



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Demenscentret Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	8
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
Om BDO.....	25

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



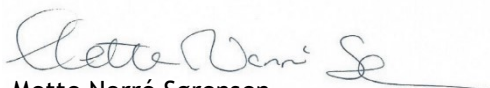
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

***Tilsynet er altid udtryk
for et øjebliksbillede
og skal derfor vurderes
ud fra dette.***

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23-25, 2700 Brønshøj

Leder: Charlotte Agger

Antal boliger: 122 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en medarbejder med professionsbachelor i ernæring)

Tilsynsførende:

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet og systematisk med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat et udviklingsområde vedrørende de hygiejniske retningslinjer.

Dertil vurderer tilsynet, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Pilehuset.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under alle tre observationsstudier er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres gennem medarbejdernes løbende information om plejens forløb samt kendskab til beboernes ønsker og behov. Indsatserne er primært af kompenserende karakter, men medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor det er muligt, i forbindelse med plejen hos de to beboere. Medarbejderne sikrer i alle tre observationsstudier en særdeles tilfredsstillende organisering af arbejdet. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje er meget tilfredsstillende, og den foregår generelt i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at der forekommer enkelte afvigelser i de hygiejniske retningslinjer, da en medarbejder tager sit engangsforklæde af for tidligt, og medarbejderen således ikke er iført korrekte værnemidler ved skift af sengetøj samt ved personlig pleje på badeværelset.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis, og de fremstår i øvrigt rene, ryddelige og overskueligt indrettede. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Hertil vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og en respektfuld adfærd fra medarbejdernes side. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne tilbydes gode muligheder for at deltage i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere beskriver, at kvaliteten af maden er særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet i sammenhæng med ledelsens beskrivelse.

Det vurderes, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Dertil vurderes det, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder instrukser, vejledninger og faglige procedurer i VAR og KK-intra. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på demenscentret:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en medarbejder, der hjælper en beboer med personlig hygiejne på badeværelset samt skifter beboerens sengetøj, ikke er iført engangsforklæde.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at medarbejderne har viden om og følger de hygiejniske retningslinjer.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog Pilehuset anbefalinger vedrørende hygiejne, renholdelse af boliger og hjælpemidler, pleje og støtte relateret til observationsstudie, måltidets kvalitet og variation samt medarbejdernes kendskab til instrukser og vejledninger.</p> <p>Pilehuset modtog ligeledes anbefaling vedrørende medicinadministration, som plejehjemmet siden har modtaget opfølgende tilsyn i relation til. Ved det opfølgende tilsyn i december 2022 modtog plejehjemmet ingen anbefalinger.</p> <p>Lederen fortæller, at der er fulgt op på pleje og støtte i relation til observationsstudiet. Lederen fortæller, at plejehjemmet har udviklet metodekort, f.eks. til forflytningssituationer. Metodekortene bruges til at konkretisere de daglige opgaver i plejen med udgangspunkt i den personcentrede tilgang.</p> <p>Lederen beskriver, hvordan der er sket opfølgning på hygiejneområdet, så alle medarbejdere i dag gennemgår obligatoriske e-learning-kurser i hygiejne. Desuden beskriver lederen, hvordan hygiejnen italesættes i det daglige arbejde.</p> <p>Den daglige rengøring af hjælpemidler varetages af medarbejderne, hvilket lederen oplyser er beskrevet i metodekort. En mere omfattende rengøring af hjælpemidler varetages af plejehjemmets praktiske medarbejdere.</p> <p>Lederen beskriver i relation til anbefalingen omkring måltiderne, at det i dag er tilrettelagt, så plejehjemmets to køkkenmedarbejdere selv producerer måltiderne fire dage om ugen, hvilket har betydet en langt større fleksibilitet i forhold til beboernes ønsker. De resterende tre dage modtages maden fra centralkøkkenet. I relation til opfølgning på anbefalingen vedrørende medarbejdernes manglende kendskab til instrukser og vejledninger fortæller lederen, at instrukser og vejledninger i dag er udprintede og placerede i mapper, som er tilgængelige for medarbejderne på afdelingskontorerne.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Plejehjemmet gennemfører audits i en fast kadence i forhold til medicin, dokumentation og hygiejne. Resultaterne følges tæt, og arbejdsgangene forbedres løbende gennem PDSA.</p> <p>Lederen beskriver, hvordan der arbejdes med den demensfaglige praksis gennem BPSD-metoden, som alle medarbejdere har modtaget undervisning i på en temadag. Desuden har flere medarbejdere været på kursus i Dementia Care mapping. Herudover oplyser lederen, at der arbejdes med forflytning og ergonomi, bl.a. gennem videooptagelser, som anvendes til refleksion og læring.</p> <p>Plejehjemmets leder beskriver, hvordan der dagligt købes en del dysfagikost fra centralkøkkenet, men at der arbejdes på, at plejehjemmet selv kan producere dysfagikosten og dermed reducere madspild.</p> <p>Afslutningsvist fortæller lederen, hvordan der aktuelt er et fokus på at sikre ledelsesnærvær i både dag- og aftenvagten for at sikre tilstrækkelig viden og opmærksomhed på beboernes behov i alle deres vågne timer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet og systematisk med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat et udviklingsområde vedrørende de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en souschef, seks afdelingsledere samt en farmaceut. Afdelingslederne danner makkerpar to og to, og de supplerer således hinanden i den daglige planlægning.

Plejehjemmet har forskellige faggrupper i afdelingerne, hvilket lederen beskriver giver en god faglig dynamik. F.eks. er der ti sygeplejersker, fordelt på afdelingerne, som danner makkerpar to og to. Dertil oplyser lederen, at der er ansat iranske sygeplejersker og læger, som arbejder for at opnå dansk autorisation, i afløserstillinger på plejehjemmet. Lederen oplyser, hvordan det har bevirket, at plejehjemmet nu har en god fast afløserstab med meget kompetente medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Pilehuset.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen særlige ønsker fra ledelsens side.

3.2 Observationsstudier**3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse****Emne:**

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på og hilser godmorgen. Medarbejderen sætter sig på sengekanten og benytter fysisk berøring som indledning til dialog. Medarbejderen anvender en inviterende tilgang og korte sætninger, hvilket understøtter beboerens kognitive udfordringer. Under dialogen tilkendegiver beboeren at være sulten. Medarbejderen anerkender beboerens ønske, og medarbejderen serverer

morgenmad for beboeren. Tilsynet og medarbejderen forlader boligen, imens beboeren spiser morgenmad.

Det fremgår tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens liv, hvor der tales om beboerens tidligere arbejdsliv. Medarbejderen er meget opmærksom på at fastholde beboeren i dialogen. Der grines, og der føres ligeledes en munter dialog om gårsdagens fest. Medarbejderen fører en respektfuld dialog, hvor der benyttes anerkendelse og ros under hele forløbet.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne banker på døren og siger godmorgen til beboeren. Medarbejderne taler venligt til beboeren, og beboeren tiltales ved navn. Den ene medarbejder har fokus på at holde øjenkontakt og synge sammen med beboeren, mens den anden medarbejder udfører plejen. Beboeren har et begrænset sprog, men beboeren kan bevæge kæberne til det velkendte omkvæd. Beboeren er rolig og afslappet under plejen. Medarbejderne har en rolig adfærd, og de benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren.

Medarbejderne fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejerelevante emner. Medarbejderne fremstår nærværende, og giver deres fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Medarbejderne undlader under hele plejeforløbet at tale hen over hovedet på beboeren eller at omtale beboeren i tredje person.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne tilbydes fællesfrokost i haven på tilsynsdagen. Beboerne hjælpes ned i haven af medarbejderne, og de hjælpes på plads i havemøblerne. Flere beboere er henne og hilse på kokken, som står i en lille hytte, hvorfra maden serveres. Kokken hilser imødekommende igen på beboerne, og kokken kender flere beboeres navne.

Beboere fra forskellige afdelinger hilser på hinanden ved gensynet i haven.

Stemningen er hyggelig og festlig. Fra højtaleren lyder John Mogensens musik, og både personale og beboere synger med på sangene. Medarbejdere og beboere skåler med hinanden, og der er ved alle borde gang i snakken. Et af samtaleemnerne er gårsdagens grillfest med helstegt pattegris og musik fra Claus and the Servants, som flere af beboerne var ude at danse til.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren samtykker til tilsynets tilstedeværelse.

Medarbejderen aftaler dagens pleje med beboeren, hvor der opnås enighed om et bad og hårvask. Beboeren har dog ønske om at spise morgenmad før badet, hvilket medarbejderen anerkender. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af tøj, hvilket beboeren virker glad og tilfreds med. Beboeren går ind på badeværelset, og beboeren tilkendegiver, at døren skal lukkes. Medarbejderen forsikrer beboeren om, at døren er lukket og låst, hvilket virker til at berolige beboeren.

Medarbejderen italesætter et stort kendskab til beboerens behov og ønsker, hvilket beboeren virker tryk og tilfreds med.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboeren. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at fastholde beboeren, og medarbejderne sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren nikker.

Beboeren er rolig og samarbejder under hele forløbet, og medarbejderne er løbende opmærksomme på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis. Medarbejderne inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj, fx ved at holde et par bukser op foran beboeren og afvente et nik samt spørge ind til, om beboeren ønsker at få strømper på og afvente et nik fra beboeren.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne vælger selv, hvor de vil spise på dagen. Størsteparten vælger at spise i haven, mens de resterende spiser indendørs i afdelingen.

Beboerne vælger selv deres plads, og flere beboere vælger at sidde ved medbeboere, som de kender. Beboerne i haven får tilbud om forskellige drikkevarer til måltidet, som enten beboerne selv eller medarbejdere henter i baren.

Dagens ret er pasta med kødsovs og softice, som falder i god jord hos de fremmødte beboere. Flere beboere vælger at købe en øl eller sodavand til maden.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren klarer selv forflytninger i sengen og går ved rollator. Medarbejderen guider enkelte gange beboeren verbalt ved forflytninger.

Medarbejderen motiverer og guider beboeren til at være aktiv under badet, til bl.a. at vaske overkrop og ben, at holde bruseren og skylle kroppen samt at tørre sig. Medarbejderen roser og anerkender beboerens aktive indsats under hele forløbet. Beboeren virker glad og stolt over egen indsats.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal og fysisk guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad der skal ske, fx anvender medarbejderne korte sætninger. Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderne beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne, og de understøtter beboerens bevægelse med et forflytningshjælpemiddel.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at den ene medarbejder giver beboeren en klud og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet. Beboeren formår ikke at vaske hele ansigtet, og medarbejderen støtter beboeren nænsomt til at fuldende handlingen. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og medarbejderen roser beboeren.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Frokosten er tilrettelagt med et rehabiliterende sigte. Beboere der kan, går selv ud i haven, andre får hjælp til forflytning med kørestol.

I haven går de beboere, der kan, selv op og henter mad hos kokken og drikkevarer i baren. Medarbejderne anerkender og roser den enkelte beboers initiativ og indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres gennem medarbejdernes løbende information om plejens forløb samt kendskab til

beboernes ønsker og behov. Indsatserne er primært af kompenserende karakter, men medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor det er muligt, i forbindelse med plejen hos de to beboere.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder badet ved at gøre alle remedier klar, og have dem inden for rækkevidde. Medarbejderen guider beboeren ud ad sengen, og sengens højde anvendes, så beboeren let kan rejse sig fra sengen. Medarbejderen guider beboeren ud på badeværelset, hvor beboeren sætter sig på toilettet. Medarbejderen hjælper beboeren med bad og påklædning samt tandbørstning.

Medarbejderen tilpasser sit tempo løbende til beboerens ønske og vaner, og plejen udføres i en passende rækkefølge og på en hensigtsmæssig måde. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at medarbejderne arbejder på skift. Medarbejderne har fokus på beboeren, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen. Den ene medarbejder indstiller sengen i korrekt højde, og beboerens kørestol er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår den skal anvendes i forløbet. Medarbejderne anvender forflytningshjælpemidler fagligt korrekt.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren er kognitivt udfordret. Medarbejderne gennemfører plejen i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er minimum af spildtid, bl.a. observerer tilsynet, at den ene medarbejder rydder op i boligen, mens den anden medarbejder er på badeværelset sammen med beboeren. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Frokosten er tilrettelagt hensigtsmæssigt og til trods for, at mange beboere skal forflyttes til haven og have mad samtidigt, fungerer processen, så ingen venter unødigt. De beboere, som venter i kø på mad eller drikkevarer, har selskab af medarbejdere, og ventetiden bliver af flere beboere og medarbejdere brugt på at synge. Ingen beboere sidder alene. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling, så nogle står i kø med beboerne, og andre sidder roligt ved bordene og kan blive siddende.

Beboerne i haven får mad først. Efterfølgende henter medarbejderne mad til de beboere, som spiser i afdelingerne, hvilket efterlader indtryk af faglige overvejelser omkring hensigtsmæssig udnyttelse af medarbejderressourcerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer, i alle tre observationsstudier, en særdeles tilfredsstillende organisering af arbejdet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Mens beboeren sidder på toilettet, udnytter medarbejderen tiden til at fjerne urent linned og vaske madrassen af. Det urene linned håndteres i en pose. Medarbejderen reder herefter sengen og rydder op i boligen. Oprydning på badeværelset varetages efter, at tilsynet har forladt boligen. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver ud fra de faglige retningslinjer. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, som fx oprydning, tømning af skraldespand, skift af sengetøj og sengeredning, varetages på skift af medarbejderne. Medarbejderne udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Tilsynet bemærker, at medarbejderen, som tager det urene sengetøj af, ikke er iført engangsforklæde. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Der anvendes laminattallerkener og bestik til måltidet. Servicet lægges i en stor plastkasse efter brug og bringes til opvask. Beboere, der er i stand til det, bringer selv deres service til opvasken. Der anvendes engangsbægere til drikkevarerne, som smides ud efterfølgende.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen indleder badet ved at iføre sig engangsforklæde og handsker. Beboeren støttes ud af sengen og følges ud på badeværelset. Medarbejderen hjælper beboeren med et bad, og medarbejderen sikrer, at beboeren bliver tørret godt. Medarbejderen hjælper herefter beboeren med påklædning, tandbørstning og håndvask. Medarbejderen smører beboeren med creme og hjælper beboeren med at få læbestift og duft på. Afslutningsvist hjælper medarbejderen beboeren med at få ret hår, og medarbejderen følger herefter beboeren ind i stuen. Medarbejderen serverer en kop te for beboeren og tænder tv'et. Den personlige pleje udføres i overensstemmelse med de hygiejniske principper. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren bliver vasket forneden i sengen. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og beboeren dækkes til, når der ikke vaskes. Beboeren forflyttes med loftlift til kørestol, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt. På badeværelset støttes beboeren til/klarar beboeren selv øvre personlig pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og de varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen, som hjælper beboer på badeværelset, ikke er iført engangsforklæde. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Enkelte beboere har brug for støtte til at spise. Disse beboere har en medarbejder siddende ved siden af sig under hele måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje er meget tilfredsstillende, og den foregår generelt i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at der er enkelte afvigelser i de hygiejniske retningslinjer, da en medarbejder tager sit engangsforklæde af for tidligt, og medarbejderen er således ikke iført korrekte værnemidler ved skift af sengetøj samt ved personlig pleje på badeværelset.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige.</p> <p>Overalt ses planter, blomster, tæpper og nips, som får plejehjemmet til at fremstå hjemligt. Der ses en del demensredskaber tilgængelige, og tilsynet observerer flere steder, at beboere sidder med demensdukker/kæledyr.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er musik i elevatorerne med Kim Larsen.</p> <p>Dagligstuerne i afdelingerne fremstår ligeledes rene, ryddelige, overskuelige og hjemligt indrettede, bl.a. ses der mindre spiseborde og sofaarrangementer.</p> <p>I en afdeling ses en medarbejder siddende ved et bord med tre beboere. Medarbejderen taler med beboerne om, at det er beboerne, der har valgt marmeladen i forbindelse med en indkøbstur. En af beboerne er træt, og beboeren har sparsom appetit, og en medarbejder kommer hen og spørger, om beboeren i stedet har lyst til en kold smoothie. Det vil beboeren gerne have.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne møder beboerne venligt og imødekomende og i flere tilfælde med berøring og knus. Medarbejderne taler roligt, og de bevæger sig roligt. Medarbejderne anvender en anerkendende kommunikation, hvor de viser, at de ser og hører beboerne, og de spørger interesseret til det beboerne fortæller. På udendørsarealerne observeres kaniner, frodige bede, sansehaver og en stor scene med tilhørende havemøbler til ca. 100 personer, som anvendes i forbindelse med frokost på tilsynsdagen.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Kælderen i Pilehuset er indrettet med udstillinger, biograf, restaurant og butikker, hvor beboerne kan komme ned i et rigtigt 'bymiljø'.</p> <p>I en afdeling observerer tilsynet, at en beboer tilbydes at se billeder fra gårdsdagens fest på en medarbejders mobiltelefon. De to har efterfølgende en hyggelig seance i en sofa, hvor grillfesten genopleves, og de griner begge flere gange.</p> <p>I en anden sofa sidder en beboer og får massage af en medarbejder. Beboeren oplever tydeligt velvære, og beboeren sidder med lukkede øjne og et smil på læben.</p> <p>Ved et spisebord sidder en medarbejder sammen med nogle beboere. En beboer bliver spurgt, hvad hun har lyst til at lave i weekenden. Beboeren tilkendegiver, at hun gerne vil på Strøget, og medarbejderen spørger interesseret ind til beboerens ønske. En anden beboer bliver pludselig lidt oprevet og ked af det, og beboeren guides til vejtrækningsøvelser af en medarbejder. Beboeren falder herefter helt til ro igen.</p> <p>I en afdeling er otte beboere i gang med at spille et kaste ringe-spil. Der er tre deltagende medarbejdere, som hjælper beboerne med at kaste ringe og bolde. Der er masser af grin undervejs.</p>

Ude i haven spiller medarbejdere og beboere boldspil og kroket. De, der sidder og kigger på, får tilbudt drikkevarer og kiks.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis, og de fremstår i øvrigt rene, ryddelige og overskueligt indrettede. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet har udvalgt tolv beboere til interview.

Tilsynets vurderinger er gennemgående baseret på de svar, som beboerne har kunnet give, og i nogle tilfælde suppleret med observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet.

Alle tolv beboere giver på forskellige måder udtryk for at være glade og tilfredse med at bo i Pilehuset. Ligeledes giver beboerne på forskellig vis udtryk for, at det er trygt, at de kender huset og omgivelserne.

To af beboerne udtaler:

- *'Jeg har fået en anden ro på mit liv, og jeg har det godt, jeg er meget tryk her'.*
- *'Jeg har det dejligt, og det er skønt at bo her'.*

Selvbestemmelse

Ni ud af tolv beboere er i stand til at udtrykke, at de oplever selvbestemmelse og stor indflydelse på deres hverdag på trods af de udfordringer, som demenssygdommen påfører dem. Tre beboere har svært ved at svare på spørgsmålet.

En beboer siger:

- *'Ja der er ikke nogen, der skal bestemme over mig. Jeg siger bare, at jeg går til købmanden, og så smutter jeg'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle tolv beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager begrænset bistand til personlig hygiejne, men at den generelle støtte og omsorg fra medarbejdernes side opfylder deres behov.

Beboerne bekræfter desuden, at de selv er aktive, og at de støttes i fortsat at gøre det, de selv kan.

Beboerne giver udtryk for, at de ikke har noget at klage over. Med støtte fra tilsynet kan flere beboere fortælle, at de vil henvende sig til en medarbejder, de føler sig tryk ved, hvis de skulle opleve at være utilfreds med noget.

Observation

Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Fire beboerinterview foregår i fællesarealerne, hvorfor kun otte boliger observeres af tilsynet. De observerede boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.

Kontinuitet i støtten

Alle beboerne oplever kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten. Beboerne beskriver, at de stort set kender alle medarbejderne, og at de kommer godt ud af det med dem allesammen. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Medarbejderne er så søde og gode til at være nærværende for os'.*
- *'Jeg kender medarbejderne, de er så søde'.*
- *'Medarbejderne er meget søde - ikke noget at klage over'.*

Beboerne kan, i varieret grad, give udtryk for, om medarbejderne overholder aftaler. Tilsynet observerer, at en beboer gentagne gange spørger en medarbejder, om de snart skal gå i haven til frokost. Medarbejder lover hver gang at sige til, når det er tid og at følge beboeren. Beboeren virker tilfreds med svaret hver gang, han får det. En anden beboer fortæller, at hvis beboeren vil have hjælp til noget, så oplever beboeren at få hjælp.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Enkelte af beboerne siger:

- *'Medarbejderne taler pænt, og de er søde. Der er ikke nogen, der irettesætter eller skælder ud'*
- *'Medarbejderne taler pænt og venligt'*

- *'Medarbejderne taler pænt, og de kender mig godt. Vi laver sjov med hinanden'*

Muligheder for at være social

Syv beboere kan svare på, at de deltager i plejehjemmets aktiviteter, fem af beboerne kan ikke helt redegøre for deres deltagelse i aktiviteter. Et par af beboerne fortæller, at de er glade for at deltage i den træning, der tilbydes.

Alle beboerne kan beskrive hyggeligt samvær med de øvrige beboere, hvilket bekræftes i forbindelse med tilsynets observationer på fællesarealerne.

En beboer fortæller:

- *'Medarbejderne er gode til at finde på forskellige aktiviteter'*.

Tilsynet oplever efterfølgende samme beboer komme ud på fællesarealerne og bryde ud i sang sammen med en anden beboer. De har en dejlig stund, hvor de har en intens øjenkontakt og hjælper hinanden med at huske teksten på sangen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og en respektfuld adfærd fra medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne tilbydes gode muligheder for at deltage i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Alle tolv beboere tilkendegiver tilfredshed med maden, og de bekræfter, at de kan komme med forslag og ønsker, og at der lyttes til disse. Beboerne synes generelt, at maden er veltilberedt og smager godt.

En beboer, som er tilfreds med madtilbuddet, udtrykker, at tilfredsheden dels skyldes, at kvaliteten af maden er god, og at beboerne har mulighed for at ønske menuen på deres fødselsdag.

En anden beboer fortæller, at maden smager godt, og at det er muligt at bede om et alternativ, hvis der er noget, som beboeren ikke kan lide.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne, bekræfter seks beboere, at de er glade for at deltage i måltiderne, og at de oplever et hyggeligt samvær med de øvrige beboere, hvilket også observeres af tilsynet i forbindelse med morgenmad og frokost. Seks af beboerne har svært ved at svare på spørgsmålet

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere beskriver, at kvaliteten af maden er særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på gennemførelse af medicin-, sundhedsfaglig- samt hygiejneaudits med fast frekvens. Der auditeres på medicin hver 14. dag, og hygiejneaudits gennemføres en gang om måneden, begge audits gennemføres af medarbejderne. Auditering af den sundhedsfaglige dokumentation gennemføres af afdelingsledelsen.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet i sammenhæng med ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på: <ul style="list-style-type: none"> • At lytte. • Fysisk kontakt, fx kram. • Smilende og positiv. • Fokus på kropssprog, herunder signalere overskud. • Kravsnedsettende pædagogik. • Sikre øjenkontakt. • Tilpasse kommunikation til beboerens kognitive funktionsniveau.
-------------------------------	--

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan målgruppen på plejehjemmet ofte har svært ved selv at give udtryk for ønsker og behov i forbindelse med indflytningen, hvorfor pårørende er vigtige bidragsydere i forbindelse med en ny beboers indflytning på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver i den forbindelse et særdeles velfungerende pårørendesamarbejde.</p> <p>I forhold til nye beboere beskriver medarbejderne, at indsamling af beboerens livshistorie er særdeles vigtig, fordi den bruges aktivt i det relationelle arbejde. Medarbejderne beskriver, at viden om beboeren ligeledes søges i den tidligere dokumentation fra fx hjemmeplejen eller plejehjem.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der er behov for meget tålmodighed og evne til at aflæse kropssprog, idet målgruppen ikke selv kan forklare, hvordan de har det.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan klippekortsordningen anvendes til aktiviteter, herunder neglepleje og ture ud af huset.</p>
---	---

<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de inddrager beboernes ressourcer aktivt, og at de motiverer den enkelte beboer til at gøre så meget som muligt selv. I forbindelse med personlig pleje handler det for en del beboere om at støtte i struktur og rækkefølge, mere end det handler om at yde kompenserende støtte.</p> <p>En medarbejder fortæller, at medarbejderen træner med flere af beboerne flere gange om ugen. Medarbejderen oplever, at beboernes livskvalitet øges, da beboerne bliver gladere og får mere energi. Medarbejderen nævner en beboer, som har et stort ønske om at kunne spille blæseinstrument igen, hvorfor medarbejderen har fokus på beboerens finmotorik i hænderne.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren og eventuelt beboerens pårørende, samt at egen læge altid er involveret. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan emnet drøftes, når det er passende i beboerens forløb og ikke nødvendigvis i forbindelse med indflytningen.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet, hvor medarbejderne fortæller at deres fællesnævner er pleje og omsorg for beboerne. Hver morgen afholdes der morgenmøde, hvor e-tavlen bliver gennemgået, og dagen planlægges. E-tavler anvendes til at danne sig overblik over beboerne og deres aktuelle udfordringer og indsatser, og de anvendes af alle faggrupper.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at når en beboer har været indlagt og udskrives til plejehjemmet, sker der en tæt koordinering imellem de forskellige faggrupper, hvor bl.a. ergoterapeut og fysioterapeuten altid er involverede, hvis beboeren udskrives med en genoptræningsplan. Medarbejderne oplever, at hjælp til beboerne hurtigt iværksættes</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data: Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Møde beboerne, hvor de er. • Være nærværende. • Skåne beboere for skift i medarbejdere, hvis de ikke tåler dette.
--	---

- Tydelig og tilpasset kommunikation.
- Sikre, at beboerne føler sig set og hørt.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Observationer af huden - rødme, tryk, sår.
- Beboerens humør - vrede, irritation, årsag.
- Infektion, temperaturforhøjelse. Er beboeren varm og blussende, infektion, rallen - obs lungebetændelse, lugt, farve på urin - obs urinvejsinfektion.
- Anvendelse af værnemidler, afbrydelse af smitteveje

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de altid forbereder besøget og plejen hos en beboer ved at sikre sig, at alle remedier er til rådighed i boligen. Hvis en beboer har brug for hjælp af to medarbejdere, sikrer medarbejderne, at den ene medarbejder er primær og har kontakten til beboeren under besøget, og at den anden medarbejder er sekundær og står for de praktiske opgaver. Således forebygges forvirring hos beboeren. Medarbejderne beskriver, hvordan de, inden hver plejesituation, overvejer, om de skal lade arbejdstelefonen ligge udenfor under besøget, hvis beboeren bliver utryg ved opkald. Medarbejderne beskriver, at en stor del af beboerne ikke er i stand til at anvende et nødkald, derfor er medarbejderne særligt opmærksomme på, at beboerne kommer med ud af boligerne, så medarbejderne har bedre mulighed for at observere og støtte beboerne. Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Medarbejderne anvender TOBS, hvis en beboer bliver utilpas, værdierne observeres, og der etableres kontakt til sygeplejerske og evt. kontakt til læge.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis, og de fortæller i forlængelse heraf, at der ikke dokumenteres på fællesarealerne, da det skaber forvirring for beboerne. Medarbejderne dokumenterer på skift, så alle medarbejderne ikke forlader fællesarealerne på samme tid. Medarbejderne tilkendegiver at opleve gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra afdelingsleder og kollegaer.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via VAR-portalen og kk-intra. En medarbejder beskriver, at VAR-portalen ofte bruges i arbejdet med elever.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligele-des, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsy-nets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder instrukser, vejledninger og fag-lige procedurer i VAR og KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, indi-viduelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes. Be-søgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab af en afløser, der ikke kender beboeren. Medarbejderne opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder generelle oplysninger, personlig pleje, mad og drikke og medicin, og hvordan den indtages og beboerens præferencer i forhold til aktivite-ter og hjælpemidler.

Handlingsanvis-ninger

Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes handleanvisning på klippekortsordnin-gen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbej-det med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangs-punkt i de situ-ationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling 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 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

