

Uanmeldt tilsyn

Plejecenter Christians Have

Kommunal del



CareMatch ApS
05.12.2023

Indholdsfortegnelse

1. OPLYSNINGER.....	4
2. VURDERING.....	5
2.1 TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER	8
2.3 TILSYNETS ANBEFALINGER.....	8
3. DATAGRUNDLAG.....	9
3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER.....	9
3.2 DOKUMENTATION	10
3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP.....	12
3.4 MAD OG MÅLTIDER	14
3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.6 AKTIVITETER OG HVERDAGSLIV	17
3.8 SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE.....	18
3.9 ORGANISATORISKE RAMMER, KOMPETENCER OG UDVIKLING	19
3.10 PÅRØRENDEINTERVIEW	23
4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1 FORMÅL.....	25
4.2 METODE.....	25
4.3 VURDERINGSSKALA.....	26

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

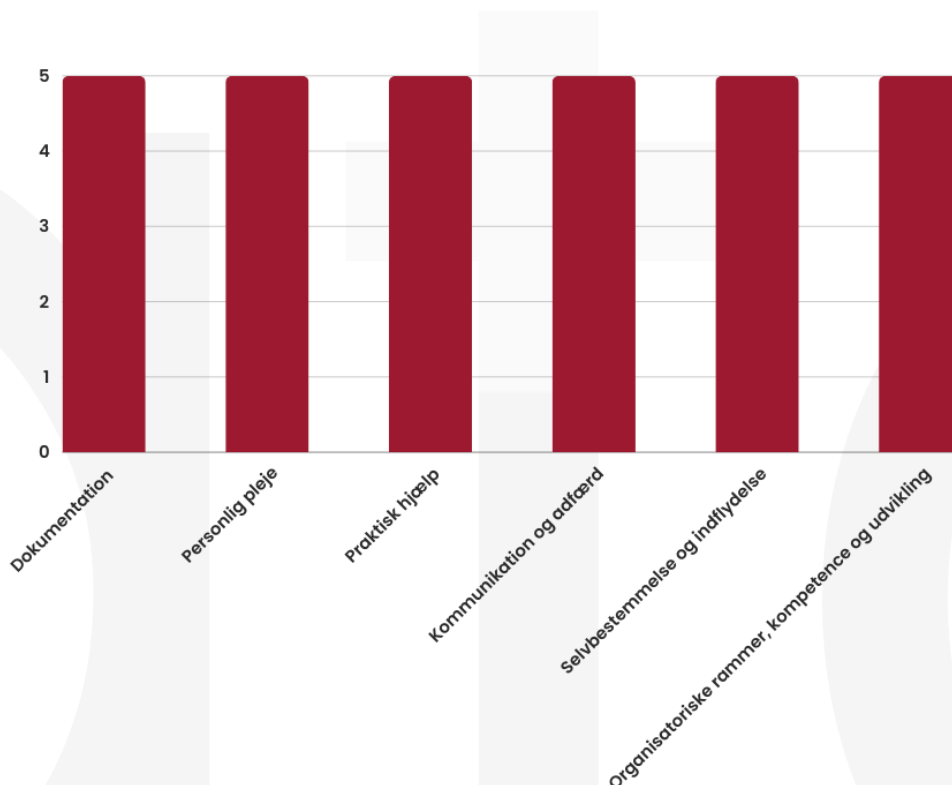
Oplysninger om plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Christians Have, Kommunal del, Christians Torv 124, 2680, Solrød Strand
Leder: Caroline Klenø Nøjgaard
Antal boliger: 7 afdelinger med i alt 80 beboere
Dato for tilsynsbesøg: 07.11.2024
Tilsynets baserer sig på følgende datagrundlag hhv. interviews, gennemgang af dokumentation samt praksisobservationer.
Tilsynets deltagerkreds: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder• Interview med 3 gruppeledere• Interview med 5 medarbejdere (sygeplejerske, Social – og sundhedsassistent, aktivitetsmedarbejder, social-og sundhedshjælper, teamkoordinator)• Interview med 4 beboere• Interview med 3 pårørende• Samtaler med medarbejdere undervejs i tilsynet• Praksisobservation af bad, morgentoilette, morgenmad, frokost, triageringsmøde og beboergennemgang.
Tilsynsførende: Helen Hilario Jønsson

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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

Det er tilsynets konklusion, at Christians Have - Kommunal Del, i meget høj grad lever op til de fastsatte temaer. Dokumentationen er struktureret og sikrer en helhedsorienteret pleje gennem klare beskrivelser af beboernes behov og mål. Tilsynet vil fremhæve Christians Haves egenkontrol med dokumentationen som et væsentligt kvalitetssikringselement, der løbende identificerer små problemer inden de bliver større. Plejen er præget af en rehabiliterende og personcentreret tilgang, der fremmer selvstændighed og livskvalitet, understøttet af systematisk triagering og beboergennemgange. Måltiderne opleves som hyggelige og tilpasses beboernes præferencer, mens kommunikationen mellem personale og beboere skaber tryghed og værdi gennem en respektfuld og inddragende tilgang. Aktiviteter og hverdagsliv er meningsfuldt tilrettelagt med fokus på beboernes ressourcer og interesser, hvilket bidrager til en stimulerende hverdag. De pårørende understøtter dette ved at fremhæve personalets høje faglighed, imødekommende adfærd og evne til at skabe en tryk og engageret atmosfære. Ledelsen sikrer stærke organisatoriske rammer med læringsorienterede strukturer og metoder, der styrker både faglighed og trivsel. Samlet set fremhæves Christians Have som en veldrevet enhed, hvor kvalitet, engagement og udvikling er i højsædet.



Dokumentation (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have- Kommunal Del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet dokumentation.

Dokumentationen er systematisk og struktureret med tydelige beskrivelser af beboernes behov og mål, som kobles til faglige vurderinger for at sikre helhedsorienteret pleje. Medarbejderne arbejder kompetent og engageret, og døgnrytmeplaner samt triagering er velintegrerede redskaber, der understøtter tidlig opsporing og ensartet kvalitet. En stærk læringskultur med systematisk undervisning, sparring og egenkontrol sikrer løbende udvikling og overholdelse af retningslinjer, hvilket tydeligt afspejles i plejecentrets praksis og beboernes oplevelser.

Personlig pleje og praktisk hjælp: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have – Kommunal del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet Personlig pleje og praktisk hjælp.

Plejen er præget af en rehabiliterende og personcenteret tilgang, hvor beboernes individuelle behov og præferencer konsekvent inddrages. Der er sammenhæng og kontinuitet i plejen, som bevarer eller styrker beboernes funktionsevne og selvstændighed, hvilket bidrager til deres livskvalitet. Systematisk triagering, beboergennemgange, tværfaglige møder og løbende kompetenceudvikling sikrer en høj og ensartet kvalitet i indsatserne.

Mad og måltider: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have- Kommunal Del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet Mad og måltider.

Tilsynet vurderer at måltiderne er præget af en hyggelig og afslappet atmosfære, hvor beboerne kan nyde deres mad i eget tempo og med respekt for deres præferencer. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboernes behov og anvender rehabiliterende principper, der understøtter beboernes selvstændighed og valg. Overgangen til mad fra Det Danske Madhus er vellykket og giver mulighed for større variation og individuelle tilpasninger, hvilket både medarbejdere, beboere og flere pårørende fremhæver positivt. Samtidig sikrer medarbejderne, at måltiderne er en værdig og positiv oplevelse, uanset om beboerne spiser i spisestuen eller deres egen bolig. Samlet set fremstår måltiderne som en vigtig og veltilrettelagt del af beboernes trivsel og livskvalitet.

Kommunikation og adfærd: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have - Kommunal Del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet Kommunikation og adfærd.

Personalet kommunikerer med respekt, nærvær og inddragelse, hvilket skaber tryghed og en positiv atmosfære. Tilsynet observerer, at kommunikationen tilpasses individuelt til beboernes behov, og at medarbejderne respekterer beboernes grænser. Beboerne udtrykker stor tilfredshed med personalets omsorgsfulde og professionelle tilgang, der understøttes af en lærende kultur, hvor sparring og feedback bidrager til løbende udvikling og fokus på værdighed og selvbestemmelse.

Aktiviteter og hverdagsliv: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have- Kommunal del, i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet Aktiviteter og hverdagsliv.

Det er tilsynets samlede vurdering, aktiviteter og hverdagsliv understøtter beboernes trivsel og livskvalitet. Medarbejderne balancerer faste, strukturerede aktiviteter med spontane initiativer, som skaber variation og glæde. Vedligeholdelsestræning og meningsfulde sociale initiativer, såsom samarbejder med frivillige og kreative tiltag som "Herreklubben" og "Babysalmesang," bidrager til en stimulerende hverdag. Beboernes individuelle ønsker og behov respekteres, hvilket giver dem mulighed for at vælge mellem fællesskab og tid alene. Samlet set skaber aktiviteterne en engagerende og meningsfuld hverdag, hvor beboernes ressourcer og interesser understøttes effektivt.

Selvbestemmelse og indflydelse: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have- Kommunal Del lever op til opfyldelsen af temaet Selvbestemmelse og indflydelse.

Det er tilsynets samlede vurdering, at med medarbejderne sikrer beboernes mulighed for valg og indflydelse gennem en respektfuld og støttende tilgang, hvor pleje og aktiviteter tilpasses løbende til beboernes ønsker og behov. Metoder som livshistorier og sanseprofiler understøtter, at også ikke-verbale beboere oplever selvbestemmelse. Konkrete eksempler på individuel tilpasning og beboernes positive oplevelser viser, at selvbestemmelse er en naturlig del af hverdagen på Christians Have.

Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling: (5)

Det er tilsynets samlede vurdering, at Christians Have- Kommunal Del lever op til opfyldelsen af temaet organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.

Ledelsen på Christians Have arbejder målrettet med læringsorienterede mødestrukturer som triageringsmøder og beboergennemgange, der sikrer løbende kvalitetsudvikling og refleksion. Projekter som "Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse" og samarbejdet med VISO styrker håndteringen af komplekse opgaver. Medarbejdere og gruppeledere fremhæver en stærk faglig kultur med mulighed for udvikling gennem supervision og sparring. Systematisk brug af PDSA-modeller og andre metoder understøtter individuelle indsatser for beboerne, mens fokus på trivsel og effektivitet skaber værdi i hverdagen.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER

Bemærkninger

1. **Madordning:** Tilsynet bemærker, at der generelt er stor tilfredshed med madleveringen fra den eksterne leverandør. Selvom nogle kan savne duften af mad tilberedt fra bunden, oplever både beboere og personale, at valgmulighederne gør det muligt at målrette maden til den enkelte beboers behov. Det værdsættes også, at opvarmede elementer bidrager med duft og stemning, og at maden serveres pænt, som den plejer.
2. **APV-Hjælpemidler:** Tilsynet bemærker, at arbejdet med at finde en effektiv struktur for administration og anvendelse af APV-hjælpemidler stadig er i proces. Christians Have arbejder aktivt på at optimere arbejdsgange og koordinering, og der er tydelig fremdrift mod en løsning.

2.3 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>LEDERINTERVIEW</p> <p>Ved seneste tilsyn blev der ikke givet anbefalinger.</p> <p>Der er ingen særlige forhold, der gør sig gældende på dagen, som betyder, at tilsynet ikke får et retvisende billede.</p> <p>Ny kontrakt:</p> <p>Christians Have har siden sidste tilsyn fået opdateret både kontrakt pr. 1/2 2024 og aftalegrundlag. Leder oplyser, at de største ændringer er:</p> <ul style="list-style-type: none">• Overgang fra egen madproduktion til aftale om mad fra Det Danske Madshus.• Overgang fra central til egen administration af APV- hjælpemidler.• "Nye pakker" med betydning for visitation, ny prioritering i normering. Det var en udfordring til en start, men der er arbejdet med "pakkerne" og Christians Have har fundet et leje. <p>Overgangen fra egen madproduktion til levering udefra er forløbet over al forventning. Maden er af høj kvalitet, og der er nu bedre muligheder for at tilpasse måltiderne til borgere med særlige behov. Borgerne giver desuden udtryk for, at de er glade for maden. Personalet sørger for at skabe en hyggelig atmosfære med duft af madlavning ved at varme maden op, selvom den ikke længere tilberedes fra bunden</p> <p>Overgangen til selvadministration af hjælpemidler har været en ressourcekrævende proces. Det kræver tid og træning at varetage bestillingerne selvstændigt, og fordi de endnu ikke er fortrolige med proceduren og sortimentet, og der forekommer fortsat fejlbestillinger. Opbevaringen af hjælpemidler er dog ved at være på plads.</p> <p>Kvalitetsudviklingstiltag</p> <p>Lederen beskriver, hvordan Christians Have løbende arbejder med kvalitetsudvikling gennem både større, tværgående afprøvnings og mindre PDSA-projekter. Hver afdeling har altid mindst to PDSA-forløb i gang ad gangen. Der lægges stor vægt på at forankre allerede iværksatte initiativer, herunder: Social kapital, Triageringsmøder, Beboermøder, Systematiske sparringsmøder og Systematisk supervision</p> <p>Puljemidler til trivsel og forebyggelse</p> <p>Christians Have har modtaget puljemidler fra Social- og Boligstyrelsen til projektet 'Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse blandt medarbejdere i ældreplejen.' Projektet bygger videre på eksisterende strukturer, der understøtter både medarbejdernes trivsel og borgernes velvære. På medarbejdersiden omfatter projektet bl.a. løbende dialog, socialkapitalmøder samt individuel og gruppebaseret coaching. På borgersiden er der fokus på triage, beboergennemgang, sparringsmøder og supervision.</p> <p>Formålet med projektet er at forebygge omsorgstræthed på alle organisatoriske niveauer. Indsatsen omfatter både individuelle medarbejdere, teams, ledere og organisationen som helhed. Projektet adresserer væsentlige tendenser og udfordringer som stigende</p>
-------------	---

kompleksitet i borgernes behov, hyppigere beboerudskiftning og rekrutteringsvanskeligheder inden for ældreområdet generelt. Disse faktorer øger risikoen for, at medarbejdere oplever afmagt og mentaliserings-svigt, hvilket kan føre til omsorgstræthed. Ledelsen vurderer, at en proaktiv indsats er afgørende for at sikre medarbejdernes trivsel og borgernes velvære.

3.2 DOKUMENTATION

Data

GENNEMGANG AF DOKUMENTATION

Tilsynet gennemgår dokumentation for fire beboere med hhv. moderate, svære og totale begrænsninger. Tilsynet besøger desuden beboerne og foretager enten interview, observation eller begge dele.

Dokumentationen for de fire beboere er opbygget systematisk og struktureret. Alle centrale områder, som handleplanvisninger, funktionsevnetilstande, helbreds vurderinger og generelle oplysninger, er relevante og opdaterede. Der er fastlagte mål for pleje og omsorg, som evalueres og justeres regelmæssigt. Beboernes individuelle ønsker og mål er tydeligt dokumenterede og knyttet sammen med faglige vurderinger og forventede tilstande.

For én beboer med overvægt er der f.eks. en relevant detaljeret beskrivelse af beboerens ønske og mål om ikke at tage yderligere på. Der er foretaget faglig vurdering, forventet tilstand og ajourførte observationer og opfølgning på beboerens mål og plan, som sikrer en god sammenhæng og giver et klart overblik over de nødvendige indsatser.

Beboerne inddrages i pleje og omsorg, med dokumenterede ønsker for personlige præferencer f.eks. i forhold til badet, rutiner og vaner. Af dokumentationen fremgår det, at personalet løbende tager initiativ til at identificere og løbende følge op på pleje som f.eks. behandling af tør hud, rødmen, eksem. Desuden vurderes hver beboers mestringsevne, motivation og vaner, og der er en plan for, hvordan beboerne kan deltage aktivt i daglige aktiviteter i overensstemmelse med den rehabiliterende tilgang.

Livshistorien er en central del af dokumentationen og opdateres i samarbejde med beboeren og deres netværk. Selvom omfanget af livshistorieinformation varierer, fordi beboernes netværk i forskellig grad leverer oplysninger og fordi beboerne er forskellige, anvender personalet en ensartet tilgang til at indsamle og dele data mellem kollegaer.

Triagering er blevet en fuldt ud integreret metode til at foretage tydelig prioritering og igangsætte rettidige indsatser for målrettet pleje og eventuel behandling. Triageoplysninger fremgår tydeligt, herunder de bagvedliggende kriterier, triagefarver og opdaterede kommentarer. En laminering af arbejdsgang for triagering sikrer en ensartet praksis på Christians Have, og denne tilrettelægges med henblik på at undgå dobbelt dokumentation og opfølgingsfejl.

Derudover følges observationer systematisk op, og alle beboere er vurderet ud fra "Bristolskalaen" og andre redskaber til kvalificering af hverdagsobservationer. Generelle oplysninger jf. FSIII, helbredsstatus, mestring, motivation og ressourcer er veldokumenterede. Ligeledes er beboernes ønsker, mål, faglige vurderinger og forventet tilstand beskrevet

grundigt og præcist.

MEDARBEJDERINTERVIEW

På tilsynet observeres og høres, at medarbejderne på plejecentret arbejder kompetent og engageret med dokumentationsopgaver. Det fremgår, at de har et godt kendskab til gældende retningslinjer og procedurer, som de arbejder konsekvent på at efterleve. Dokumentationsarbejdet udføres i tæt samarbejde mellem SOSU'er, SOSU-assisterter og sygeplejersker, hvor opgaverne fordeles og koordineres systematisk for at sikre en sammenhængende og helhedsorienteret pleje.

Anvendelse af døgnrytmeplaner

Døgnrytmeplanerne er et vigtigt redskab i plejen, især når medarbejdere skal varetage plejeopgaver hos beboere, de ikke har stort kendskab til. Der er klare instrukser for, at vikarer og afløsere altid skal læse døgnrytmeplanerne inden opstart af plejeforløb, hvilket følges i praksis og sikrer en ensartet pleje.

Undervisning og løbende sparring

Undervisning i dokumentation håndteres systematisk, og udbyttet af undervisningen opleves som højt blandt medarbejderne. De har adgang til løbende sparring, som aktivt anvendes, hvilket bidrager til en lærende kultur på plejecentret. Medarbejderne værdsætter den lærende kultur, de har og fortæller, at den skaber engagement og gør det oplagt at stille nysgerrige og kritiske spørgsmål til dokumentationspraksis og støtte hinanden i udviklingen af kompetencer og dokumentationsarbejdet generelt.

Egenkontrol

Christians Have har nu fuldt ud forankret den interne audit som et varigt og effektivt redskab i dokumentationsarbejdet. Egenkontrollen gennemføres systematisk to gange månedligt efter en fast skabelon, og resultaterne gennemgås af lederen i samarbejde med teamkoordinatorer, daglige ledere og sygeplejersker. Her identificeres fælles udviklingsområder, og oplæring eller opfriskning af specifikke procedurer iværksættes, hvilket sikrer, at læring integreres bredt i organisationen.

Medarbejderne fremhæver, at egenkontrollen skaber tryghed og en konstruktiv dialog om dokumentationspraksis. Den læringsbaserede tilgang har bidraget til en kultur, hvor fejl og forbedringsmuligheder behandles åbent og nysgerrigt, hvilket styrker både kommunikationen og samarbejdet i medarbejdergruppen. Egenkontrollen sikrer, at gældende retningslinjer og procedurer overholdes, og medarbejderne oplever, at det bidrager til en stabil og høj kvalitet i ydelserne.

Den løbende feedback og opfølgning gennem audits understøtter en vedvarende fokus på organisatorisk læring og udvikling, hvilket afspejles tydeligt i dokumentationspraksis' høje standard.

Tilsynets vurdering -

Tilsynet vurderer samlet set, at Christians Have Kommunal del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet dokumentation.

Gennemgangen af dokumentationen på Christians Have viser en høj standard med en systematisk og struktureret tilgang. Beboernes individuelle behov og mål er tydeligt beskrevet og koblet til faglige vurderinger, hvilket sikrer en helhedsorienteret og målrettet pleje. Medarbejderne arbejder

kompetent og engageret med dokumentation, som udføres i tæt samarbejde mellem SOSU'er, SOSU-assistenten og sygeplejersker. Anvendelsen af døgnrytmeplaner og triagering er velintegreret, hvilket understøtter tidlig opsporing og ensartet pleje.

Der er en stærk læringskultur, hvor systematisk undervisning og sparring styrker medarbejdernes kompetencer og engagement. Egenkontrol gennem interne audits er nu fuldt forankret og sikrer kontinuerlig kvalitet og overholdelse af retningslinjer. Resultaterne anvendes aktivt til opfølgning og læring, hvilket skaber en åben og nysgerrig tilgang til forbedringer. Samlet set afspejles den høje dokumentationsstandard i både medarbejdernes praksis og beboernes oplevelse af pleje og omsorg.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer et bad hos **en beboer** med betydelige funktionsnedsættelser. Beboeren sidder i kørestol og har kommunikative begrænsninger, der gør, at hun kun kan svare ja og nej, men at hun samtidig har stor forståelse for samtalen og sine egne behov og præferencer.

Medarbejderen fortæller, at beboeren for et års tid siden gennemgik genoptræning efter en blodprop og afasi, og at de på Christians Have fortsat arbejder målrettet på at støtte beboeren i at blive så selvhjulpne som muligt. Dette afspejles tydeligt i badet, hvor medarbejderen anvender en rehabiliterende og kompenserende tilgang. Undervejs lytter medarbejderen aktivt til beboerens ja- og nej-svar og er opmærksom på nuancer i toneleje, ansigtsudtryk og kropssprog, der kan indikere beboerens følelser og behov, hvilket går ud over simple ja-nej-svar. Medarbejderen anvender også åbne spørgsmål som f.eks. "Vil du gerne have håret sat på en bestemt måde?" for at sikre, at beboerens præferencer bliver hørt og respekteret.

Under badet guides beboeren til at bruge egne ressourcer. Hun holder selv bruser og guides i hvor hun skal bruse, hun børster tænder og smører sig ind i creme med støtte fra medarbejderen. Denne tilgang gør, at beboeren observeres at have indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen, samtidig med at medarbejderen skaber en atmosfære, hvor beboeren ikke føler sig presset, men har tid og plads til at deltage aktivt.

Senere observeres beboeren spise morgenmad. En anden medarbejder oplyser til tilsynet, at det er vigtigt for beboeren at se præsentabel ud med sat hår og smart tøj, da dette afspejler hendes livsstil og personlige præferencer "før blodproppen". For at understøtte beboerens livskvalitet og selvbestemmelse registreres sådanne præferencer i daglige notater og deles i personalegruppen, hvilket sikrer en kontinuerlig opfølgning på beboerens ønsker.

Under tilsynet observeres **en anden beboer** med demens, MRSA, i kræftbehandling og som bruger rollator under morgentoilettet. Beboeren kan klare flere ting selv, men har brug for tydelig, omsorgsfuld og vedholdende guidning for at kunne gennemføre delopgaverne. Personalet har tid og viser stor tålmodighed og går trin for trin gennem opgaverne, hvilket giver beboeren mulighed for at følge med og deltage aktivt. Medarbejderne støtter beboeren i at klare opgaverne selv uden at overtage, hvilket styrker beboerens følelse af selvhjulpnehed og mestring – Tilsynet oplever, at morgentoilettet i høj grad opleves som noget, beboeren i høj grad udfører selv.

Personalet har også blik for beboerens ønske om at have det sjovt undervejs og integrerer

humor og små grin i kommunikationen, hvilket skaber en positiv og afslappet atmosfære. Der er tydeligt plads til social kontakt og en hyggelig tone, hvilket gør morgentoiletet til en tryk og behagelig oplevelse for beboeren.

Medarbejderen udviser desuden situationsfornemmelse og tilpasser deres tilgang efter beboerens dagsform og energiniveau. Medarbejderen viser rummelighed og fleksibilitet, som gør det muligt for beboeren at gennemføre opgaverne i sit eget tempo. Samtidig er medarbejderen respektfuld og bevidst om at bevare beboerens værdighed og selvrespekt, hvilket mærkes i medarbejderens anerkendende og omsorgsfulde kommunikation.

Samlet set observeres medarbejderens arbejde med præcis den balance af guidning, humor og respekt, der er nødvendig for at støtte beboerens selvstændighed og livskvalitet på en fleksibel og nærværende måde.

BEBOERINTERVIEW

Tilsynet taler med beboerne ovenfor og en medarbejder er med i interviewet. De giver udtryk for, at de er yderst tilfredse med at bo på Christians Have og at de får den hjælp og støtte de har brug for. Beboerne bekræfter, at den pleje og støtte, der er beskrevet i journalerne, også leveres i praksis. Beboerne udtrykker tilfredshed med den måde omsorg og pleje leveres på, og de giver udtryk for at være veltilpasse og trygge i måden, hvorpå indsatserne udføres på.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet med en rehabiliterende og personcentreret tilgang, hvor pleje og støtte tilpasses hver beboers individuelle behov og mål. Der er fokus på beboernes individuelle præferencer og behov, som naturligt integreres i den rehabiliterende tilgang. Hver dag starter med, at dagens opmærksomhedspunkter gennemgås, så alle medarbejdere er ajour med de vigtigste informationer om beboernes tilstande og behov. Herefter koordineres dagens opgaver på et morgenmøde, hvor man sikrer et godt match mellem beboernes specifikke behov og medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne lægger vægt på en høj kvalitet i plejen og beskriver, hvordan de arbejder systematisk med respekt for beboernes valg, deres eget tempo og en professionel tilgang i alle opgaver. De anvender døgnrytmeplanerne som et centralt redskab til at understøtte beboernes ressourcer og fremme deres selvstændighed, og de arbejder aktivt med motivation og guidning for at inddrage beboeren i dagligdagens aktiviteter.

Plejen følges tæt med daglige triageringsmøder (hvor der scores i rød, gul og også grøn), beboergennemgange og tværfaglige møder, hvor beboerens tilstande, mål opståede problemstillinger mv. drøftes og vurderes.

For at understøtte kvaliteten yderligere har medarbejderne adgang til egenkontrol, hvor dokumentationspraksis vurderes systematisk to gange om måneden. Medarbejderne fremhæver, at den løbende sparring og undervisning sikrer, fælles sprog og ensartet praksis samt at alle medarbejdere udvikler deres kompetencer inden for pleje, dokumentation og tværfaglige metoder.

Tilsynets vurdering -

Tilsynet vurderer, at Christians Have – Kommunal del i meget høj grad lever op til temaet personlig pleje og praktisk hjælp.

Plejen er præget af en rehabiliterende og personcentreret tilgang, hvor beboernes individuelle behov og præferencer konsekvent inddrages. Der er sammenhæng og kontinuitet i plejen, som bevarer eller styrker beboernes funktionsevne og selvstændighed, hvilket bidrager til deres livskvalitet. Systematisk triagering, beboergennemgange, tværfaglige møder og løbende kompetenceudvikling sikrer en høj og ensartet kvalitet i indsatserne.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data**PRAKSISOBSERVATION**

Tilsynet observerer morgenmad og frokostmåltid, hvor stemningen er hyggelig og afslappet. Beboere og medarbejdere interagerer på en positiv og respektfuld måde, hvilket gør måltiderne til sociale og behagelige stunder. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes individuelle behov og skaber en rolig ramme, hvor måltiderne kan nydes.

Arbejdsfordelingen blandt medarbejderne er tydeligt struktureret, og der er på forhånd aftalt, hvem der støtter hvilke beboere. Dette sikrer, at alle beboere får den nødvendige hjælp, både praktisk og motiverende. Servering sker med respekt for beboernes behov, og rehabiliterende principper er tydelige. Beboere, der kan, opfordres til at deltage aktivt i måltidet, for eksempel ved selv at øse op eller skære maden, hvilket fremmer deres selvstændighed.

Ved frokosten serveres smørrebrød, som beboerne vælger fra et præsentabelt fad. Medarbejderne hjælper beboerne med at vælge og sørger for, at de får de ønskede stykker, hvilket bidrager til en god måltidsoplevelse.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med måltiderne, som de oplever som velsmagende og tilpasset deres ønsker. De fremhæver muligheden for at komme med ønsker til retter, som personalet tager seriøst og forsøger at imødekomme i bestillingen fra Det Danske Madhus. Eksempler inkluderer retter med personlig eller nostalgisk betydning, som beboerne værdsætter.

Beboerne sætter pris på friheden til at vælge mellem at spise i spisestuen eller i egen bolig. Mens nogle foretrækker fællesskabet i spisestuen, beskriver andre det som værdsat at kunne vælge privatheden i egen bolig. Medarbejderne sikrer, at begge muligheder føles trygge og komfortable.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan overgangen til mad fra Det Danske Madhus er blevet en succes, selvom den i starten blev mødt med bekymring. Maden leveres i forskellige forarbejdningsniveauer, hvilket giver mulighed for både at tilberede elementer fra bunden og blot opvarme andre, så måltiderne stadig føles hjemlige med duften af madlavning.

De fremhæver, at der nu er større fleksibilitet til at tilpasse måltiderne til beboernes

individuelle behov som f.eks. ernæringsbehov, allergier og diætrestrictioner. Beboere med behov for cremet kost har flere valgmuligheder, og særlige præferencer, som f.eks. kærnemælkssuppe, kan nu imødekommes.

For at sikre en god måltidsoplevelse tilpasser medarbejderne deres støtte til den enkelte beboer. De giver dem, der har brug for længere tid til at spise, den nødvendige ro, mens andre motiveres til selv at bidrage, f.eks. ved at holde bestikket eller skære maden.

Tilsynets vurdering -

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

Måltiderne foregår i en hyggelig og afslappet atmosfære, hvor medarbejderne sikrer, at beboerne kan nyde maden i eget tempo og med respekt for deres præferencer. Medarbejderne anvender en struktureret og rehabiliterende tilgang, som understøtter beboernes selvstændighed og valg, f.eks. ved aktivt at inddrage dem i måltidet. Overgangen til mad fra Det Danske Madhus har skabt større variation og fleksibilitet til at tilpasse måltiderne til beboernes individuelle behov og præferencer. Dette bidrager til, at måltiderne fortsat er en vigtig og meningsfuld del af beboernes trivsel og livskvalitet.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>PRAKSISOBSERVATION</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne på Christians Have kommunikerer med beboerne på en venlig, respektfuld og imødekommende måde. Omgangstonen er rolig og positiv, præget af en naturlig varme, hvilket bidrager til, at beboerne føler sig trygge og værdsatte. Personalet viser nærvær i interaktionen og tilpasser kommunikationen til den enkelte beboers behov og ønsker. Der anvendes øjenkontakt, kropssprog og stemmeleje, som understøtter en respektfuld og tillidsfuld dialog. Dette afspejler sig i beboernes reaktioner, hvor tilsynet observerer glæde, tryghed og humor.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at respektere beboernes personlige grænser og værdier. De anvender fysisk berøring på en situationsbestemt og velovervejet måde, som bidrager til beboernes velbefindende.</p> <p>Kommunikationen blandt medarbejderne er positiv og respektfuld, også i beboernes nærvær. Personalet undgår at tale hen over hovedet på beboerne eller at diskutere emner som travlhed og interne forhold. Dette bidrager til en professionel og rolig atmosfære.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>De beboere, som tilsynet taler med, udtrykker stor tilfredshed med både det faste personale og afløsere. De beskriver medarbejderne som søde, forstående og respektfulde i deres måde at kommunikere på. Beboerne fortæller, at personalet altid taler venligt til dem og udviser stor respekt i både tone og sprogbrug. Humor og sjove historier er en naturlig del af samværet, som bidrager til en positiv og tryk stemning.</p> <p>En beboer fremhæver, at personalet altid banker på døren og venter på svar, før de træder ind i boligen. Denne praksis bidrager til, at beboerne føler sig trygge og værdsatte.</p>
-------------	--

Beboerne oplever, at personalet er omsorgsfulde og opmærksomme på deres behov, hvilket skaber en god atmosfære.

Samlet set giver beboerne udtryk for, at der ikke er noget, de mener, personalet kan gøre bedre. De værdsætter, at personalet reagerer hurtigt på behov for hjælp og skaber en hverdag præget af respekt og forståelse.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fremhæver, at de vægter ligeværdig og respektfuld kommunikation højt og arbejder målrettet med at sikre en positiv dialog i hverdagen. De beskriver, hvordan de tilpasser kommunikationen til den enkelte beboers behov og præferencer. Dette indebærer fokus på tonefald, øjenkontakt og kropssprog, som medarbejderne opfatter som afgørende for at skabe tryghed og tillid. Livshistorien inddrages som et centralt redskab til at gøre kommunikationen meningsfuld og relevant. Et eksempel er en beboer, der tidligere arbejdede i haven, og som blev tilbudt en kost for at deltage aktivt i udendørsarealerne, hvilket skabte ro og mening for beboeren.

Medarbejderne understreger vigtigheden af at afstemme kommunikationen individuelt og redegør for, hvordan de arbejder med en lærende tilgang. Gennem sparring og feedback deler de erfaringer og støtter hinanden i at håndtere udfordringer i kommunikationen. De fremhæver, at denne tilgang styrker deres kompetencer og sikrer en løbende udvikling af kommunikationen i praksis.

Ved uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd drøftes problemstillinger i teamet, f.eks. på beboergennemgange. Dette sikrer, at kommunikationen tilpasses respektfuldt og fagligt korrekt til den enkelte beboer, hvilket bidrager til en kontinuerlig forbedring af praksis.

Respekten for beboernes værdier og valg gennemsyner kommunikationen. Medarbejderne er opmærksomme på at afstemme omgangstone, kropssprog og eventuel fysisk berøring efter beboernes ønsker og grænser. Denne tilgang understøtter en personcentreret praksis, hvor beboernes værdighed og selvbestemmelse altid er i fokus.

Tilsynets vurdering –

Tilsynet vurderer, at Christians Have i meget høj grad lever op til temæet kommunikation og adfærd.

Kommunikationen mellem personalet og beboerne er konsekvent præget af respekt, nærvær og inddragelse. Medarbejderne udviser en venlig og imødekommende tone, der skaber tryghed og en positiv atmosfære for beboerne. Tilsynet observerer, at øjenkontakt, kropssprog og tonefald tilpasses individuelt til beboernes behov og ønsker, hvilket understøtter en værdig og personcentreret tilgang.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med personalets omsorgsfulde og respektfulde måde at kommunikere på og fremhæver, at de føler sig trygge og værdsatte. Respekt for beboernes grænser er tydelig, fx ved at medarbejderne altid banker på døren og venter på svar, før de går ind. Samtidig sikrer personalet en professionel omgangstone ved at undgå uhensigtsmæssig kommunikation, såsom at tale hen over hovedet på beboerne.

Medarbejderne arbejder aktivt med en lærende tilgang gennem sparring og feedback, hvilket understøtter en løbende udvikling af kommunikationen. Denne indsats bidrager til at sikre beboernes værdighed og selvbestemmelse i kommunikation og adfærd i hverdagen.

3.6 AKTIVITETER OG HVERDAGSLIV

Data

PRAKSISOBSERVATION

Tilsynet observerer et aktivt hverdagsliv, hvor flere beboere benytter fællesarealerne og har et socialt fællesskab. Andre er optaget i deres bolig, her taler tilsynet f.eks. med en beboer, der læser og løser krydsogtværs, men som fortæller, at hun lige så tit er rundt omkring i huset.

På dagen for tilsyn er der tilrettelagt et formiddagsarrangement på tværs af afdelingerne, hvor der har lyst, møder en skoleklasse. De er delt op i to hold, hvor det ene hold skal lytte til et par beboeres livshistoriefortælling og det andet hold spiller forskellige spil.

Tilsynet iagttager, at der er stor tilslutning til arrangementet. Begge de to store rum er fyldt op. Hvor livshistorierne fortælles, er det tilsynets indtryk, at beboerne nyder at fortælle og skoleeleverne og de øvrige beboere lytter opmærksomt. I det andet lokale spilles der spil og snakkes i stor stil.

Tilsynet observerer, at der er en opdateret og synlig aktivitetstavle placeret både i fællesområder og hos de beboere som aktivt benytter denne. Tavlen viser et varieret udbud af planlagte aktiviteter, herunder kreative aktiviteter, gymnastik, fællessang og hyggestunder med kaffe. Derudover fremgår dagens rutiner tydeligt, hvilket understøtter struktur og genkendelighed i hverdagen. Aktiviteterne er tydeligvis planlagt med henblik på at skabe en meningsfuld hverdag og tilpasses løbende beboernes ønsker og behov.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at de føler sig inddraget i valget af aktiviteter og oplever, at der er noget for enhver smag. Flere nævner, at de sætter pris på den store variation i aktiviteterne og muligheden for både fælles og individuelle oplevelser. En beboer fremhæver, at livshistoriefortællingerne og besøg fra skoler og børnehaver bringer liv og energi til hverdagen. Andre fortæller, at de nyder at deltage i faste aktiviteter som gymnastik eller spontane gåture i haven, især når vejret er godt.

Beboerne nævner også aktivitetsmedarbejderen som en vigtig del af deres hverdag. De beskriver hende som engageret og god til at skabe glæde og motivation for at deltage. En beboer bemærker, at de glæder sig, når aktivitetsmedarbejderen kommer, fordi det altid betyder, at der sker noget spændende og sjovt. "Projekt Spirene," hvor unge frivillige besøger stedet, nævnes også positivt, da det skaber en særlig dynamik og nye relationer.

Endelig nævner én beboer, at der dagen forinden blevet serveret "Jægergryde", hvor en medarbejder fra afdelingen, som selv har fanget dyret, tilbereder maden. Tilsynet bemærker at have overværet denne aktivitet ved sidste tilsyn.

Medarbejderinterview

Medarbejderne fortæller, at aktiviteter og hverdagsrutiner planlægges med udgangspunkt i beboernes interesser og behov. Der er fokus på faste aktiviteter som gymnastik og fællesarrangementer, kombineret med spontane initiativer som gåture eller bading. Vedligeholdelsestræning er en integreret del af hverdagen, understøttet af fysioterapeuter i tæt samarbejde med plejepersonalet, der indarbejder træningselementer i daglige opgaver.

For at imødekomme både sociale og individuelle behov balancerer medarbejderne

mellem fælles aktiviteter og beboernes ønske om tid alene. F.eks. nævnes en beboer, der foretrækker individuelle stunder med krydsord, men som også deltager i sociale arrangementer, når hun ønsker det.

Aktivitetsmedarbejderen besøger hver afdeling i længere perioder end tidligere, hvilket har skabt ro og mulighed for flere samtidige aktiviteter. Dette styrker både motivationen og relationerne til beboerne. Initiativer som "Herreklubben," "Babysalmesang," og samarbejde med frivillige som "Spirene" og børnehaver fremhæves som særligt vellykkede tiltag, der skaber glæde og variation i beboernes hverdag.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at Christians Have- Kommunal Del i meget høj grad lever op til temaet aktiviteter og hverdagsliv. Medarbejderne arbejder systematisk og engageret med at planlægge og udføre aktiviteter, der tager udgangspunkt i beboernes interesser og behov. Der er en god balance mellem faste, strukturerede aktiviteter som gymnastik og spontane initiativer, der tilføjer fleksibilitet og variation til hverdagen. Vedligeholdelsestræning er en integreret del af dagligdagen og understøttes af et velfungerende samarbejde mellem fysioterapeuter og plejepersonalet.

Både sociale og individuelle behov prioriteres, og medarbejderne viser opmærksomhed på at respektere beboernes ønsker, uanset om det gælder deltagelse i fælles aktiviteter eller tid alene. Tiltag som længere besøg af aktivitetsmedarbejderen på afdelingerne har skabt ro og mulighed for at gennemføre flere samtidige aktiviteter, hvilket styrker både deltagelsen og relationerne til beboerne.

Initiativer som "Herreklubben," "Babysalmesang," og samarbejde med frivillige som "Spirene" og børnehaver bidrager positivt til variation og glæde i hverdagen. Samlet set understøtter aktiviteterne på Christians Have beboernes trivsel, livskvalitet og oplevelse af en meningsfuld hverdag.

3.8 SELVBESTEMMELSE OG INDFLYDELSE

Data OBSERVATION:

Tilsynet observerer, at beboernes selvbestemmelse er en integreret del af hverdagen på Christians Have. Medarbejderne giver beboerne mulighed for at træffe valg i forhold til daglige aktiviteter, måltider og pleje. Dette sker med udgangspunkt i beboernes interesser, tidligere vaner og dagsform. Plejen tilpasses løbende, fx ved at spørge beboerne, hvordan de ønsker deres hår sat, eller hvornår de ønsker at stå op om morgenen.

Kommunikationen mellem medarbejdere og beboere er præget af respekt og nysgerrighed, hvor medarbejderne gør en aktiv indsats for at forstå og imødekomme beboernes ønsker uden at virke påtrængende. Tilsynet observerer tålmodighed og opmærksomhed i dialogen, som er understøttet af anerkendende kommunikation, der sikrer, at beboerne føler sig hørt og inddraget.

For beboere med begrænset kommunikationsevne anvendes alternative metoder som livshistorier, sanseprofiler og tæt samarbejde med pårørende. Dette sikrer, at også ikke-verbale beboere oplever indflydelse på deres hverdag. Der ses flere konkrete eksempler på individuel tilpasning: En beboer vælger sin frisure, mens en anden deltager i aktiviteter, der

afspejler tidligere interesser.

BEBOERINTERVIEW:

Beboerne udtrykker tilfredshed med deres muligheder for selvbestemmelse i hverdagen. Flere beboere fremhæver, at de kan tage beslutninger om fx, hvornår de ønsker hjælp, hvilke aktiviteter de ønsker at deltage i, og hvor de vil spise deres måltider.

En beboer fortæller, at hun værdsætter at kunne tilpasse sin dagligdag, så den matcher hendes behov, som fx hvornår hun får hjælp om morgenen. Flere nævner, at personalet altid er lydhøre over for deres ønsker og engagerer sig i at sikre, at disse bliver efterkommet. Beboerne beskriver dialogen med medarbejderne som åben og respektfuld, hvilket giver en følelse af tryk i beslutningsprocesserne.

MEDARBEJDERINTERVIEW:

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder målrettet for at fremme beboernes selvbestemmelse i alle aspekter af hverdagen. De understøtter beboernes muligheder for at træffe beslutninger gennem en respektfuld og støttende tilgang. Eksempler på medindflydelse inkluderer valg af mad og aktiviteter samt tilpasning af daglige rutiner som morgenhøj eller bad.

Personalet sikrer, at dialogen om beboernes ønsker er respektfulde og foregår uden pres, hvilket giver beboerne mulighed for at træffe beslutninger i deres eget tempo. Der er fokus på at skabe en tryk og støttende ramme, hvor beboerne kan tage aktive valg om, hvorvidt de ønsker fællesskab eller tid alene.

Tilsynets vurdering -

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

Medarbejderne sikrer beboernes muligheder for at træffe valg og få indflydelse på deres hverdag gennem en respektfuld og støttende tilgang. Pleje og aktiviteter tilpasses løbende til beboernes ønsker og behov, og dialogen mellem medarbejdere og beboere er præget af nysgerrighed og anerkendelse som forudsætningen for at sikre relevant selvbestemmelse og indflydelse. Metoder som livshistorier og sanseprofiler anvendes effektivt for at sikre, at også ikke-verbale beboere oplever selvbestemmelse.

De observerede konkrete eksempler på individuel tilpasning, sammen med beboernes positive oplevelser af at blive hørt og inddraget, viser tydeligt, at selvbestemmelse er en integreret og naturlig del af hverdagen på Christians Have.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER, KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data

OBSERVATION:

Tilsynet observerer et beboergennemgangs- og triageringsmøde, herunder hvor medarbejderne arbejder aktivt med PDSA-modeller (Plan-Do-Study-Act). Nogle modeller sættes i gang,

mens andre er under evaluering for løbende at vurdere deres effekt.

LEDELSESINTERVIEW:

Ledelsen på Christians Have redegør for, at faglighed og trivsel er centrale pejlemærker i det daglige arbejde. De insisterer på en læringsorienteret tilgang, som understøttes af en fast organiseret mødestruktur og vedvarende fokus på at integrere socialpædagogiske metoder i hverdagen. Dette sikrer, at medarbejderne får konkrete redskaber til at håndtere komplekse situationer og undgå magtesløshed.

Lederen forklarer, at trivsel forstås i et dobbeltperspektiv: både borgerne, medarbejderne og ledelsen skal trives. Dette sker blandt andet gennem åbne og ærlige dialoger, hvor der er plads til feedback og sparring – også i pressede situationer. Projekter som "Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse" og et kommende compassion-forløb i 2025 fremhæves som eksempler på initiativer, der styrker både faglighed og trivsel.

Lederen nævner også, at Christians Have har indledt et samarbejde med VISO med udgangspunkt i et konkret, komplekst borgerforløb, for at styrke personalets kompetencer i dette konkrete eksempel og i komplekse borgerforløb generelt. VISO-observationer og møder skal hjælpe med at identificere blinde vinkler og sikre en mere handlekraftig tilgang til vanskelige situationer.

Kvalitetsudviklingsprojekt: Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse: Leder fremhæver et aktuelt projekt, der strækker sig over hele 2025. Projektet fokuserer på at forebygge omsorgstræthed og forråelse gennem nærværende ledelse og faste mødestrukturer. Socialkapitalmøder, tværfaglige sparringsmøder, beboergennemgange og triageringsmøder er centrale elementer i denne indsats. Målet er at sikre høj kvalitet i plejen og et godt arbejdsmiljø for medarbejderne, hvilket understøtter Solrød Kommunes vision om "nærværende ledelse."

Rekruttering og fastholdelse: Ledelsen har fokus på at rekruttere og fastholde kvalificerede medarbejdere gennem struktureret onboarding, mentorordninger og opfølgende samtaler. Introduktionsforløb på 14 dage og en tydelig læringskultur fremhæves som centrale elementer. Ledelsen og medarbejderne peger på det stærke arbejdsmiljø og den høje faglighed som de vigtigste faktorer for fastholdelse.

INTERVIEW MED GRUPPELEDERE OG MEDARBEJDERE:

Grubelederne udtrykker, at de som ledergruppe står stærkt og har opnået en høj grad af sammentømring gennem de seneste år. Der er etableret en stabilitet, hvor kendskab til hinandens styrker og svagheder bruges aktivt i samarbejdet. Dette skaber en kultur præget af åbenhed, sparring og gensidig støtte, hvor ingen står alene med problemstillinger.

Ledergruppen arbejder i samme retning, udfordrer hinanden og skaber udvikling gennem en fælles forståelse for faglige og ledelsesmæssige mål. Denne tilgang har bidraget til et stærkt læringsmiljø, hvor alle ledere oplever en personlig og professionel udvikling.

Kompetencer og kompetenceudvikling: Interview med hhv. grubeledere og medarbejdere vedr. metoder og redskaber viser, at der sker en løbende kompetenceudvikling i takt med, at metoder og redskaber nu synes godt implementeret og forankret i den organisatoriske struktur. Grundstenen er som tidligere beskrevet triageringsmøder, beboergennemgang, sparringsmøder, supervision og "Social Kapitalmøder". Når

Supervision Ekstern supervision til grubelederne er indført som noget nyt og gives af Komponent. Supervisionen er en kombination af supervision på samarbejde og ledelsesrollen.

Udbyttet er stort og har bidraget til den "sammenømring" som lederne oplever, hvor styrker, svagheder og forskelle og faglige opgaver som f.eks. implementering af indsatser. Vi har valgt at vi gerne vil have vores centerleder med.

Supervision til medarbejderne gives af en udviklingssygeplejerske i Kommunen, som har uddannet sig til coach. Supervision gives fast i hver afdeling hver anden måned og kan gives yderligere ved behov. De der er på arbejde på dagen, indgår i supervisionen og er der en vigtig problematik, så sikrer gruppelederne, at så mange som muligt er på arbejde

Nyt i driften jf. ny kontrakt.

APV-hjælpemidler: Christians Have arbejder aktivt på at forbedre administrationen af APV-hjælpemidler som senge, sengeborde og forflytningsredskaber. Udfordringer som manglende opbevaringsplads og et ineffektivt indkøbssystem, hvor produkter har forskellige betegnelser, gør processen besværlig. Ledelsen har fokus på at etablere klare retningslinjer og effektive arbejdsgange for at sikre en mere smidig administration og højere kvalitet for beboerne. Den nuværende procedure, hvor hjælpemidler registreres og afleveres i depotet, fungerer ikke optimalt og fører til rod og usystematiske arbejdsgange. Der arbejdes på at finde en løsning, der letter personalets arbejde og sikrer bedre service.

Mad fra Det Danske Madhus: Overgangen til madlevering fra Det Danske Madhus har været en succes, selvom der indledningsvist var bekymringer blandt personale og pårørende. Personalet fremhæver, at den frigjorte tid fra madlavning nu bruges på nærvær og omsorg for beboerne. Maden kan desuden tilpasses individuelt til beboernes behov, såsom allergier og ernæringskrav, hvilket sikrer en højere grad af fleksibilitet og kvalitet. Betaling for måltider håndteres direkte mellem pårørende og Det Danske Madhus via MobilePay, hvilket reducerer personalets administrative byrde og frigiver yderligere tid til beboerne.

Tøjvask: Er blevet udliciteret, hvilket giver personalet mere tid til kerneopgaverne.

Faglige metoder og tilgange

I forbindelse med tilsynet er gruppeledere og medarbejdere blevet interviewet om deres brug af faglige metoder og tilgange i arbejdet. De har beskrevet, hvordan specifikke modeller og værktøjer anvendes til at understøtte en personcentreret tilgang, fremme beboernes trivsel og sikre løbende udvikling af plejen. Nedenstående beskriver de mest anvendte metoder og deres praktiske anvendelse i hverdagen.

- **Blomsten:** Denne metode bruges til at udfolde beboerens ressourcer og finde indgange til at håndtere udfordringer. Den anvendes fast en gang ugentligt til hver beboergennemgang, hvor der udvælges 1-2 beboere, som "blomstres". Beboerne udvælges efter behov, dog blomstres alle beboere minimum 2 gange årligt.
- **Trivselskaret:** En model, der vurderer beboerens trivsel fra -5 til +5 og bruges til refleksion over, hvordan trivsel kan forbedres. For beboere med demens er modellen tæt forbundet med andre metoder som Blomsten.
- **Demensligningen:** Anvendes til at analysere demenssygdommens udtryk og er et vigtigt redskab i den personcentrerede omsorg.
- **Perspektivskifte:** Denne metode hjælper medarbejderne med at forstå beboernes adfærd ved at se verden fra beboernes perspektiv.
- **Livshistorie og Isbjerget:** Beboernes livshistorie og Isbjerget bruges som analyseværktøjer til at forstå både synlige og skjulte aspekter af beboernes adfærd. Disse metoder

kombineres ofte for at skabe en helhedsorienteret tilgang.

- **PDSA (Plan-Do-Study-Act):** Denne model bruges til systematisk at afprøve og evaluere konkrete indsatser for beboerne. Den er et fast element i beboergennemgange, hvor hver afdeling arbejder med 1-2 aktive PDSA'er. Eksempler inkluderer at tilbyde daglige aktiviteter på bestemte tidspunkter eller ændre spiseplads for at reducere overstimulering. Arbejdet med PDSA er aktuelt under udvikling, da der arbejdes på at integrere metoden fuldt i CURA, hvilket vil sikre bedre dokumentation og evaluering

Mødestruktur og organisering.

Tilsynet har spurgt til, hvordan faglige tilgange og metoder understøtter det daglige arbejde og sikrer løbende kvalitetsudvikling og -sikring. Gruppeledere og medarbejdere har redegjort for en række faste mødestrukturer og organisatoriske tiltag, der skaber rammer for refleksion, samarbejde og læring. Følgende afsnit beskriver de centrale mødestrukturer og deres betydning for faglighed, trivsel og effektivitet.

- **Tværfaglige sparringsmøder:** Der afholdes faste tværfaglige sparringsmøder hver sjette uge, hvor ergoterapeuter, diætister og demenskonsulenter bidrager med specialviden. Akutte behov imødekommes hurtigt, og samarbejdet opleves som styrket, især efter aftenvagternes deltagelse er blevet fuldt integreret. Siden sidste tilsyn er aftenvagternes deltagelse i sparringsmøderne blevet fuldt ud integreret, og det fungerer godt. Det opleves som mere meningsfuldt for dem at deltage, og der er en klar forventning om, at de bidrager aktivt, da de – ligesom dagholdet – har værdifulde perspektiver og erfaringer at dele.
- **Beboergennemgange:** er blevet yderligere forankret, og flere medarbejdere er oplært i at facilitere møderne. Dette har højnet både fagligheden og læringsniveauet. PDSA-modeller (Plan-Do-Study-Act) er blevet en fast del af gennemgangene, hvor hver afdeling arbejder med 1-2 aktive modeller. Eksempler på PDSA-indsatser inkluderer aktiviteter for at imødekomme overstimulering eller fremme beboernes trivsel.
- **Socialkapital-møder:** Afholdes månedligt med fokus på trivsel og psykologisk tryghed. Møderne giver medarbejderne et struktureret forum til at drøfte udfordringer og finde fælles løsninger.
- **Triageringsmøder:** Er fuldt ud forankret og afholdes dagligt. De sikrer en systematisk og tidlig opsporing af problematikker, uanset om beboerne vurderes som røde, gule eller grønne. Overgangen til at dokumentere direkte i CURA fremfor på tavler i mødelokalet har effektiviseret processen og frigivet tid til pleje.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Christians Have – Kommunal Del i meget høj grad lever op til opfyldelsen af temaet organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.

Ledelsen arbejder målrettet med at integrere læringsorienterede tilgange og mødestrukturer, der fremmer faglighed og trivsel. Den faste organisering, herunder triageringsmøder, beboergennemgange og socialkapital-møder, sikrer refleksion og løbende kvalitetsudvikling. Projekter som "Forebyggelse af omsorgstræthed og forråelse" og samarbejdet med VISO understøtter en handlekraftig tilgang til komplekse opgaver.

Medarbejdere og gruppeledere oplever en stærk sammentømring og mulighed for kontinuerlig faglig og personlig udvikling gennem supervision og sparring. PDSA-modellen og andre faglige metoder er godt forankrede og anvendes systematisk til at forbedre indsatsen for beboerne. De

konkrete eksempler på kvalitetsforbedringer, som f.eks. fleksible madordninger og effektivisering af triagering, afspejler en organisation, der prioriterer både effektivitet, faglighed og trivsel.

3.10 PÅRØRENDEINTERVIEW

Data

TELEFONINTERVIEW MED TRE PÅRØRENDE

Overordnet tilfredshed og tryghed

Pårørende til beboerne på Christians Have udtrykker generelt stor tilfredshed og glæde over den omsorg og tryghed, deres pårørende oplever. De fremhæver, at beboerne trives og er glade for at bo der, hvilket afspejles i deres trivsel og velbefindende. En pårørende beskriver sig som "lykkelig pårørende" og de pårørende fremhæver i det hele taget, at de er trygge fordi deres nærmeste får al den støtte, de har behov for. Personalet er imødekommende og tager sig tid til at høre om, hvordan det går, når de pårørende er på besøg, hvilket styrker oplevelsen af tryghed og nærvær.

Kvalitet og opmærksomhed i plejen

Flere pårørende har kun rosende ord for den daglige pleje og understreger, at deres nærmeste altid er rene, velsoignerede og præsenterer sig godt. Pårørende nævner eksempler på, hvordan personalet hurtigt har løst mindre udfordringer, f.eks. problemer med lugt i lejligheden eller ubalance i væskebalancen, der blev korrigeret hurtigt efter indflytning. Denne opmærksomme og fagligt kompetente tilgang skaber stor tryghed hos de pårørende, som værdsætter den høje standard.

Personalets arbejdsglæde og positive kultur

Pårørende bemærker den glæde og det gode sammenhold blandt medarbejderne, hvilket skaber en positiv atmosfære. De fremhæver, at de oplever, at personalet er glade for deres arbejde, og denne arbejdsglæde smitter af på både beboere og pårørende. Medarbejderne beskrives som søde og venlige, og omgangstonen mellem dem er præget af respekt og samarbejde. Denne positive kultur, hvor personalet tager sig tid til små detaljer som at pleje hår og negle, giver pårørende indtryk af, at deres nærmeste bliver set og værdsat som individer.

Fokus på beboerens ressourcer og interesser

Pårørende er imponerede over, hvordan personalet understøtter beboernes interesser og ressourcer. Eksempler inkluderer at hjælpe beboerne med at fastholde deres læsevaner ved at sørge for månedlige bogleverancer fra biblioteket og støtte deres deltagelse i grupper og sociale aktiviteter. En pårørende fortæller, at personalet arrangerede et møde mellem beboere med fælles erfaringer fra Grønland, hvilket skabte glæde og gode samtaler. En anden værdsætter, at personalet er gode til at gu ture beboerne i haven og plukker blomster, som bagefter stilles i vaser på fællesarealer og beboernes værelser. Denne tilgang, hvor personalet ser det enkelte menneske og støtter individuelle interesser, har stor betydning for både beboerne og deres pårørende.

Ønsker om forbedringer

Nogle pårørende har forslag til forbedringer, især vedrørende fysisk træning som f.eks. fysioterapi eller mere gymnastik, da deres pårørende tidligere har haft glæde af træning og fysisk aktivitet. Dette kunne bidrage til vedligeholdelse af funktion og livskvalitet hos

beboerne. En pårørende foreslår, at der kunne være en form for betaling for ekstra fysioterapi. Desuden nævnes et ønske om at stramme op på rengøringen i nogle tilfælde. En pårørende nævner desuden, at vedkommende savner duften af hjemmelavet mad, som vedkommende mener har en stor betydning for oplevelsen af hjemlighed.

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 interview-guides. 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. ▪ Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til ældrechef i Solrød Kommune i umiddelbar forlængelse af tilsynet

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