

# 2019

Frederiksberg Kommune

Social-, Sundheds- og  
Arbejdsmarkedsafdelingen

**UANMELDT KOMMUNALT TILSYN  
BETANIAHJEMMET  
KONG GEORGS VEJ 3  
2000 FREDERIKSBERG  
FORSTANDER BENEDIKTE KORSAGER**

Tilsynet er aflagt d. 22. januar 2020 tilsynsassistent Kirsten Bech, Social-, Sundheds- og Arbejdsmarkedsafdelingen

## 1. Formål

Formålet med det årlige uanmeldte kommunale tilsyn er at afdække, hvor vidt plejecentret følger Kvalitetsstandarderne, overholder relevant lovgivning herunder serviceloven, efterkommer beboerens retssikkerhed og leverer en ydelse med fokus på værdighed og respekt for det enkelte menneske. Tilsynet gennemføres på baggrund af Servicelovens § 151. Tilsynet skal medvirke til at skabe læring og fremadrettet udvikling af plejen, og at forebygge ved at gribe ind, før mindre problemer udvikler sig til alvorlige problemer. Af hensyn til læsevenlighed omtales plejeboliger og plejehjem for plejecentre.

## 2. Præsentation af Betaniahjemmet

Betaniahjemmet er et selvejende plejecenter, der ejes og drives af Betaniaforeningen, som er en organisation under Metodistkirken i Danmark. Plejecentret har eksisteret siden 1961. Der er boliger til 60 beboere fordelt på 4 etager.

Tilsynet henviser til Plejehjemsoversigten for Betaniahjemmet for yderligere oplysninger:

<https://plejehjemsoversigten.dk/da/Hovedstaden/Frederiksberg/Betaniahjemmet>

### Forstanderens præsentation af plejecentret

Betaniahjemmet er først og fremmest beboernes hjem, hvor det daglige liv udfolder sig, og hvor den enkelte beboer kan mødes med familie og venner. Missionen er at give liv til årene, og der tages i den daglige pleje og omsorg udgangspunkt i de tre grundlæggende værdier: Nærvær, tryghed og trivsel. Med udgangspunkt i mottoet: "Alt kan lade sig gøre, indtil det modsatte er bevist", prioriteres der i dagligdagen til fordel for fælles aktiviteter i samarbejde med en stor gruppe af frivillige. Der arrangeres også ferieture i Danmark og til udlandet, hvis der er beboere, der ønsker det. Mad og måltider betyder meget på Betaniahjemmet, og der er udarbejdet en måltidspolitik, hvor der er fokus på, at den enkelte beboer får den rette mad, kost og ernæring på det rette tidspunkt. I den forbindelse er der udviklet et måltidsur, der symboliserer måltidets rammer. Der dækkes op med dug og blomster uanset om måltidet foregår i spisestuen eller i køkkenet på etagen, og maden serveres på fade og i skåle.

## 3. Tilsynsresultat

Med en pointscore på 5-0, hvor 5 er bedst, har plejecentret opnået nedenstående score inden for 7 fokusområder. Pointscoren er beregnet ud fra den procent, som plejecentret har opnået ved opfyldelsen af de opstillede mål, hvor 100-91% giver 5 point, 90-81% giver 4 point, 80-46% giver 3 point, 45-31% giver 2 point, 30-11% giver 1 point, 10-0 % giver 0 point. Scoren 5 kan indeholde få forbedringspotentialer.

Beboeroplevelsen	2019	2018 Omregnet
1. Personlig pleje	5	5
2. Hjælp, støtte og omsorg	5	5
3. Aktiviteter	5	5
4. Træning/Vedligeh. ADL-funkt.	5	5
5. Praktisk hjælp – brug af egne ressourcer	5	5

6. Hverdagen på plejehjemmet	5	5
7. Værdigrundlag	5	5
<i>I alt gennemsnit</i>	5	5
Medarbejderoplevelsen		
8. <i>Medarbejderoplevelsen – samlet</i>	5	5
Tilsyn ved rundgang		
9. Rengøring	5	5
10. Soignering	5	5
11. Værdighed	5	5
<i>Tilsynets vurdering ved rundgang</i>	5	5

#### Tilsynets overordnede konklusioner og udviklingspotentialer:

Tilsynets overordnede oplevelse er et velfungerende plejecenter med få udviklingspotentialer.

- Beboerne udtrykker på alle områder tilfredshed med forholdene på Betaniahjemmet og er tilfredse med den personlige pleje og støtte, de får.
- De oplever, at der er aktiviteter, som de glæder sig til fx ture ud af huset, aktuelt nytårskoncerten på rådhuset, og arrangementer i huset af personlig karakter eller fælles aktiviteter og gudstjenester.
- Beboerne er glade for at deltage i træning, fx tai chi og er tilfredse med træningen.
- De oplever, at den praktiske hjælp er tilfredsstillende. En beboer efterspørger en kost til at feje blade fra altanen.
- Beboerne er tilfredse med maden og måltidets rammer og oplever, at det er hyggeligt, såvel i den fælles spisestue som på afdelingen.
- Beboerne har ikke bemærkninger til ventetid ved klokkekald. En beboer ser frem til at få et tryghedsskabende nødkald.
- Beboerne oplever, at medarbejderne er venlige og rare. En mener, at de er dygtige. En beboer har oplevet, at en medarbejder har overskredet vedkommendes integritet ved morgenstunden og at selve plejens udførelse ikke levede op til sædvanlig god standard. Ledelsen oplyser efterfølgende, at der er tale om en vikars indsats og har straks ophørt samarbejdet med denne.
- Medarbejderne er tilfredse med forholdene på plejecentret. De oplever, at de tilbyder og giver beboerne den hjælp, støtte og pleje, beboerne har behov for, ud fra den enkelte beboers behov og funktionsevnetilstand og er fx opmærksomme på tandbørstning og lejringer.
- Medarbejderne oplever, at der er mange aktiviteter fx Cafe Vivex, "Aktiviteten", gudstjeneste og busture. Nogle tilkendegiver, at der ikke er så mange aktiviteter om aftenen, og at de muligvis kunne lave mere "hygge" i aftenvagten.
- Medarbejderne oplever, at de er opmærksomme på at medinddrage og rehabilitere, fx ved gangtræning og ved støtte til selv at spise og drikke samt små huslige gøremål, men at de måske kunne gøre endnu mere.
- De er tilfredse med den leverede praktiske hjælp, som de også selv udfører efter behov.
- Medarbejderne oplever, at maden og måltidets rammer er god og at de samtaler og hygger sig med beboerne. De oplever, at beboerne er glade for det sociale samvær og at der er få klokkekald.

- De oplever, at der på plejecentret er en god tone, at beboere og medarbejdere er gode til at rose hinanden, at der er en god ledelse samt mulighed for kompetenceudvikling.
- Tilsynet har ikke bemærkninger til rengøring, soignering eller værdighed, observeret hos de interviewede beboere eller ved rundgang.
- Tilsynet har få steder anbefalet tydeligere dokumentation.
- Tilsynet taler med pårørende en pårørende, som er tilfreds med forholdene.

#### Opfølgning på seneste tilsyns udviklingspotentialer:

- Der er gennemført et reaktivt tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed i september 2019, som medførte påbud. Det er ophævet efter Styrelsens genbesøg d. 3. marts 2020. Her vurderer Styrelsen, at Betaniahjemmet falder i kategorien "Ingen problemer af betydning for patientsikkerheden" og fremstod velorganiseret med gode procedurer og en høj grad af systematik. Styrelsen vurderer, at det var tydeligt, at var sket markante ændringer og gjort tiltag, der skulle sikre opfyldelsen af målepunkterne, som handlede om medicin håndtering, dokumentationspraksis og instrukser. Det aktuelle kommunale uanmeldte tilsyn giver ikke anledning til særlige bemærkninger. Der er anbefalinger til, at dokumentationen få steder fremstår tydeligere.
- Frederiksberg Kommunes seneste uanmeldte kommunale tilsyn er gennemført i januar 2018. Udviklingspotentialer ved det kommunale tilsyn i 2018 omhandlede egenkontrol af dokumentation, herunder regler om samtykke og undervisning i forbindelse hermed, samt udarbejdelse af instrukser hertil. Yderligere skulle der være temaue om mundhygiejne.
- Frederiksberg Kommunes tilsyn vurderer, at der er fulgt op på aftalerne.

#### Efter dialog mellem tilsynet og plejecentret er der, som opfølgning på tilsynsbesøget, aftalt følgende handlinger og aktiviteter i det kommende år:

- At ledelsen på Betaniahjemmet fortsætter udviklingen vedrørende mad og måltider med undervisning i kost, ernæring og måltider.
- At ledelsen på Betaniahjemmet fortsætter udviklingen fra Styrelsen for Patientsikkerheds Værdighedsrejsehold, så modeller og redskaber fra undervisningen implementeres i det daglige arbejde.
- At ledelsen på Betaniahjemmet sikrer undervisning i anvendelse af Cura, så dokumentationen fremstår tydelig, uden unødigt overdokumentation, og at der er en rød tråd i dokumentationen.

## **4. Hvad undersøges**

Beboerinterview og samtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

Observationer på fællesarealerne skal belyse, om beboerne modtager pleje, omsorg og støtte jf. Kvalitetsstandarderne mm. samt om den generelle standard lever op til hertil.

Medarbejderinterview og samtaler er medarbejderens oplevelse af, om beboerne får den pleje, støtte og hjælp, de har behov for, og om medarbejderen har kompetencerne til at give den, samt den generelle tilfredshed med plejecentrets indsats over for beboere og medarbejdere.

## Dokumentation

Der laves tjek af dokumentationen med henblik på læring samt vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation.

Frederiksberg Kommune konverterede omsorgssystemet Care til Cura og Fælles Sprog III (FSIII) d. 1. maj 2018. På Ældre- og Omsorgsudvalgets møde den 19. november 2018, punkt 104 "Delstatus på smart sundhed - implementering af Cura", blev det besluttet at tage orienteringen om status på implementering af Cura til efterretning. I sagen fremgår det, at forvaltningens vurdering er, at der er behov for at udvide implementeringen, således at den også løber i 2019.

På baggrund af overstående gives der ved denne tilsynsrunde udelukkende vejledning og sparring i forhold til den oplevede dokumentation og ikke point.

Pårørendesamtaler læner sig op ad Kvalitetsstandarderne og Ældrepolitikken og afspejler, om de pårørende oplever, at beboerne får den hjælp, de har behov for og tilfredsheden hermed.

## **5. Metode ved det aktuelle tilsyn**

Det uanmeldte kommunale tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret.

Tilsynet er aflagt som et aftentilsyn i tidsrummet fra kl. 10.30 -21.00.

Tilsynet taler indledningsvist med 2 afdelingsledere og udviklingspsygeplejersken, idet forstanderen har ferie.

Afdelingslederne gennemgår al dokumentation med tilsynet. Udviklingspsygeplejersken kan ikke deltage fuldt ud. Tilsynet og en afdelingsleder drøfter løbende og ved dagens afslutning de fund, tilsynet har gjort. Afdelingslederen orienterer forstanderen om tilsynet med mulighed for at kontakte tilsynet.

Beboerne giver tilsagn om at deltage i tilsynet.

Tilsynet foretager gennemgang af dokumentation hos 3 tilfældigt udvalgte beboere.

Tilsynet hilser på og taler med de 3 beboere, hvis dokumentation er gennemgået. Den ene beboer overkommer kun en kortere samtale.

Tilsynet taler med 10 beboere i forbindelse med måltider samt flere andre ved rundgang på plejecentret. Ingen af samtalerne giver anledning til særlig undren. Ingen beboere har ønsket at tale med tilsynet under private forhold.

Der er foretaget interviews med 4 medarbejdere, der ikke har ledelsesbeføjelser. De interviewede medarbejdere har sundhedsfaglig uddannelse eller er ufaglærte og har været ansat i henholdsvis 4 måneder og 5 år.

Tilsynet foretager observationer på fællesarealer og observationer hos beboere og medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at pårørende kommer og går. Tilsynet taler med en pårørende.