



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Ryholtgård

Uanmeldt ordinært tilsyn 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	16
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	22
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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Ryholtgård, Rymarksvej 23, 2900 Hellerup

Leder: Forstander Teresa Rousing Oberländer

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder og afdelingsleder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Ryholtgård har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat skal arbejdes med kvalitetsområderne., Tilsynet vurderer, at ledelsen har igangsat relevante tiltag, og at de er i god proces med relevante områder. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at de arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer. Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en meget tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov, og hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte generelt leveres på meget tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse og de faglige retningslinjer. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift, samt at medarbejderne i begge observationsstudier ikke anvender engangsforklæder fagligt korrekt. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær og det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne, men at en medarbejder har et højlydt og mindre imødekommende toneleje, og uvenligt irettesætter en beboer flere gange i forbindelse med, at beboeren anmoder om medarbejderens hjælp.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der har oplevet meget lang ventetid på et nødvendigt hjælpemiddel. Dertil oplever beboerne, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den oplevede kontinuitet i forbindelse med støtten. Tilsynet vurderer endvidere, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, samt at beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, samt at beboerne oplever at have indflydelse på maden gennem ønsker til køkkenet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. 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 beboernes ønsker, behov og vaner 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 fungerer særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at opsætningen af plejehjemmets nødkaldssystem giver uhensigtsmæssige forstyrrelser i forbindelse med udførelsen af plejen. Desuden kan der opstå ekstra ventetid på besvarelse af nødkald, idet det ikke altid er synligt på arbejdstelefonerne, hvem der ringer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Dog vurderer tilsynet, at vikarer og afløseres manglende adgang til Cura, ifølge medarbejderne, kan have og har haft konsekvenser for beboerne, idet vigtige observationer ikke dokumenteres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanerne udarbejdes. Dog vurderer tilsynet, på baggrund af medarbejdernes udtalelser, at beboernes besøgsplaner ikke altid er opdaterede, og derfor ikke altid fungerer som brugbare arbejdsredskaber.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet Ryholtgård:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift, samt at medarbejderne i begge observationsstudier ikke anvender engangsforklæder fagligt korrekt.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder har et højlydt og mindre imødekommende toneleje, og uvenligt irettesætter en beboer flere gange i forbindelse med, at beboeren anmoder om medarbejderens hjælp.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et skærpet fokus på at sikre en imødekommende og respektfuld omgangstone og adfærd på plejehjemmet, herunder at iværksætte indsatser til forebyggelse af forråelse og uhensigtsmæssig adfærd og kultur blandt medarbejderne.

Tilsynet bemærker, at en beboer har oplevet meget lang ventetid på et nødvendigt hjælpemiddel.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at der hurtigst muligt findes en passende løsning for den konkrete beboer.

Tilsynet bemærker, at opsætningen af plejehjemmets nødkaldssystem giver u hensigtsmæssige forstyrrelser i forbindelse med udførelsen af plejen. Desuden kan der opstå ekstra ventetid på besvarelse af nødkald, idet det ikke altid er synligt på arbejdstelefonerne, hvem der ringer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at afdække mulighederne for at ændre opsætningen af plejehjemmets nødkaldssystem, så u hensigtsmæssige forstyrrelser og ventetid forebygges.

Tilsynet bemærker, at vikarer og afløseres manglende adgang til Cura, ifølge medarbejderne, kan have konsekvenser for beboerne, idet vigtige observationer ikke dokumenteres.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker mulighederne for, at vikarer og afløsere får adgang til og kan dokumentere i Cura, og såfremt dette ikke er muligt, at etablere et sikkert system for videreformidling og dokumentation af vikarer og afløseres faglige observationer.

Tilsynet bemærker, på baggrund af medarbejdernes udtalelser, at beboernes besøgsplaner ikke altid er opdaterede og derfor ikke altid fungerer, som brugbare arbejdsredskaber.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på det faglige arbejde omkring opdatering af den enkelte beboers dokumentationsgrundlag.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende en beboers oplevelse af udfald på beboerens nødkald, medarbejdernes interne kommunikation, såfremt en beboer ikke dukker op til måltid, manglende rengøring af hjælpemidler, samt beboernes oplevelse af kvaliteten af maden.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på beboernes oplevelse af besvarelse af nødkald og at der er mulighed for at trække en log over svartider på nødkald, når en beboer oplever afvigelser. Der er ligeledes udarbejdet en ny instruks vedrørende besvarelse af nødkald, som er gennemgået med medarbejderne. Ledelsen er i øjeblikket ved at afdække muligheden for at investere i et nyt nødkaldssystem.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der siden sidste tilsyn er udarbejdet en funktionsbeskrivelse i tilknytning til kontaktpersonsordningen samt en arbejdsgangsbeskrivelse i forhold til beboerens daglige plejeansvarlige medarbejder. Materialerne er gennemgået med medarbejderne, og bidrager til en tydeligere forventningsafstemning omkring opgaver og ansvar.</p> <p>Ledelsen fortæller, at plejehjemmets arbejdsgang for medarbejdernes rengøring og vedligeholdelse af beboernes hjælpemidler er gennemgået på et personalemøde. Der er ligeledes indført en afkrydsningsliste på hver etage, hvor medarbejderne skal signere, når et hjælpemiddel er rengjort.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet arbejder målrettet med at øge beboernes indflydelse på maden. Der afholdes faste mad- og måltidsmøder med plejehjemmets køkken, hvor alle beboerne har mulighed for at ytre sig. Køkkenet forsøger, så vidt det er muligt, at efterkomme beboernes ønsker.</p>
---	--

<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver indledningsvist, hvordan medicinområdet, herunder overgang til dosisdispensering og fleksibel opgaveoverdragelse, er aktuelle fokusområder i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Derudover beskriver ledelsen, at der er særligt fokus på dokumentationen, hvor der netop er udarbejdet en ny baseline, som viser, at der er behov for et øget fokus på besøgsplanerne. Der er udarbejdet en ny struktur for sidemandsoplæring i udarbejdelse af besøgsplanerne, hvor plejehjemmets kvalitetssygeplejerske gennemgår besøgsplanerne med hver enkelt medarbejder.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ryholtgård har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat skal arbejdes med kvalitetsområderne. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har igangsat relevante tiltag, og at de er i god proces med relevante områder. Det er tilsynets vurdering, at Ryholtgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er organiseret med en forstander, som er tiltrådt 1. februar 2024 og en sygeplejerskeuddannet afdelingsleder. Derudover starter en ny afdelingssygeplejerske 1. august 2024. Plejhjemmet har etableret et kvalitetsteam, som aktuelt består af kvalitetssygeplejersken, en basissygeplejerske og en afdelingsleder. Plejhjemmet ønsker på sigt at organisere kvalitetsteamet, så der er repræsentanter med fra alle afdelinger. Plejhjemmet har et fast kvalitetspunkt på ledermøderne, hvor der drøftes temaer, såsom utilsigtede hændelser, medicin håndtering, sundhedsfaglig dokumentation, hygiejne mv. Kvalitetssygeplejersken deltager altid ved dette punkt. I tillæg hertil har forstanderen og kvalitetssygeplejersken en fast mødefrekvens hver anden uge. På daglig basis afholdes der tavlemøder kl. 8.00 samt 'kl. 11.00-møder', som er allokerede til drøftelser omkring beboerne. Derudover er der fornyeligt implementeret tavlemøder for aftenvagterne kl. 15.00. I tillæg hertil afholdes ugemøde hver torsdag for dagvagterne, som er udvidet til medarbejdere i hele organisationen, herunder medarbejdere fra rengøring, køkken samt pedel. På møderne drøftes utilsigtede hændelser, resultater fra trivselsundersøgelser, faglig undervisning og implementering af kampagner/projekter. Plejhjemmet har nedsat en række faglige netværk i relation til demens, hygiejne, Cura/dokumentation og forflytning. Plejhjemmet afholder tværfaglige konferencer med deltagelse af ergoterapeut og fysioterapeut samt aktivitetsmedarbejdere. Konferencerne sikrer, at alle beboere gennemgås hver 7. uge. Ligeledes har plejhjemmet også et sygeplejefagligt forum.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt godmorgen til beboeren. Medarbejderen præsenterer sig ved navn, og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderen henvender sig til beboeren i øjenhøjde, og tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog. Beboeren har begrænset sprog, og er ikke i stand til at indgå i en dialog. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af et imødekommende kropssprog og smil. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og går ind og præsenterer sig, og hilser venligt godmorgen. Medarbejderen benytter en venlig tone, tiltaler beboeren ved fornavn, og benytter sig af et imødekommende kropssprog. Medarbejderen taler i øjenhøjde, og spørger ind til, hvordan beboeren har sovet.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, hvor plejen tydeligt udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens ønsker og vaner. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren nikker og virker tilfreds, da medarbejderen spørger, om vandtemperaturen er tilpas. Beboeren samarbejder under hele plejeforløbet, hvor medarbejderen sikrer, at beboeren inddrages i mindre beslutninger, f.eks. i valg af bluse.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens vaner, idet beboeren har funktionsnedsættelse med lammelser i det ene ben og arm. Medarbejderen er under plejeforløbet opmærksom på beboerens autonomi ved at spørge ind til den støtte, beboeren har brug for. Fx spørger medarbejderen ind til valg af tøj, og om tøjet skal anvendes igen eller skal til vask.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Beboeren har begrænsede fysiske ressourcer, og medarbejderen yder derfor fuld kompenserende pleje.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Fx kan beboeren varetage personlig pleje selvstændigt med den raske arm og ben, mens medarbejderen blot støtter med sin tilstedeværelse, så beboeren føler sig tryk ved at arbejde selvstændigt. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning, og støtter herigennem beboeren til at vedligeholde sine ressourcer. Medarbejderen understøtter gennem guidning og vejledning, at beboeren selvstændigt udfører forflytninger på trods af</p>

beboerens lammelser. I forbindelse med afklædning, personlig pleje og hudpleje, guider og støtter medarbejderen beboerens selvstændige udførelse, og kompenserer kun, når det bliver for svært for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at de arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre remedier klar på beboerens badeværelse. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde ved plejens begyndelse og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren ønsker at varetage så meget af plejen som muligt selv. Medarbejderen finder affaldsspand, håndklæder, vaskeklud og rent tøj frem i takt med, at beboeren har brug for remedierne. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en meget tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Tilsynet foretager kun observation af oprydningen af remedier, som er brugt i forbindelse med plejen. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Tilsynet foretager kun observation af sengeredning, mens beboeren udfører personlig pleje på badeværelset.

Dog bemærkes det, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med sengeredningen. Øvrige opgaver, såsom udluftning, oprydning og tømning af affald, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen fjerner beboerens ble, og påsætter liftsejl. Herefter forflyttes beboeren med loftlift til bækkenstol, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Beboeren køres ud på badeværelset, og medarbejderen hjælper beboeren med et bad.

Medarbejderen forflytter beboeren tilbage i sengen, hvor beboeren støttes til påklædning af benklæder. Beboeren forflyttes via loftslift til sin kørestol, og medarbejderen støtter beboeren til at få bluse på, hvorefter beboeren hjælpes ud i spisestuen. Medarbejderen fortæller i forbindelse med tilbagemeldingen, at beboeren har fået foretaget nedre hygiejne forud for badet.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker før badets begyndelse. Medarbejderen er ikke iført engangsforklæde i forbindelse med, at medarbejderen fjerner beboerens ble. Medarbejderen skifter handsker korrekt, og udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Indledningsvist går beboeren til toilettet, og begynder at afklæde sig og at tage sko og natbukser af. Efterfølgende rejser beboeren sig, og udfører selvstændigt nedre hygiejne stående ved vasken. Medarbejderen støtter ved at udlevere vaskeklude og håndklæder. Efter øvre personlig pleje ved vasken går beboeren ved hjælp af rollator til soveværelset, hvor beboeren støttes til påklædning. Beboeren støttes til påsætning af specialsko med fodskinne og armskinne. Beboeren fortæller at have brug for at kontakte en bandagist til justering af fodskinnen, hvilket medarbejderen aftaler, at de kan gøre i fællesskab efter morgenplejen.

Medarbejderen inddrager beboeren i dagens lægetilsyn, og følger i den forbindelse op på beboerens oplevelse af effekten af beboerens medicinske behandling. Som afslutning på dialogen beder medarbejderen beboeren om samtykke til at viderebringe oplysningerne til lægen.

Medarbejderen varetager korrekte skift af handsker igennem hele forløbet, men udfører ikke korrekt håndhygiejne imellem handskeskift. Afslutningsvist vasker medarbejderen hænder, men da der ikke er et papirhåndklæde i boligen, benytter medarbejderen uniformen til aftørring af hænderne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte generelt leveres på meget tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse og de faglige retningslinjer. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift, samt at medarbejderne i begge observationsstudier ikke anvender engangsforklæde fagligt korrekt.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Fællesarealerne er indrettede hjemligt, og gangarealerne fremstår i sarte farver og med en tydelig skiltning ved hvert rum, som kan ses på lang afstand. På gangene ses større fotografier med naturmotiver.</p> <p>Fra morgenstunden ses beboere siddende i spisestuen med deres morgenmad. Alle beboerne får individuelle menuer. To beboere sidder og spiser, imens de læser dagens avis.</p> <p>Medarbejderne optræder generelt imødekommende over for beboerne, og de tager sig tid til en kort dialog, når de passerer en beboer på gangen eller i spisestuen. Medarbejderne observeres generelt meget serviceorienterede og optagede af beboernes ve og vel, bl.a. spørges beboerne på fællesarealerne; <i>'Er der noget, jeg kan gøre for dig?'</i></p> <p>Tilsynet observerer i en spisestue, at en medarbejder har et højlydt og mindre imødekommende toneleje, og tilsynet overværer, at medarbejderen irettesætter en beboer, der beder om medarbejderens hjælp til at finde en telefonoplader. Medarbejderen råber uvenligt, at beboeren ikke kan få hjælpen nu og må vente. Senere observeres samme medarbejder irettesætte beboeren for at have kontakten pårørende.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På fællesarealerne ses flere opslag over ugens planlagte aktiviteter samt den nærtstående sommerfest med levende musik. På tilsynsdagen er der stolegymnastik. Dagligstuerne er indrettede med bløde møbler, som indbyder til socialt samvær, og de fremstår hjemlige med pynt, nips og tapet på væggene. Der ses et klaver i dagligstuen på 1. sal, og der observeres print af fotos fra hverdagsaktiviteter.</p> <p>I stueetagen ses et træningsrum og en større multisal, som kan opdeles til mindre rum. I stueetagen findes desuden plejehjemmets køkken.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne, men at en medarbejder har et højlydt og mindre imødekommende toneleje, og uvenligt irettesætter en beboer flere gange i forbindelse med, at beboeren anmoder om medarbejderens hjælp.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data:</p> <p>Tilsynet taler med otte beboere i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Alle otte beboere giver udtryk for, at de trives på plejehjemmet, og at de oplever tryghed. Beboerne udtaler bl.a.:</p>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> 'Jeg har det godt. Jeg føler ikke, at jeg bor på en institution. Jeg er tryk, for jeg har mit nødkald, og jeg er faldet et par gange, og der kommer de med det samme'. 'Jeg er meget glad for at bo her. Det er så trykt, at der altid er personale'. 'Jeg har det godt, jeg er tryk, de er søde ved mig, og jeg får, hvad jeg skal have'.
Selvbestemmelse	<p>De otte beboere oplever, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår.</p> <p>En beboer siger bl.a.; 'Det er en stor omvæltning at flytte på plejehjem, men jeg kan selv det meste'.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryk, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	<p>Data:</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og svarende til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager begrænset støtte til personlig hygiejne, men at den generelle støtte og omsorg fra medarbejdernes side opfylder deres behov, og at de altid kan bede om ekstra hjælp.</p> <p>En beboer giver udtryk for kritik, idet beboeren i to år har bedt om en anden bækkenstol, da beboeren ikke kan anvende sin nuværende bækkenstol. Beboeren udtrykker, at det er uværdigt for beboeren at være nødt til at besørge i bleen. I forbindelse med tilbagemeldingen, italesætter ledelsen kendskab til beboerens udfordring, og forsikrer tilsynet om, at der arbejdes målrettet på at finde en passende løsning for beboeren.</p> <p>Beboerne beskriver, at de gør det, de selv kan, både i forbindelse med den personlige pleje, de praktiske opgaver i boligen og i forbindelse med måltiderne. En beboer fortæller, at beboeren selv varetager rengøring af boligen, hvilket for beboeren er medvirkende til at fastholde beboerens fysiske ressourcer.</p> <p>Alle beboerne ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage. Enkelte beboere beskriver, hvordan de ikke har tænkt over dette spørgsmål tidligere, idet de ikke har haft grund til at klage. Andre beboere vil kontakte lederen eller kontaktpersonen.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres renholdte.</p>

Kontinuitet i støtten

Alle beboerne oplever, at de ser nogenlunde de samme medarbejdere i forbindelse med plejen, fire beboere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos dem, men de italesætter, at dette ikke udgør et problem.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der har oplevet meget lang ventetid på et nødvendigt hjælpemiddel. Dertil oplever beboerne, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den oplevede kontinuitet i forbindelse med støtten.

3.3.3 Mål 3: Kontakt**Emne:**

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv og personlige grænser respekteres, og at der er en gensidig respekt imellem medarbejdere og beboere.

Beboerne beskriver bl.a.:

- *'De taler pænt og ordentligt. De er så søde alle sammen'.*
- *'Der er altid nogle, man taler bedre med end andre, fx er aktivitetsmedarbejderne meget lydhøre, og vi taler rigtig godt sammen'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Hovedparten af de interviewede beboere deltager i flere af plejehjemmets udbudte aktiviteter, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af aktiviteterne. For enkelte beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Der er et beboerblad, hvor aktiviteterne bliver beskrevet. Vi har haft besøg af et amatørteater og en vuggestue. Der er en is-dag og stolegymnastik - det er vældigt godt. Der er højtlesning på afdelingen, neglesalon, wellness og banko. De to aktivitetsmedarbejdere sørger så godt for os'.*
- *'Jeg ser meget fjernsyn, og så deltager jeg i stolegymnastik'.*

De interviewede beboere giver desuden udtryk for, at de er sammen med medbeboerne i den grad, de ønsker, hvilket primært er i forbindelse med måltider og aktivitetstilbud.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, samt at beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne er tilfredse med maden, der bliver serveret, og som beskrives veltilberedt og varieret. En beboer undrer sig over, at man kan få vegetarmad hver dag, hvis man er vegetar, men at man ikke kan få kød hver dag, hvis man er kødspiser. Beboerne udtaler desuden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er glimrende, der er ikke noget at klage over'.</i> • <i>'Jeg får altid råkost ved siden af. Det er god mad, der er varieret, og som smager godt, men der er for lidt fisk, men det kan vel ikke være anderledes'.</i> • <i>'Det er både/og, nogle gange er det skidt. Fx fik vi koldskål uden kammerjunker - der var ingen! Jeg er måske lidt kræsen. Nogle dage er det fantastisk godt. De tager hensyn til, at jeg har særlige behov'.</i> <p>Beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med forslag til maden, samt at køkkenet er lydhøre over for beboernes ønsker og forslag.</p> <p>Blandt de beboere, der spiser deres måltider i spisestuen, beskrives en hyggelig stemning. Flere beboere beskriver, at de snakker lidt med dem, de sidder til bords med. Andre oplever en lidt stille stemning. En beboer siger; <i>'Det er meget hyggeligt, jeg sidder sammen med fem andre og sludrer'.</i></p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, samt at beboerne oplever at have indflydelse på maden gennem ønsker til køkkenet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de har oplevet udskiftning af ledere og medarbejdere det seneste år. Ryholtgård har derfor et stort fokus på at ensrette arbejdsgange og vejledninger på tværs af huset, så alle følger Københavns Kommunes retningslinjer.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at der er fokus på medicin håndtering, samt at beboerne skal overgå til dosisdispenseret medicin, hvortil medarbejderne oplever, at der kan være forskellige barrierer og udfordringer i processen.</p> <p>En af plejehjemmets sygeplejersker er i gang med efteruddannelse, og i forbindelse med uddannelsen er der på den ene etage iværksat et triage-projekt. Beboerne triageres, og der føres en manuel tavle, hvor triageniveau fremgår med farvede magneter samt en kort beskrivelse af årsag til ændring i triageringsniveau. Dette giver et godt overblik over afdelingens beboere, ifølge medarbejderne.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver følgende faktorer, som de mener er vigtige i kommunikationen med beboerne. Medarbejderne beskriver, at de er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nærværende. • Lyttende. • Anerkendende. • Ligeværdige. • Opmærksomme på at tilpasse kommunikationen individuelt til den enkelte beboer. • Opmærksomme på at aflæse kognitivt svækkede beboeres behov og ønsker. • Opmærksomme på at anvende korte sætninger.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytningssamtalen i afdækningen af beboernes pleje og omsorgsbehov. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at bevare beboernes ressourcer i den daglige pleje alt efter, hvad beboerne evner og har behov for. Medarbejderne observerer beboerne efter indflytning, især hvis beboerne ikke er i stand til at kommunikere verbalt. Medarbejderne holder øje med beboernes kropssprog og mimik for at forstå deres behov og ønsker.</p> <p>Klippekortet anvendes til aktiviteter, som er planlagt ud fra den enkelte beboers ønsker, f.eks. restaurantbesøg, ordne altankasser eller rydde op i beboernes klædeskab. Medarbejderne fortæller, at eleverne tager på ture med beboerne som en del af klippekortsordningen.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan rehabilitering handler om at få øje på det, beboerne kan eller har potentiale til at opnå. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de er opmærksomme på rehabiliteringsindsatsen, fordi den har en stor betydning for beboernes livskvalitet, og derfor støtter medarbejderne beboerne i at holde fast i indgåede aftaler, f.eks. at gå selvstændigt til spisestuen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at flere beboere er aktive i hverdagen, og at beboerne besøger hinanden, og låner ting af hinanden.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes ønsker til livets afslutning fremgår af forsiden i Cura samt på e-tavlerne. Medarbejderne fortæller om vigtigheden af at være professionelle i dialogen med beboerne og at afstemme, om beboerne er klar til samtalen om livets afslutning. Medarbejderne fortæller, at det er en fast del af indflytningssamtalen eller ved første samtale med plejehjemslægen at tale om genoplivning. Nogle beboere er klar til samtalen, når de flytter ind, andre vil gerne vente eller drøfte det med deres pårørende.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der er fast mødestruktur hver dag med både tavlemøder morgen og eftermiddag samt opsamlingsmøder til koordinering mellem medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at formiddagsmøderne er tværfaglige, da både sygeplejersker og ledere deltager, og hvor beboernes tilstande og behov drøftes.</p>

Plejhjemmet samarbejder med fysioterapeuter fra Sundhedshuset, der kommer to gange om ugen, samt deltager på de tværfaglige konferencer, som afholdes hver 7. uge på alle etager.

Medarbejderne beskriver, at der er en fast arbejdsgang, når beboerne udskrives fra hospitalet. Sygeplejersken er altid inddraget, og medarbejderne gennemgår både tilstandsoverblikket i dokumentationen og beboerens medicin.

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 beboernes ønsker, behov og vaner 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 fungerer særdeles tilfredsstillende.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der sikres tryghed for beboerne igennem:

- Faste medarbejdere, som beboerne kender.
- Overholdelse af aftaler.
- Information om ændringer i de indgåede aftaler med beboerne.
- Faste rutiner, som er velkendte for beboerne.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de sikrer sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos beboerne, herunder beskrives opmærksomhed på bl.a.:

- At sikre god håndhygiejne for at forebygge smittespredning.
- At forebygge dehydrering, tilbyde ekstra væske på varme dage.
- At tjekke forandringer i huden samt forebyggelse af tryksår.
- Ernæring, forebyggelse af uplanlagt vægttab.
- Tegn på urinvejsinfektion, forebyggelse via hyppige bleskift/tilbud om regelmæssige toiletbesøg, nedre toilett med vaskehandske ved alle toiletbesøg, øget væske/væskeregistrering

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

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver en struktureret planlægning, som foregår fra morgentiden, herunder sker der koordinering i forhold til de beboere, der skal hjælpes af to medarbejdere.

Medarbejderne beskriver, hvordan deres arbejdstelefoner forstyrrer en del i forbindelse med udførelse af morgenplejen, idet alle afdelingens nødkald går ind på

alle medarbejderes arbejdstelefoner. Medarbejderne beskriver, hvordan de forsøger at være nærværende i plejen, men at beboerne ofte kommenterer de forstyrrende telefoner. Medarbejderne tilføjer, at det ikke altid er muligt for dem at se, hvilke beboere der har trykket nødkald, idet opkaldene ligger i kø på displayet, hvis flere end to beboere trykker nødkald.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS eller undersøger beboerens urin, og vedkommende kontakter, efter behov, en sygeplejerske, der bistår med den videre plan. Lægen kontaktes ligeledes, hvis det skønnes nødvendigt.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen varetager dokumentationsopgaver i et koordineret samarbejde med deres kolleger. Større opdateringer planlægges af afdelingslederen, så den enkelte medarbejder får både tid og støtte til opgaven.

Medarbejderne beskriver, at vikarer og afløsere ikke har adgang til Cura, hvorved vigtige observationer ikke bliver dokumenteret. Medarbejderne beskriver flere eksempler på alvorlige konsekvenser, heraf bl.a., at en beboer har måtte forblive isoleret i flere dage, fordi der ikke var ført den rette dokumentation i relation til beboerens smitteregime. Medarbejderne fortæller, hvilke dele af dokumentationen de altid vil prioritere at dokumentere tidstro, f.eks. i forbindelse med medicinadministration.

Medarbejderne fortæller i relation til dokumentationsarbejdet, at de føler sig godt klædt på til opgaven, og at de anvender kolleger, kvalitetssygeplejerske eller instrukser og vejledninger på KK-net, hvis de er i tvivl.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. På personalekontorerne findes en mappe med plejehjemmets lokale instrukser, som kvalitetssygeplejersken løbende opdaterer. Medarbejderne nævner, at KK-intra og VAR-portalen også bruges til at fremsøge instrukser og vejledninger, f.eks. henter medarbejderne bl.a. viden om kompressionsbehandling og øjendrypning. Handlingsanvisningerne i Cura er født med links til VAR. VAR bruges desuden ofte i forbindelse med elevarbejdet.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at opsætningen af plejehjemmets nødkaldssystem giver u hensigtsmæssige forstyrrelser i forbindelse med udførelsen af plejen. Desuden kan der opstå ekstra ventetid på besvarelse af nødkald, idet det ikke altid er synligt på arbejdstelefonerne, hvem der ringer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og at de oplever, at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Dog vurderer tilsynet, at vikarer og afløseres manglende adgang til Cura, ifølge medarbejderne, kan have og har haft konsekvenser for beboerne, idet vigtige observationer ikke dokumenteres.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Medarbejderne beskriver, at der anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes. Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet, og de redegør, med relevante eksempler, for vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. En medarbejder fortæller, at en beboer ønsker hjælpen tilrettelagt på en helt bestemt måde og i en bestemt rækkefølge, hvortil medarbejderen beskriver, at besøgsplanen er udførligt beskrevet, så beboeren oplever kontinuitet og overholdelse af de aftaler, der er indgået. Medarbejderne fortæller, at der altid udarbejdes besøgsplan, når en ny beboer flytter ind, men at der ikke altid sker en løbende opdatering af besøgsplanerne, hvorfor besøgsplanerne ikke altid fungerer som brugbare arbejdsredskaber.
----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanerne udarbejdes. Dog vurderer tilsynet, på baggrund af medarbejdernes udtalelser, at beboernes besøgsplaner ikke altid er opdaterede, og derfor ikke altid fungerer som brugbare arbejdsredskaber.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Observationer fra tilsynet er drøftet i forbindelse med ovenstående medarbejderinterview.
---	---

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i 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 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

V har kun en faktisk ændring. Der står at jeg er konstitueret forstander. Det er jeg ikke længere.

BDO: Tilrettet i rapporten.

I forhold til interview med ledelsen, så lyder det som om der kun blev talt med forstander. Der blev talt med forstander og afdelingsleder.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Teresa Rousing Oberländer
Forstander
Ryholtgård

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.