socialt arrangement og teamledere

Tilsynsførende:

Helen Hilario Jønsson

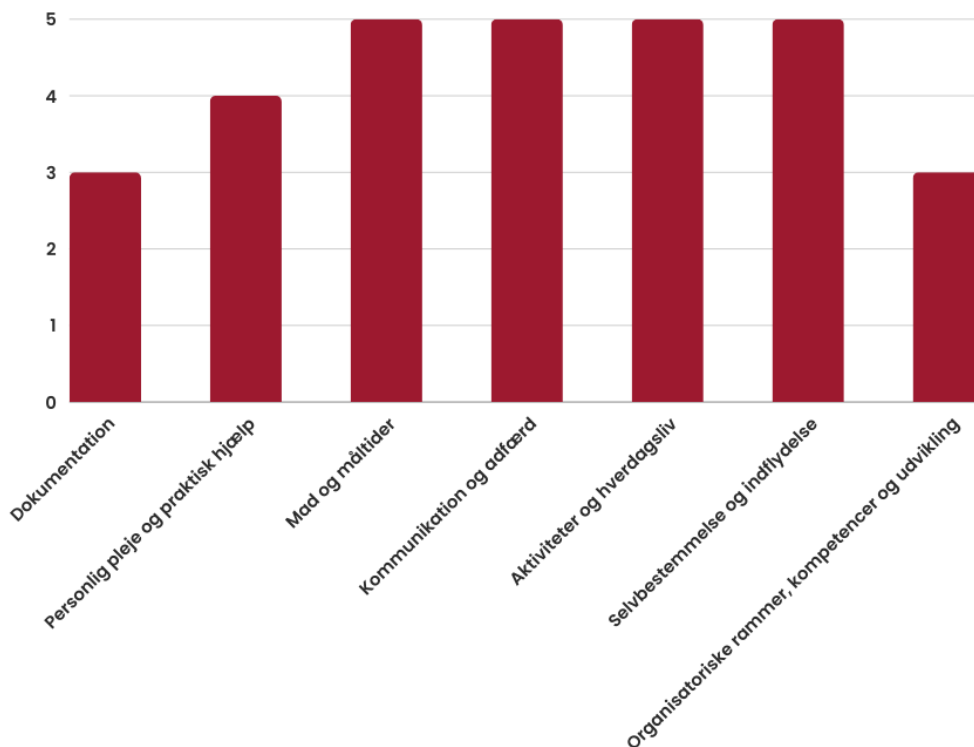
2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

CareMatch har på vegne af Solrød Kommune foretaget uanmeldt tilsyn med Christians Have- Forenede Care. CareMatch er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analyse af det datamateriale, der er fremkommet ved tilsynet.

Det er tilsynets konklusion, at Christians Have- Forenede Care lever op til forventningerne inden for de fleste temaer, herunder personlig pleje, mad og måltider, kommunikation, aktiviteter og selvbestemmelse, mens der er plads til forbedring i dokumentation og organisatoriske rammer. De mest fremtrædende styrker er den høje kvalitet i mad- og måltidssituationen, kommunikationen og aktiviteterne, hvor medarbejderne arbejder respektfuldt med fokus på beboernes individuelle behov og præferencer. Selvbestemmelse er en integreret del af hverdagen, og beboerne oplever trykthed og trivsel gennem inddragelse og værdighed. Dette understøttes af de pårørende.

Den nye leder, som tiltrådte i september 2024, har på kort tid skabt stabilitet og forbedret arbejdsmiljøet og medarbejdertrivsel gennem målrettede initiativer som Kvalitetsforum og kompetenceudvikling. Dog kræver dokumentation, triagemøder og faglige metoder yderligere systematik og implementering for at sikre ensartet praksis på tværs af afdelinger. Med ledelsens klare fokus er Christians Have – Forenede Care godt på vej til at styrke kvalitet og sammenhængskraft.



Dokumentation (3)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i middel grad lever op til temaet dokumentation. Dokumentationen er generelt systematisk og opdateret på centrale områder, men mangler ensartethed og fuld implementering af triagemøder og beboergennemgange på tværs af afdelinger. Ledelsen og medarbejderne arbejder dog målrettet på at løse udfordringerne, bl.a. gennem etableringen af Kvalitetsforum og interne audits, hvilket viser et tydeligt fokus på kvalitetsudvikling.

Personlig pleje og praktisk hjælp: (4)

Det er tilsynets vurdering, at, at Christians Have – Forenede Care i høj grad lever op til temaet personlig pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne leverer pleje af høj kvalitet med fokus på beboernes individuelle behov og ønsker, hvilket skaber tryghed og trivsel. Ledelsen arbejder målrettet på at styrke praksis gennem initiativer som Kvalitetsforum og triagemøder, hvilket understøtter en lærende og udviklingsorienteret organisation. For yderligere forbedring er der behov for at systematisere faglige metoder og sikre en ensartet praksis på tværs af organisationen.

Mad og måltider: (5)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet mad og måltider. Observationer og interviews viser, at måltidssituationen er præget af høj kvalitet, hvor medarbejderne understøtter beboernes individuelle behov og præferencer med en rehabiliterende tilgang. Den positive og nærværende atmosfære kombineret med varierede og tilpassede måltider bidrager til en tryk og inkluderende madoplevelse, som styrker både trivsel og selvstændighed.

Kommunikation og adfærd: (5)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet kommunikation og adfærd. Observationer og interviews viser, at medarbejderne kommunikerer respektfuldt, imødekommende og afstemt efter beboernes behov og præferencer. Sprogbrug, kropssprog og fysisk kontakt tilpasses individuelt, hvilket skaber tryghed og trivsel. Derudover anvender medarbejderne alternative metoder, som sansebaserede tilgange, for at sikre god kommunikation med ikke-verbale beboere. Den professionelle og nærværende tilgang fra medarbejderne bidrager til en positiv og inkluderende atmosfære

Aktiviteter og hverdagsliv: (5)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet aktiviteter og hverdagsliv. Observationer og interviews viser en høj kvalitet i aktivitetsudbuddet, som er varieret og nøje tilpasset beboernes behov og ønsker. Den nye aktivitetsmedarbejder har på kort tid skabt positive forandringer gennem kreativitet, strategisk planlægning og et tæt samarbejde med den kommunale del, hvilket sikrer en dynamisk og inkluderende tilgang. Beboerne oplever at blive hørt og inddraget, og de værdsætter fleksibiliteten mellem fælles og individuelle aktiviteter. Aktiviteterne bidrager ikke kun til hygge, men også til engagement, glæde og følelsen af fællesskab, hvilket samlet set styrker livskvaliteten og trivslen

Selvbestemmelse og indflydelse: (5)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet selvbestemmelse og indflydelse. Observationer og interviews viser, at beboerne systematisk inddrages i beslutninger om deres daglige liv, hvilket sikrer en meningsfuld og individuelt tilpasset hverdag. Medarbejderne skaber tryghed og værdighed gennem respektfuld kommunikation og en rehabiliterende tilgang, som effektivt understøtter beboernes selvbestemmelse.

Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling: (3)

Det er tilsynets vurdering, at Christians Have – Forenede Care i middel grad lever op til temaet organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling. Arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel er tydeligt forbedret, og ledelsen har på kort tid igangsat målrettede initiativer som Kvalitetsforum og kompetenceudvikling. Dog mangler der fortsat systematik i triagemøder, mødestrukturer og implementeringen af faglige metoder, hvilket udfordrer kvaliteten og sammenhængen i det daglige arbejde. Tilsynet anerkender lederens klare mål og realistiske tilgang, der placerer organisationen på rette vej mod højere kvalitet og kontinuitet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER

Bemærkninger

1. Lederuddannelse og supervision

Tilsynet bemærker, at leder har fokus på, at teamlederne får adgang til lederuddannelse og adgang til sparring eller supervision. Dette prioriteres som et centralt element for at styrke teamledernes kompetencer inden for deres nye opgaveområder som personaleledelse og administrative opgaver. Tilsynet anerkender denne indsats som understøtter deres succes i deres rolle.

2. Kvalitetsforum som drivkraft

Tilsynet anerkender initiativet "Kvalitetsforum" som en vigtig platform til at adressere udfordringer, understøtte indsatser og facilitere implementeringen af procedurer, arbejdsgange og læring. Kvalitetsforum har potentiale til at styrke tværfagligt samarbejde og skabe høj kvalitet og ensartethed på tværs af organisationen.

3. Audit som læringsredskab

Tilsynet bemærker, at Forenede Care udfører audit på dokumentation og anerkender denne praksis som et værdifuldt læringsredskab, der bidrager til løbende kvalitetsforbedring og styrkelse af dokumentationspraksis.

2.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Implementering og standardisering af triagemøder

- a. Sikre fuld implementering af triagemøder på alle afdelinger med en ensartet struktur, klare retningslinjer for dokumentation, facilitering og opfølgning.
- b. Udarbejde en implementeringsplan med løbende kvalitetssikring og monitorering for at styrke effektivitet og ensartethed.

2. Etablering af klare mødestrukturer

- a. Udvikle faste mødestruktur med tydelige dagsordner og mål, herunder for beboergennemgange, opfølgning på faglige indsatser og videndeling.
- b. Sikre, at møder understøtter en målrettet og effektiv praksis gennem en systematisk tilgang.

3. Kompetenceudvikling og anvendelse af faglige metoder

- a. Udarbejde en strategisk plan for kompetenceudvikling, der integrerer relevante faglige metoder som triagering, PDSA, Kitwoods blomstring og demensrelaterede tilgange.
- b. Systematisere og integrere disse metoder i daglig praksis f.eks. i triagemøder og beboergennemgange, for at styrke faglig kvalitet og kontinuitet.
- c. Sikre sparring/supervision for medarbejdere og teamledere, så de nødvendige kompetencer implementeres ensartet på tværs af Christians Have-Forenede Care.

4. Strategisk procesplan og sammenhæng

- a. Udarbejde en strategisk procesplan, der skaber en rød tråd i organisationens udvikling ved at tydeliggøre sammenhængen mellem eksisterende initiativer som triagemøder, Kvalitetsforum og kompetenceudvikling. Dette vil sikre en helhedsorienteret tilgang og styrke kvalitet og kontinuitet i implementeringen af nye tiltag.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Siden sidste tilsyn med Christians Have, private del, har der været et leverandørskifte pr. 1 februar, som har betydet, at Forenede Care har varetaget driften af Christians Have.</p> <p>Siden sidste tilsyn har der været tre lederskift. Nuværende leder Kathrine Ratgen har været ansat siden 1. september 2024. Kathrine er nyansat, men har tidligere været ansat som leder på Christians Have fra 2003-2022, så hun er godt kendt med Christians Have og flere af de medarbejdere, som også var der dengang.</p> <p>For Christians Have – Forenede Care, er der desuden ændret i kontraktforholdene i lighed med udviklingen på den kommunale del. Det betyder bl.a: 1) At maden bliver leveret af Det Danske Madhus, 2) Egen administration APV-hjælpe midler 3) Tøjvask sker ved brug af eksternt leverandør.</p> <p>En anden større ændring er, at Forenede Care sammen med leder har ansat to sygeplejersker, som har en fremtrædende rolle i forhold til at give sparring, sikre den sundhedsfaglige – og sygeplejefaglige kvalitet samt at understøtte en rød tråd i arbejdet med beboerne. Christians Have – Forenede Care desuden blevet godkendt til at have sygeplejesterende, hvilket også er et stort løft og en opgradering, som værdsættes hele vejen rundt om kerneopgaven.</p> <p>Leder oplyser desuden, at hun netop har sagt farvel til en teamleder, hvilket betyder, at de aktuelt mangler to teamledere. Teamledere og sygeplejersker hjælper i denne periode hinanden med at udfylde ledelsesbehovet på disse afdelinger.</p> <p>Der følges ikke specifikt op på tidligere givne anbefalinger, da disse er funderet i tidligere leverandør.</p>
-------------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	<p>GENNEMGANG AF DOKUMENTATION</p> <p>Tilsynet har gennemgået dokumentationen for fire beboere med forskellige grader af funktionsnedsættelser – fra moderate til totale. Gennemgangen er suppleret med praksisobservationer og interviews med medarbejdere og beboere.</p> <p>Dokumentationen fremstår generelt systematisk og struktureret. Centrale elementer som handleanvisninger, helbreds vurderinger, funktionsevnetilstande og individuelle ønsker er</p>
-------------	---

både relevante og opdaterede. Pleje- og omsorgsmål evalueres og justeres regelmæssigt, hvilket afspejler en faglig og individuel tilgang til beboernes behov. Triagering er dokumenteret, hvilket viser et proaktivt fokus på beboernes sundhedstilstand og sikrer, at ressourcer anvendes effektivt. Det bemærkes dog, at triagemøder endnu ikke er fuldt implementerede, og at der mangler en ensartet struktur på tværs af afdelinger.

Eksempler fra praksis:

- En beboer med et kronisk sår fik identificeret mistanke om cancer gennem tæt samarbejde mellem Christians Have og sygeplejersker. Dette førte til yderligere undersøgelser, behandling og efterfølgende heling. Efter en infektion blev der iværksat en ny behandlingsplan med opfølgning og daglig triagering.
- En anden beboer, triageret gul, følges tæt grundet symptomer på urinvejsinfektion. Indsatserne omfatter bl.a. behandling, outputmåling og vurdering efter Bristol-skalaen.

Medarbejderinterview

Teamledere og medarbejdere beskriver en overordnet velfungerende dokumentationspraksis, hvor social- og sundhedsassistenter har ansvar for dokumentationen. Social- og sundhedshjælpere bidrager også, men først efter relevant oplæring. Dette sikrer en ensartet standard og reducerer risikoen for fejl.

Medarbejderne udtrykker, at triagemøder er under implementering, men endnu ikke fuldt etableret på alle afdelinger. Praksis varierer, og nogle møder mangler en fast struktur, herunder faste intervaller og standardiseret form og indhold. Tilsynet bemærker, at beboergennemgange også mangler en ensartet tilgang og systematik.

Ledelsens rolle og kvalitetsudvikling

Lederen har taget initiativ til at forbedre dokumentationspraksis ved at etablere et Kvalitetsforum. Dette forum, som skal mødes kvartalsvis, skal sikre ensartede arbejdsgange og procedurer på tværs af afdelinger. Initiativet blev lanceret med en kick-off-kvalitetsdag, og medlemmerne er bredt sammensat på tværs af faggrupper. Arbejdsområderne inkluderer fastlæggelse af frekvens for opdatering af helbredstilstande og dokumentationspraksis for f.eks. vejning og blodtryksmålinger, kompetenceudvikling mv.

På teamledermødet, som tilsynet overværer, drøftes på tilsynets foranledning, hvad praksis er for opdatering på helbredstilstande. Dette er man ikke sikre på, hvorfor det undersøges. Man finder frem til, at Forede Care ønsker at man gør det 1 x mdr. eller når der er ændringer. Sygeplejerske og leder oplyser, at denne praksis derfor skal fastlægges og integreres som en ny arbejdsgang på alle afdelinger.

Under interviews og observationer fremgår det, at teamlederne er opmærksomme på usikkerheder i forbindelse med visse dokumentationsopgaver, bl.a. ved opdatering af helbredstilstande. Ledelsen og Forenede Care arbejder på at standardisere denne praksis, så ingen er i tvivl om kravene.

Intern audit og opfølgning

Ledelsen og medarbejderne fremhæver det gode samarbejde med Forenede Care, som besøger plejecentret regelmæssigt og yder løbende sparring – også i forhold til dokumentation. Forenede Care gennemfører intern audit én gang om måneden. Resultaterne følges op på kvalitetsudviklingsmøder, hvilket bidrager til løbende forbedring. Denne praksis er dog stadig ny og ikke fuldt kendt i hele medarbejdergruppen.

Kvalitetsforum

Leder har etableret et "Kvalitetsforum" for at styrke kvalitet og ensartethed i dokumentationspraksis og arbejdsgange. Forummet, som skal mødes hver tredje måned, er bredt sammensat på tværs af faggrupper. Formålet er at sikre faste rammer for procedurer, arbejdsgange og dokumentation, så praksis bliver ensartet på alle afdelinger. Dette inkluderer fx opdatering af helbredstilstande, monitorering af blodtryk og vejning samt andre nøgleområder i plejen.

Kvalitetsforum blev indledt med en kick-off-kvalitetsdag, hvor opgaver og mål blev fastlagt. Lederen understreger vigtigheden af at sikre, at alle medarbejdere kan arbejde ud fra klare rammer og få støtte og sparring, når der opstår usikkerheder. Forummet har til opgave at integrere læring i praksis og bidrage til at skabe høj kvalitet og tryghed i arbejdet.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer samlet set, at Christians Have- Forenede Care i middel grad lever op til opfyldelsen af temaet dokumentation.

Dokumentationen fremstår generelt systematisk og opdateret på vigtige områder som handleanvisninger, helbredsrunder og triagering. Der er tydelige mål for pleje og omsorg, som evalueres og justeres regelmæssigt, hvilket afspejler en faglig og individuel tilgang til beboernes behov. Samtidig bemærkes det, at triagemøder endnu ikke er fuldt implementeret på tværs af afdelinger, og at der mangler en ensartet struktur og systematik i både triagemøder og beboergennemgange. Dette skaber udfordringer i at opnå en samlet ensartet kvalitet.

Det skal dog anerkendes, at ledelsen og medarbejderne har været proaktive og konstruktive i deres tilgang til at løse disse udfordringer. Initiativer som etableringen af Kvalitetsforum, intern audit og systematisk opfølgning på kvalitetsudviklingsmøder viser, at der arbejdes målrettet på at skabe forbedringer. Kvalitetsforum bidrager til at sikre ensartethed i dokumentationspraksis og arbejdsgange, hvilket vil styrke kvaliteten på længere sigt.

Tilsynet anbefaler:

- At sikre fuld implementering af triagemøder på alle afdelinger med en fast struktur og klare retningslinjer for opfølgning og dokumentation.
- At udvikle ensartede procedurer for opdatering af helbredstilstande, monitorering og dokumentation for at skabe tydelighed og sikre ensartethed på tværs af afdelinger.
- At styrke medarbejderkompetencer gennem fortsat oplæring, supervision samt de læringsbaserede tiltag fra Kvalitetsforum, så alle medarbejdere har den nødvendige viden og forståelse af dokumentationspraksis.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data**OBSERVATION**

Tilsynet observerer sårpleje og morgentoilette hos en beboer. En sygeplejerske sikrer, at behandlingen af infektionen udvikler sig positivt og udfører omhyggeligt sårpleje med

rensning, smøring og en ny forbindelse. Efterfølgende assisterer en medarbejder beboeren med morgentoiletten, herunder toiletbesøg. Medarbejderen håndterer opgaven professionelt og inddrager beboeren aktivt, selv med brug af hjælpemidler. Plejen udføres i et roligt og afstemt tempo, hvor kvalitet og tryghed prioriteres.

En anden beboer modtager hjælp til morgenpleje og deltager aktivt i opgaverne. Beboeren viser tydeligt, at hun kender rutinerne og føler sig tryk ved at bidrage. Hun fortæller, at hun dagligt træner ved at gå en tur med en talerstol, og at den pleje, hun modtager, fuldt ud opfylder hendes behov.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med den hjælp og støtte, de modtager. De oplever, at hjælpen tilpasses deres individuelle behov og leveres på en respektfuld og imødekommende måde. Flere fremhæver personalets dygtighed, omsorg og gode humør som væsentlige elementer i deres trivsel. Eksempler fra interviewene understreger dette, som en beboer udtaler: "Jeg var overrasket over, at de snakker så pænt til os.", " (...) de er så gode til at skabe hyggelige stunder" og "Jeg klarer mig selv, men der ser selvfølgelig en grund til, at jeg er her...og jeg kan li at være her".

Beboerne oplever, at både faste medarbejdere og vikarer har et godt kendskab til deres individuelle behov og rutiner, hvilket skaber en tryk og genkendelig hverdag.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fremhæver markante forbedringer efter overgangen til Forenede Care og den nye leders opstart. Der opleves bedre bemanding, højere faglige standarder og en mere ensartet praksis på tværs af afdelinger. Medarbejderne oplever desuden, at de i højere grad bliver inddraget i arbejdet med at realisere forbedringspotentialer, hvilket styrker deres engagement, arbejdsglæde og motivation.

Flere medarbejdere nævner, at de har fået et fagligt løft, der forbedrer samarbejdet både internt i afdelingerne og på tværs af organisationen. F.eks. fremhæver de tilkomsten af sygeplejersker og en øget inddragelse af aftenvagterne i døgnplejen og et kvalitetsløft i de faglige drøftelser. Denne udvikling understøtter deres mål om at levere pleje af høj kvalitet og fremmer en fælles retning i det daglige arbejde.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabiliterende og personcentrerede tilgange, og nævner en række konkrete eksempler, der underbygger dette. Dog erkender medarbejderne, at tidligere anvendte faglige metoder (flere år tilbage) som PDSA-cirklen, Tom Kitwoods blomstringsmodel og ISBAR ikke længere er systematisk integreret som fælles referencerammer. Medarbejderne udtrykker et ønske om at genfinde og systematisere disse metoder og fremhæver behovet for øget viden og struktur, særligt i relation til demensområdet.

Samtidig erkender medarbejderne, at arbejdet med at identificere problemområder hos beboerne og følge op på dem kan systematiseres yderligere gennem fast procedurer og systematik for beboergennemgange og triagemøder. Dette understøttes af teamledere og leder, som arbejder på at finde en fast struktur, som systematisk kan sikre overblik samt hurtig og effektiv handling.

Ledelsen arbejder aktivt på at løse disse udfordringer gennem implementering af triagemøder, beboergennemgange og et nystartet Kvalitetsforum. Disse initiativer har til formål

at skabe en ensartet og struktureret tilgang, der kan sikre høj kvalitet i plejen på tværs af organisationen.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at Christians Have- Forenede Care i høj grad lever op til temaet personlig pleje og praktisk hjælp.

Observationerne og interviewene viser, at medarbejderne leverer pleje af høj kvalitet, præget af professionalisme, omsorg og en stærk rehabiliterende og personcentreret tilgang. Medarbejderne har fokus på beboernes individuelle behov og ønsker, hvilket skaber tryghed og trivsel for beboerne. Plejen udføres med engagement og en klar vilje til at gøre en forskel for beboernes hverdag. Samtidig har medarbejderne et stærkt fundament og arbejder intuitivt med mange elementer fra tidligere anvendte faglige metoder. Dette vidner om en dygtig og kompetent medarbejdergruppe.

Dog er der behov for at genfinde og systematisere brugen af faglige metoder som PDSA-cirklen, Tom Kitwoods blomstringsmodel og ISBAR for at sikre en ensartet og struktureret tilgang på tværs af organisationen. Derudover er fuld implementering af triagemøder og beboergennemgange nødvendigt for at sikre et stærkt fagligt fundament og opfølgning.

Ledelsens igangsatte initiativer, herunder Kvalitetsforum og arbejdet med triagemøder, viser en tydelig og proaktiv tilgang til at styrke praksis. Disse initiativer fortjener anerkendelse, da de understøtter en lærende og udviklingsorienteret organisation, som allerede er godt på vej mod en højere grad af opfyldelse.

Tilsynet har anbefalet:

- At systematisere og genintegrere faglige metoder som PDSA-cirklen, Tom Kitwoods blomstringsmodel og ISBAR i daglig praksis.
- At sikre fuld implementering af triagemøder på alle afdelinger med faste strukturer og tydelig opfølgning.
- At etablere faste beboergennemgange med klare rammer og procedurer for at styrke det faglige overblik og kvaliteten i plejen.
- At fortsætte arbejdet i Kvalitetsforum for at understøtte en ensartet praksis og skabe et fælles fundament for læring og udvikling.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data PRAKSISOBSERVATION

Tilsynet observerer, at beboerne sidder ved pænt dækkede borde med julepynt og juleservietter i anledning af julen. Medarbejderne er strategisk placeret for at kunne støtte de beboere, der har behov for ekstra hjælp under måltidet. Der tages desuden hensyn til, at nogle beboere placeres mere afskærmet for at sikre ro og tryghed, hvis det er nødvendigt.

Frokosten fremstår frisklavet og indbydende med forskelligt pålæg serveret på fad. Beboerne kan selv tage mad fra fadene, mens andre får hjælp til at få anrettet deres tallerken efter egne valg. Medarbejderne motiverer beboerne på en respektfuld og opmuntrende måde til at spise og drikke, når der er behov for det. For eksempel spiser én beboer langsomt, da maden kræver ekstra tyggearbejde. Medarbejderen spørger venligt, om hun

ønsker en anden mad, men beboeren smiler og afslår, da hun gerne vil spise den flæskestegsmad, hun har valgt. Flere beboere kommenterer under måltidet, at maden smager godt, og der er en afslappet samtale om aftensmåltidet, hvor flere ser frem til at få revelsben.

Tilsynet bemærker en positiv og nærværende dialog mellem beboere og medarbejdere, som skaber en hyggelig og inkluderende atmosfære. Beboere har mulighed for at spise i egen bolig, og én beboer vælger denne mulighed på dagen.

BEBOERINTERVIEW

Tilsynet taler med flere beboere, som generelt giver udtryk for stor tilfredshed med maden. En beboer fremhæver, at maden er varieret og smager godt. En anden, som på dagen har valgt at spise i sin lejlighed, fortæller, at hun er meget glad for maden og nævner specifikt at hun kan lide groft rugbrød med sildesalat, karrysild og specialøl, som hun fik serveret på dagen. Hun tilføjer, at personalet taler med hende om, hvad hun kan lide at spise, og at hendes ønsker bliver imødekommet.

En tredje beboer nævner, at maden generelt er god, men at hun ikke bryder sig om desserterne, som mange andre ellers sætter pris på. Hun fortæller, at personalet tilbyder hende frugt eller andre alternativer, hvilket hun værdsætter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan roller og opgaver fordeles under måltiderne. De lægger særlig vægt på at skabe en hyggelig og positiv stemning, samtidig med at de beboere, der har behov for ro og koncentration, placeres mere afskærmet og får mulighed for støtte. Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes individuelle ressourcer inddrages aktivt. Medarbejderne guider og støtter beboerne, så de i videst muligt omfang kan betjene sig selv.

Medarbejderne er opmærksomme på at placere beboerne ved bordene, så samvær under måltidet styrkes. De taler med beboerne om deres præferencer og ønsker til maden. Den nye madordning giver desuden mulighed for at målrette kosten yderligere i forhold til individuelle behov, fx cremet eller proteinrig mad. Dette sikrer, at måltiderne ikke blot er nærende, men også tilpasset beboernes helbred og præferencer.

Endelig er der tilfredshed med Det Danske Madhus, hvor medarbejdere anerkender, at de ikke laver alt mad fra bunden af, men at fordelingen er, at maden i større omfang kan målrettes den enkelte beboer. Samtidig varmer de noget op stadig ligesom der kommer frisk morgenbrød, der sættes i ovnen og dufter om morgenen.

Tilsynets vurdering – 5

Tilsynet vurderer, at Christians Have – Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet mad og måltider.

Observationer og interviews viser en gennemgående høj kvalitet i måltidssituationen, hvor medarbejderne arbejder rehabiliterende og med respekt for beboernes individuelle behov og præferencer. Måltiderne fremstår varierede, velsmagende og tilpasset beboernes ønsker og helbreds-mæssige behov.

Atmosfæren under måltiderne er præget af nærvær, respekt og hygge. Medarbejderne sikrer støtte og motivation på en opmuntrende måde, som skaber tryghed og trivsel for beboerne. Den nye madordning understøtter dette arbejde ved at tilbyde fleksible løsninger som proteinrige eller cremede retter.

Den samlede indsats bidrager til en inkluderende og positiv madoplevelse, hvor beboernes ønsker imødekommes, og deres selvstændighed understøttes.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data

PRAKSISOBSERVATION

Tilsynet observerer, at kommunikationen mellem medarbejdere og beboere er venlig, respektfuld og imødekommende. Omgangstonen er rolig og tilpasset beboernes dagsform og præferencer, hvilket skaber en tryk og afslappet atmosfære.

Medarbejderne udviser nærvær og respekt gennem afstemt sprogbrug, kropssprog og øjenkontakt. Fysisk kontakt anvendes bevidst og med respekt for beboernes grænser. Personalet banker på dørene, inden de går ind i beboernes boliger, og viser forståelse for behovet for privatliv og værdighed. Desuden er omgangstonen medarbejderne imellem positiv og respektfuld, selv i beboernes nærvær.

BEBOERINTERVIEW

Flere beboere fremhæver den positive og respektfulde kommunikation fra personalet. En beboer siger: "Jeg var overrasket over, at de snakker så pænt til os," mens en anden fortæller, at samværet med personalet ofte indebærer hyggelige samtaler, som bidrager til deres trivsel.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med en respektfuld og individuel tilgang til kommunikationen. De tilpasser sprog, tone og kropssprog til den enkelte beboers behov og vurderer succes ud fra beboernes reaktioner, som fx glæde, tryghed og engagement.

På spørgsmålet om, hvordan de vurderer succes i kommunikationen, nævner medarbejderne beboernes reaktioner som et vigtigt pejlemærke. De fremhæver, at glæde, tryghed og engagement hos beboerne ofte afspejler, at kommunikationen lykkes.

Medarbejderne redegør for, hvordan de håndterer uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd og fremhæver, at dialog og refleksion i personalegruppen spiller en vigtig rolle. De fremhæver også den værdi, de har fået ud af nylig undervisning om kommunikation og adfærd hos demente borgere. Denne undervisning har givet dem konkrete værktøjer og en fælles faglig referenceramme, som allerede styrker praksis. Medarbejderne udtrykker samtidig ønske om mere undervisning og fælles faglig refleksion for at videreudvikle deres kompetencer.

Tilsynets vurdering – 5

Tilsynet vurderer, at Christians Have-Forene Care i meget høj grad lever op til temaet kommunikation og adfærd.

Observationer og interviews viser en gennemgående høj kvalitet i måltidssituationen, hvor medarbejderne arbejder rehabiliterende og med respekt for beboernes individuelle behov og præferencer. Måltiderne fremstår varierede, velsmagende og tilpasset beboernes ønsker og helbredsrelevante behov.

Atmosfæren under måltiderne er præget af nærvær, respekt og hygge. Medarbejderne sikrer støtte og motivation på en opmuntrende måde, som skaber tryghed og trivsel for beboerne. Den nye madordning understøtter dette arbejde ved at tilbyde fleksible løsninger som proteinrige eller cremede retter. Den samlede indsats bidrager til en inkluderende og positiv madoplevelse, hvor beboernes ønsker imødekommes, og deres selvstændighed understøttes.

3.6 AKTIVITETER OG HVERDAGSLIV

Data

PRAKSISOBSERVATION

Tilsynet bemærker, at aktivitetstavler er synligt placeret på hver afdeling og informerer beboerne om aktiviteter og tilbud. Under den ugentlige aktivitet "fredagsbaren" observeres en livlig og positiv stemning med drinks, samvær og samtaler blandt beboerne. Et besøg fra en efterskole tilfører energi og bidrager til glæden ved arrangementet, hvor både beboere og gæster engagerer sig aktivt.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver generelt udtryk for stor tilfredshed med de aktiviteter og hverdagsrutiner, der tilbydes. De oplever, at aktiviteterne er tilpasset deres ønsker og behov og bidrager til en meningsfuld hverdag. Flere beboere fremhæver, at de føler sig hørt og inddraget, når de kommer med forslag til nye aktiviteter, som personalet ofte imødekommer. Information om aktiviteter gives både mundtligt og via opslag, hvilket hjælper beboerne med at holde sig orienterede. Beboerne værdsætter også fleksibiliteten til at vælge mellem fælles aktiviteter og individuelle gøremål afhængigt af deres dagsform og præferencer.

MEDARBEJDERINTERVIEW:

Den nye aktivitetsmedarbejder har på kort tid skabt positive forandringer på Christians Have – Forene Care. På blot to måneder har hun strategisk besøgt alle afdelinger, talt med beboere og medarbejdere og analyseret, hvad der fungerer, og hvor der er behov for udvikling. Hendes tilgang er præget af nytænkning, kreativitet og et stærkt fokus på at engagere alle beboere, uanset deres funktionsniveau.

Samarbejdet med aktivitetsmedarbejderen fra Christians Haves kommunale del beskrives som særligt frugtbar. De to medarbejdere komplementerer hinanden med forskellige kreative styrker, hvilket allerede har resulteret i en bredere vifte af aktiviteter og en mere dynamisk planlægning. Sammen har de iværksat faste initiativer som kvindeklubber (starter i 2025), fredagsbarer og gymnastik og arbejder desuden med nye og kreative ideer til fremtidige aktiviteter.

Eksempler på nye initiativer inkluderer boldspil med sodavandsflasker fyldt med sand, som også kørestolsbrugere kan deltage i, samt udendørs oplevelser som blomsterplukning og ture i orangeriet. Derudover vækker aktiviteter som brug af et nostalgisk 60'er-køkken

minder og følelser hos beboerne, hvilket skaber trivsel og en følelse af fællesskab.

Aktivitetsmedarbejderen arbejder målrettet på at udarbejde en aktivitetskalender for det kommende år. Kalenderen skal kombinere faste aktiviteter med spontane indslag for at sikre, at både sociale og individuelle behov bliver imødekommet. Denne strukturerede tilgang bidrager til at skabe en hverdag fyldt med variation, glæde og meningsfulde oplevelser for beboerne.

Tilsynets vurdering – 5

Tilsynet vurderer, at Christians Have - Forenede Care i meget høj grad opfylder temaet om aktiviteter og hverdagsliv.

Observationer og interviews viser en gennemgående høj kvalitet i aktivitetsudbuddet, som er både varieret og tilpasset beboernes individuelle behov og præferencer. Den nye aktivitetsmedarbejder har på kort tid formået at skabe en positiv forandring gennem nytænkning, kreativitet og strategisk planlægning. Samarbejdet med den kommunale del understøtter en bred vifte af aktiviteter og sikrer en dynamisk og inkluderende tilgang.

Beboerne føler sig inddraget og værdsætter fleksibiliteten mellem fælles og individuelle aktiviteter, hvilket bidrager til trivsel og livskvalitet. Aktiviteterne fremmer ikke blot hygge, men også engagement, glæde og minder, som styrker følelsen af fællesskab.

3.8 SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE

Data

OBSERVATION:

Tilsynet observerer, at selvbestemmelse er en integreret del af hverdagen på Christians Have. Beboerne tilbydes forskellige valgmuligheder, der giver dem mulighed for at træffe egne beslutninger. Dette ses blandt andet i forhold til valg af aktiviteter, præferencer for måltider og individuelle ønsker til pleje og støtte. Medarbejderne kommunikerer respektfuldt og imødekomende med beboerne og udviser en oprigtig interesse for deres ønsker og behov. For beboere med begrænset verbal kommunikation benytter personalet alternative metoder, som visuelle valgmuligheder og sansebaserede tilgange, for at sikre deres selvbestemmelse. Det er tydeligt, at medarbejderne prioriterer at tilpasse plejen til beboernes individuelle præferencer og behov.

BEBOERINTERVIEW:

Beboerne udtrykker, at indflydelse på deres daglige liv har stor betydning for deres trivsel og livskvalitet. De fremhæver konkrete eksempler, som at kunne vælge, hvornår de vil spise morgenmad, og hvilke aktiviteter de ønsker at deltage i. Flere beboere fortæller, at personalet lytter aktivt og tilpasser deres dagligdag efter individuelle ønsker. F.eks. foreslår personalet aktiviteter, der matcher beboernes interesser, eller justerer måltider for at imødekomme specifikke præferencer.

Beboerne beskriver, hvordan personalets evne til at skabe en følelse af værdighed og

tryghed gør en mærkbar forskel i deres hverdag. De oplever ikke blot at blive hørt, men også at få hjælp til at træffe beslutninger, når det er nødvendigt. Flere beboere nævner, at de føler sig motiverede og trygge, fordi deres ønsker tages alvorligt og omsættes til konkrete handlinger, hvilket skaber en hverdag, der føles både meningsfuld og tilpasset deres behov.

MEDARBEJDERINTERVIEW:

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet og systematisk for at sikre beboernes selvbestemmelse i dagligdagen. De tilpasser så vidt muligt aktiviteter, måltider og plejerutiner efter individuelle behov, hvor dialog og åbenhed er centrale elementer. For beboere, der har svært ved at udtrykke sig verbalt, anvender medarbejderne metoder som livshistorier, sanseprofiler og tæt samarbejde med pårørende. Når en beboer afviser hjælp, udviser medarbejderne tålmodighed og arbejder med alternative løsninger, som respekterer beboerens ønsker og grænser.

Samarbejdet med pårørende beskrives som afgørende for at få indsigt i beboernes præferencer og vaner, hvilket understøtter en meningsfuld og individuelt tilpasset hverdag. Medarbejderne fremhæver, at selv små tilpasninger – som at lade beboerne vælge tidspunktet for deres bad eller deltage i specifikke aktiviteter – bidrager til at skabe en værdig og personlig hverdag. De påpeger, at rehabiliterende og involverende tilgange er centrale for at styrke beboernes selvværd og følelse af kontrol, hvilket i sidste ende forbedrer både trivsel og livskvalitet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Christians Have- Forenede Care i meget høj grad lever op til temaet selvbestemmelse og indflydelse.

Observationer og interviews bekræfter, at selvbestemmelse og indflydelse er en integreret del af hverdagen. Beboerne inddrages systematisk i beslutninger om deres daglige liv, hvilket sikrer en meningsfuld og tilpasset hverdag. Medarbejderne udviser stor kompetence i at skabe tryghed og værdighed gennem respektfuld kommunikation og en rehabiliterende tilgang, der fremmer beboernes indflydelse.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER, KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data OBSERVATION

Tilsynet observerer et teamledermøde og et triagemøde som del af den faglige praksis på Christians Have-Forenede Care.

Teamledermøder afholdes hver fredag og mandag med deltagelse af teamledere og mindst én sygeplejerske. Møderne har en varighed på en time og fokuserer på koordinering af opgaver, faglig sparring og opfølgning på indsatsområder med særlig opmærksomhed på weekendens opgaver eller opfølgning herpå. Derudover bruges møderne til at dele erfaringer og drøfte løsninger. Dog bemærkes det, at møderne mangler en fast struktur med klare dagsordenspunkter og facilitering, hvilket kan reducere deres effektivitet.

Triagemøder, en relativt ny praksis som endnu ikke er implementeret på alle afdelinger,

observeres på én afdeling. Her deltager en sygeplejerske, en assistent og en hjælper. Mødet har fokus på systematisk gennemgang af beboernes sundhedstilstand for at identificere ændringer og planlægge nødvendige indsatser. Et eksempel på mødet er, at en beboer blev triageret fra grøn til gul, og der blev straks lagt en plan for handlinger og opfølgning.

LEDELSESINTERVIEW:

Siden sin tiltræden i september 2024 har leder haft et klart fokus på genopretning, faglig udvikling og arbejdsmiljø. Hun beskriver, hvordan hun har prioriteret at skabe stabilitet og forbedre trivslen i medarbejdergruppen efter en periode præget af usikkerhed og pres. Arbejdsmiljøet er allerede forbedret markant, hvilket ses ved et fald i sygefraværet, der tidligere lå på 8-9 %. Lederen har også styrket onboarding-processen for nyansatte ved at udvide introduktionsperioden fra to til fem dage, så nye medarbejdere får en mere solid start.

En væsentlig forandring, der er sket i forbindelse med virksomhedsoverdragelsen til Forenede Care, er, at teamlederne har fået større personaleansvar, herunder for MUS-samtaler, sygefraværssamtaler og vagtplanlægning. Lederen fremhæver, at teamlederne har taget godt imod de nye opgaver, men at de samtidig har brug for yderligere støtte, blandt andet i form af lederuddannelse og supervision. Sygeplejerskerne, som er blevet ansat i forbindelse med overdragelsen til Forenede Care, spiller en central rolle i denne proces ved at levere faglig sparring og undervisning, hvilket har løftet kvaliteten i det daglige arbejde.

Leder anerkender, at der stadig er store opgaver foran dem. Hun peger særligt på behovet for at standardisere, systematisere og implementere faglige metoder som triagering/triageringsmøder, PDSA-cirklen og beboergennemgange, som i dag bruges forskelligt på tværs af afdelinger. Selvom triagering nu er implementeret på nogle afdelinger, er det stadig en ny praksis, der kræver et vedvarende fokus og en klar plan for, hvordan den udrulles og forankres på alle afdelinger. Lederen er fuldt bevidst om, at de kun lige er begyndt, og at der mangler både struktur og ensartet dokumentation og opfølgning.

For at adressere disse udfordringer har lederen taget initiativ til at etablere et "Kvalitetsforum". Dette forum, der er tværfagligt sammensat, skal mødes kvartalsvis for at udvikle og implementere faste procedurer og arbejdsgange på tværs af organisationen. Hun beskriver, hvordan Kvalitetsforum vil arbejde med alt fra dokumentationspraksis til procedurer for opdatering af helbredstilstande og status på læringsinitiativer. Hun har allerede indkaldt til en kick-off-kvalitetsdag, hvor rammerne for dette forum bliver lagt, og hun ser dette som en central drivkraft for at sikre høj kvalitet og fælles læring på Christians Have-Forenede Care.

Teamledere og medarbejdere

Triagemøder og strukturer

Teamledere og medarbejdere bekræfter, at triagering er en relativt ny praksis, som endnu ikke er fuldt implementeret på alle afdelinger. På nogle afdelinger udføres triagering uformelt af assistenter uden faste møder, mens andre afdelinger er i gang med at indføre daglige triagemøder med deltagelse af sygeplejersker og øvrige medarbejdere. De nyansatte sygeplejersker spiller en central rolle i denne proces ved at undervise og vejlede i triageringens metoder og formål. Målet er, at alle afdelinger inden primo 2025 skal afholde faste triagemøder af ca. 10 minutters varighed, hvor beboernes sundhedstilstand drøftes systematisk, og nødvendige indsatser planlægges.

Medarbejderne anerkender, at triagering er vigtig, men de peger på behovet for en

ensartet struktur og tydelige procedurer for facilitering og dokumentation. Teamlederne deler dette synspunkt og tilføjer, at en mere formaliseret tilgang vil styrke overblikket og sikre kontinuitet i det daglige arbejde.

Mødestruktur og faglige metoder

Både teamledere og medarbejdere beskriver, at møder som teammøder og beboergennemgange allerede finder sted, men at de ofte mangler en fast struktur med klare dagsordenspunkter og opfølgning. De udtrykker, at fast mødestruktur, form og indhold vil skabe større effekt og målrettethed. Teamlederne fremhæver desuden, at faglige metoder som PDSA, Kitwoods blomstring og andre tilgange anvendes sporadisk, men uden systematik eller ensartethed på tværs af afdelingerne. Der er bred enighed om, at en mere struktureret og systematisk tilgang til faglige metoder vil styrke både kvaliteten og den faglige udvikling på tværs af organisationen.

Kompetenceudvikling

Medarbejdere og teamledere beskriver, at der er gode muligheder for faglig opkvalificering, men at der stadig er behov for en mere systematisk tilgang. Eksempler på nuværende initiativer inkluderer undervisning i demens, faglig sparring med sygeplejerskerne og konkrete læringsforløb i håndtering af beboernes sundhedsmæssige udfordringer.

Både medarbejdere og teamledere fremhæver behovet for dybdegående undervisning eller læringsforløb indenfor forskellige temaer, herunder demens, hvor de oplever stigende udfordringer. Dette for i højere grad at sikre en ensartet faglig standard. Undervisningen i demens fra en læge omtales positivt, men vurderes som utilstrækkelig i forhold til de komplekse behov, de møder i praksis.

Teamlederne udtrykker også, at planlagt lederuddannelse og fast supervision vil være en værdifuld støtte i deres udvidede ansvar, som nu inkluderer personaleledelse og administrative opgaver.

Tværfagligt samarbejde og trivsel

Samarbejdet mellem faggrupper som sygeplejersker, terapeuter og andre specialister fremhæves som en styrke i arbejdet med beboerne. Regelmæssige beboergennemgange og tværfaglige drøftelser vurderes som værdifulde bidrag til en helhedsorienteret indsats. Medarbejderne beskriver et godt kollegialt samarbejde og oplever, at fagligheden er blevet løftet med tilgangen af nye sygeplejersker.

Teamlederne og medarbejderne fremhæver, at lederen bidrager med en lærende og motiverende tilgang, som skaber engagement og trivsel. De ser positivt på de igangsatte initiativer, herunder Kvalitetsforum, og forventer, at dette vil styrke deres arbejde yderligere.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at Christians Have– Forenede Care i middel grad lever op til temaet organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.

Der er sket tydelige fremskridt i arbejdsmiljø og medarbejdertrivsel, og leder har på kort tid igangsat en række initiativer, der har skabt positive forandringer. Dog mangler der fortsat systematik i triagemøder, mødestrukturer og yderligere implementering af faglige tilgange og metoder. Disse udfordringer kan påvirke kvaliteten og sammenhængen i det daglige arbejde.

Det bemærkes positivt, at leder, teamledere og medarbejderne har identificeret centrale udfordringer og arbejder målrettet på at finde løsninger gennem initiativer som Kvalitetsforum og øget fokus på kompetenceudvikling. Leder demonstrerer en realistisk forståelse af organisationens behov og har formuleret klare mål, som indikerer, at Christians Have er på rette vej.

Tilsynet anbefaler:

- **Fuld implementering af triagemøder**
At der udarbejdes en ensartet procedure for triagemøder med klare retningslinjer for struktur, facilitering og dokumentation. En faseopdelt implementeringsplan med løbende kvalitetssikring og monitorering vil styrke både ensartethed og effektivitet.
- **Etablering af mødestrukturer**
At der skabes en klar mødestruktur med faste punkter som beboergennemgange, opfølgning på faglige indsatser og videndeling. Dette kan understøtte en mere målrettet og effektiv mødepraksis.
- **Kompetenceudviklingsplan**
At der udarbejdes en strategisk plan for kompetenceudvikling, som integrerer relevante faglige tilgange og metoder – såsom triagering, PDSA og demensrelaterede tilgange – og sikrer en systematisk opkvalificering af både medarbejdere og teamledere.
- **Styrkelse af faglige tilgange og metoder**
At faglige tilgange som PDSA og Kitwoods blomstring bliver en fast og integreret del af praksis, og at der sikres ensartet anvendelse på tværs af afdelinger.
- **Lederuddannelse og supervision**
At der udarbejdes en plan for lederuddannelse, til de teamledere, som ikke har en sådan, og systematisk supervision for at styrke teamledernes kompetencer indenfor personaleledelse og administrative opgaver.
- **Fælles forståelse og målsætninger**
At der en strategisk procesplan for det kommende år, der tydeliggør, hvordan enkeltstående initiativer og strukturer hænger sammen. Dette vil skabe en rød tråd og øge gennemslagskraften i, hvor organisationen er på vej hen.

Tilsynet ser en organisation, der er godt på vej mod at genetablere høj kvalitet og et styrket arbejdsmiljø. Med lederens realistiske tilgang og tydelige fokus på både udfordringer og potentialer er Christians Hav-Forenede Care i en positiv udvikling. Med lederuddannelse, supervision og en strategisk procesplan, der binder enkeltstående initiativer sammen, forventes det, at de igangsatte tiltag vil skabe større kvalitet, kontinuitet og sammenhængskraft på tværs af organisationen.

3.10 PÅRØRENDEINTERVIEW

Data**INTERVIEW MED PÅRØRENDE/TELEFONINTERVIEW MED PÅRØRENDE**

Tilsynet har talt med fire pårørende, heraf én som var til stede på dagen, mens de tre øvrige blev interviewet telefonisk.

Pårørende udtrykker generelt stor tilfredshed med den pleje og omsorg, deres pårørende modtager på Christians Have – Forenede Care. Personalet beskrives som søde, opmærksomme og meget engagerede i beboernes trivsel. Flere pårørende bemærker, at de faste medarbejdere gør en særlig forskel, fordi de kender beboerne og har et tæt forhold til dem. En pårørende fremhæver, at personalet altid gør, hvad de kan, og at hun aldrig har mødt nogen, der ikke har levet op til forventningerne. Lederens indsats for at skabe stabilitet i bemanningen fremhæves som afgørende for kvaliteten, da flere faste medarbejdere giver tryk og kontinuitet for både beboere og pårørende.

Omsorgen, som personalet udviser, nævnes gentagne gange som et væsentligt aspekt. En pårørende beskriver det som "grundlæggende den omsorg, de viser", og påpeger, at hendes mor ikke mangler noget – tværtimod er personalet opmærksomme og støttende. Dette inkluderer både hjælp til daglige gøremål som påklædning og spising og det, at personalet tager initiativ til at handle hurtigt, hvis der opstår ændringer i beboerens tilstand. En anden pårørende værdsætter, at personalet respekterer hendes mors ønske om at klare så meget som muligt selv, og nævner, at der gives støtte til opgaver, som hun ikke længere kan udføre alene, fx sårpleje.

Flere pårørende nævner, at de føler sig trygge, fordi personalet er gode til at informere dem og involvere dem, når det er nødvendigt. For eksempel bliver de kontaktet ved faldulykker, ændringer i helbredstilstand eller praktiske behov. En pårørende påpeger dog en udfordring, hvor hun ikke blev kontaktet hurtigt nok ved en indlæggelse, fordi opkaldet kom fra et ukendt nummer. Dette understreger behovet for, at personalet anvender genkendelige numre ved kontakt med pårørende.

Maden nævnes som et område, hvor beboerne er tilfredse, men hvor der er delte holdninger blandt pårørende. Nogle fremhæver, at maden er sundere og grønnere med den nuværende madordning, mens andre savner duften og fornemmelsen af hjemmelavet mad.

Rengøring og praktiske opgaver nævnes som forbedringspotentialer. To pårørende bemærker, at gardiner ikke altid bliver trukket fra eller rullet op, og lys ikke bliver tændt. Dette sker mest, når der er afløser, bemærker de. Dette skaber frustration, da det påvirker beboerens daglige komfort.

Generelt er pårørende meget tilfredse med plejen på Christians Have. De værdsætter personalets venlige og professionelle tilgang, den stabile bemanning og lederens indsats for at skabe et trygt og omsorgsfuldt miljø, hvor beboerne trives, og pårørende kan føle sig trygge. Enkelte nævner mindre forbedringspotentialer, men det samlede billede er en høj grad af tillid og tilfredshed.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud. Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer
-

Tilsynene skal bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddet, så der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, kommunens serviceniveau og kvalitetsstandarder samt indhold og udførelse af den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

CareMatch' tilsynskoncept er systematisk og stringent opbygget i såvel skabeloner som interviewguides. Vi anvender flere forskellige datakilder, som efterfølgende trianguleres; herunder kvalitative interviews med leder og medarbejdere, beboere/borgere samt evt. pårørende (individuel og/eller gruppeinterview), dokumentanalyse (gennemgang af dokumentation på stedet og i forberedelsen) samt praksisobservationer.

CareMatch tager afsæt i en anerkendende tilgang, hvor vi i en respektfuld dialog og med en konstruktiv opmærksomhed tager afsæt i det, der virker og lader dette være inspirerende for endnu bedre løsninger. Denne tilgang er også velegnet til dialog om udfordringer og forbedringspotentialer, som kan bidrage til bedre overensstemmelse mellem beboernes/borgernes ønsker og behov og stedets muligheder og rammer for at leve op til disse samt til kommunens og lovgivningens krav og forventninger. Selvom tilsynet er en kontrol med den nødvendige kvalitet ud fra målepunkterne, skal målepunkterne således også bidrage med læring

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, praksisobservationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

VURDERING	FORKLARING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt	Tilsynet kan i sin vurdering lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der er ingen eller få væsentlige mangler i opfyldelsen ▪ Indikatoren er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få væsentlige mangler ▪ Alle elementer i indikatoren er opfyldt ▪ Tilsynet har ingen bemærkninger eller anbefalinger til opfyldelsen ▪ Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og som noteres i en bemærkning i tilsynsrapporten.
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt	Tilsynet kan i sin vurdering lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der er få mangler i opfyldelsen, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats ▪ Indikatoren er opfyldt i forhold til størstedelen af borgere ▪ Størstedelen af indikatorerne er opfyldt ▪ Tilsynet har enkelte anbefalinger til opfyldelsen
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt	Tilsynet kan i sin vurdering lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. ▪ Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne. ▪ En del af elementer i indikatorerne er opfyldt ▪ Tilsynet har én eller flere bemærkninger
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt	Tilsynet kan i sin vurdering lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes ▪ Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne ▪ Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt. Det samlede tilsynsresultat kan følges op med kontakt til ældrechef i Solrød Kommune
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt	Tilsynet kan i sin vurdering lægge vægt på følgende forhold: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Der er omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at kunne afhjælpes ▪ Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne ▪ Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

		<ul style="list-style-type: none">▪ Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ældrechef i Solrød Kommune i umiddelbar forlængelse af tilsynet</p>
--	--	--

Om Carematch

CareMatch er blevet til ud fra en ambition om at bidrage med stærke faglige løsninger, som former kvaliteten inden for social-, skole- og sundhedssektoren.

Gennem de seneste 16 år har CareMatch rekrutteret mere end 4000 medarbejdere og ledere inden for social-, skole- og sundhedssektoren. I dag er CareMatch vokset sig til et full-house specialiseret konsulenthus inden for rekruttering, ledelse, organisationsudvikling, monitorering og udvikling af faglig kvalitet og tilsyn, kommunikation og positionering.

Vi føler os privilegerede over at få lov til at matche mennesker og få organisationer til at gro og udvikle sig. Vi er stolte over at kunne bistå engagerede og visionære ledere og medarbejdere, som arbejder med og skaber velfærdssamfundets sociale DNA. Vi er taknemmelige for at kunne være med til at sikre et robust velfærdssamfund

