



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Lindehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 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	9
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode.....	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	22
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO.....	24

Forord

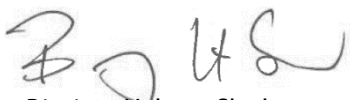
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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



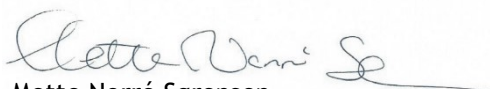
Birgitte Høberg Sloth

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: Center for Demens, Lindehusene, Alléen 4 og Alléen 6, 2200 København N

Leder: Lone Vistisen

Antal boliger: 59 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie af to beboere
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Lindehusene. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat særdeles tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at Lindehusene arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at de har en organisering, som på særdeles tilfredsstillende vis understøtter dette kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. 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 i det ene observationsstudie sikrer en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, mens medarbejderen i det andet observationsstudie ikke i tilstrækkelig grad får organiseret og tilrettelagt plejen, så forstyrrelser og afbrydelser undgås. Desuden efterlades beboeren i en situation med faldrisiko på grund af den u hensigtsmæssige tilrettelæggelse. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog er det tilsynets vurdering, at der er afvigelser i overholdelsen af de hygiejniske retningslinjer i begge observationsstudier, da medarbejderne ikke konsekvent udfører korrekt afspritning af hænder i forbindelse med handskeskift. Desuden ifører medarbejderen i det ene observationsstudie sig ikke engangsforklæde i forbindelse med plejen.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår trygge og med selvbestemmelse, og de får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor de anvender deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Desuden vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes.

Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd i Lindehusene. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. De adspurgte beboere beskriver en generel tilfredshed med kvaliteten af maden. En beboer beskriver utilfredshed. Beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag til maden, 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 både på etagerne og i madklubben.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og for en tilrettelæggelse af plejen og støtten, hvor såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og de kender arbejds-

gangene for beboernes stillingtagen til genoplivning. Det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb, og medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Desuden kan medarbejderne redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og de kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR. Medarbejderne kender dog ikke indholdet af instrukser og vejledninger på KK-intra. Tilsynet vurderer endeligt, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i begge observationsstudier ikke efterlever de hygiejniske retningslinjer, herunder anvendelse af engangsforklæde, handskeskift samt afspritning af hænder imellem handskeskift.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder og gennemfører planen om at tilbyde medarbejderne genopfriskning af de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke får tilrettelagt plejen hensigtsmæssigt, og medarbejderen er nødt til at forlade beboeren flere gange, herunder en gang, hvor beboeren udsættes for en faldrisiko.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne modtager oplæring i hensigtsmæssig tilrettelæggelse af en plejesituation, så beboeren ikke oplever unødige forstyrrelser i plejen eller risici.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser usikkerhed omkring instrukser og vejledninger på KK-intra, og hvilket indhold disse har.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne opnår større kendskab til anvendelsen af instrukser og vejledninger på KK-intra.

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>Lindehusene fik ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til at sikre en værdig kommunikationsform, sikre hensigtsmæssigt fodtøj, øge beboernes tilfredshed med maden samt håndtere en konkret medarbejders faglige niveau.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende en værdig kommunikation har plejehjemmet arbejdet målrettet i to spor. Plejehjemmet har arbejdet videre med demensfaglige tiltag, herunder BPSD-metoden. Desuden anvendes 'Mapping af omsorg til mennesker med demens', i hvilken forbindelse plejehjemmet arbejder med observation og feedback. Aktuelt etableres en baseline, men fremadrettet skal mapping ske systematisk og skabe grundlag for øget faglig refleksion omkring den personcentrerede omsorg i medarbejdergruppen.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring en konkret beboers fodtøj, så støtter medarbejderne beboeren i hensigtsmæssige valg, men samtidigt respekteres selvbestemmelsesretten. Ledelsen fortæller, at fodtøj er en af beboerens største glæder i livet, hvilket i nogle situationer vægter højere end faldrisikoen.</p> <p>I forhold til mad og måltider tilbereder plejehjemmets afdelinger selv morgenmad og frokost til beboerne. Den varme aftensmad modtages udefra. Der er fire varme måltider at vælge imellem hver dag, og plejehjemmet arbejder på en større inddragelse af beboere i beslutningen om, hvilke menuer der skal spises på etagen. Plejehjemmet afventer aktuelt opstart af forløb med Meyers Madhus i forhold til rådgivning omkring mad og måltider.</p> <p>Madklubben er desuden et nyt og borgerdrevet initiativ, hvor udvalgte beboere fra alle afdelinger i fællesskab beslutter, tilbereder og indtager et måltid mad. På tilsynsdagen tilbereder gruppen et libanesisk måltid.</p> <p>I forhold til den sidste anbefaling fra 2022 vedrørende manglende faglighed hos en assistentuddannet medarbejder har ledelsen efterfølgende sikret kompetencevurdering af alle medarbejdere.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at der aktuelt er fokus på medicin. Plejehjemmets kvalitets-sygeplejerske er i gang med forbedringsuddannelsen, og der gennemføres i den forbindelse et projekt i det ene af Lindehusene i forhold til medicin, der ikke bliver indtaget.</p> <p>I det andet hus er der netop implementeret nye medicinvoogne og etableret et nyt medicinrum, hvilket ifølge ledelsen giver et godt udgangspunkt for arbejdet med arbejdsgangene omkring medicin håndtering.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der gennemføres medicinaudits en gang om ugen med tilfredsstillende resultater. Frekvensen fastholdes, så længe det er meningsfuldt og giver læring.</p> <p>Ledelsen oplyser ligeledes, at der i forbedringsøjemed arbejdes med en øget struktur og ansvarsfordeling, eksempelvis oplevede plejehjemmet i en periode udfordringer med, at FMK-advis'er ikke blev besvaret rettidigt, hvorfor der nu udpeges en ansvarlig hver morgen.</p> <p>Lindehusene har tværfaglig borgergennemgang efter fast skabelon hver 14. dag, hvor alle faggrupper deltager. Der aflægges ligeledes lægebesøg på</p>

plejehjemmet hver 14. dag. Borger gennemgangen er placeret umiddelbart før lægebesøget. Aktuelt er der et særligt fokus på psykofarmaka.

Triage afventer implementering. Plejehjemmet er optaget af, hvordan de forskellige typer screeninger, triage og demens-mapping kan kædes sammen og bidrage til et mere fuldstændigt billede af beboerens aktuelle status. E-tavlerne anvendes allerede i hverdagen, og de opleves værdifulde af medarbejderne til at danne sig et godt overblik over beboerne og deres aktuelle status.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat særdeles tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at Lindehusene arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Lindehuset er organiseret med en forstander, som ud over at have ledelsesansvaret for A og B-huset i Lindehusene, også har ansvaret for Aktivitetscenter Træning og rådgivning (tidlig indsats) og Rådgiver/rejseholdet, som alt sammen er centraliseret i Lindehusene.

Lindehusenes to huse med plejeboliger har hver deres tilknyttede afdelingsleder og koordinerende demensfaglige sygeplejerske. Husene støttes desuden fagligt af en tværgående gruppe bestående af sygeplejersker og terapeuter.

To sygeplejersker er tildelt kvalitetsansvar, og der er aftalt tydelige snitflader til afdelingslederens ansvarsområde. Holdningen er, at kvaliteten skal holdes på afdelingsniveau, og derfor samles alle medarbejdere i hvert hus hver 14. dag til en gennemgang af forbedringsarbejdet. På møderne kan medarbejderne ligeledes byde ind med forskellige faglige initiativer. Ledelsen nævner et eksempel, hvor en medarbejder aktuelt arbejder med forbedringer omkring tilmelding til omsorgstandplejen.

Ledelsen beskriver, at der efter en periode med flere vakante stillinger nu er stabilitet i dagvagten med faste medarbejderteams. Alle medarbejdere kompetencevurderes løbende. Aktuelt har to uddannede social- og sundhedsassistenter ikke fuldt kompetenceområde, og de dispenserer ikke medicin.

Ledelsen tilføjer, at hygiejneområdet skal have mere fokus igen. I den forbindelse nævner ledelsen, at instrukser og vejledninger introduceres løbende til medarbejderne, når der er behov for en specifik viden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker, at tilsynet har et særligt fokus på, om beboerne har det sjovt, om de smiler, og om det er beboerne, der sætter dagsordenen.
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren hilses venligt godmorgen, og den ene medarbejder har øjenkontakt med beboeren i længere tid. Medarbejderen afventer, at beboeren smiler, og hun siger '<i>der kom smilet</i>'. Beboeren har ikke noget sprog, men beboerens øjne og smil indikerer, at beboeren er meget tryk ved medarbejderne, og det observeres, at beboeren følger medarbejderens bevægelser under hele plejen. Når beboeren indimellem falder i søvn, taler medarbejderne roligt til beboeren, så beboeren ikke bliver forskrækket og langsomt vågner igen. Tempoet er hele tiden tilpasset beboeren. Medarbejderen holder pause, hvis beboeren gør det mindste antræk til gener. Når medarbejderen stiller et spørgsmål til beboeren, siger medarbejderen, at beboeren blot skal løfte øjenbrynene, hvis beboeren er enig.</p> <p>De to medarbejdere afstemmer kort arbejdsøjeblikket på sengen, men ellers taler medarbejderne ikke med hinanden, og de har fokus på beboeren.</p> <p>Den ene medarbejder observeres sige '<i>min ven</i>' flere gange. Efterfølgende efterspørger tilsynet medarbejderens faglige begrundelse herfor, og tilsynet bliver bekræftet i, at der er relevant faglig baggrund for medarbejderens valg af tiltaleform.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og siger godmorgen. Medarbejderen spørger ind til, om beboeren har sovet godt.</p> <p>Medarbejderen benytter beboerens navn ved tiltale, og medarbejderen informerer beboeren om, at medarbejderen er kommet for at hjælpe beboeren. Beboeren er ikke i stand til at kommunikere. Medarbejderen er rolig i sin adfærd og kommunikation. Kommunikationsformen er respektfuld og målrettet beboerens kognitive udfordringer. Dertil vidner dialogen under plejen om, at medarbejderen kender til beboerens livshistorie, og medarbejderen nævner fisketure, som beboeren tidligere har holdt meget af. Under hele plejen roser og anerkender medarbejderen beboerens indsats og medvirken, omend den er begrænset.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne tilrettelægger plejen med udgangspunkt i beboerens ønsker. Den ene medarbejder starter med at tænde for '<i>Music mind</i>', hvor beboeren har en personlig playliste. Beboeren er meget præget af sin demenssygdom, og beboeren forsøger hele tiden at gribe fat i noget. Medarbejderne giver beboeren et tøjdyr med lange arme, som beboeren kan gribe om, og beboeren får dermed ro i arme og hænder. Medarbejderne inddrager beboeren i alt, hvad de gør.</p>

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen forklarer sine handlinger under plejen. Beboeren har kognitive udfordringer og intet sprog. Beboeren kan ikke give udtryk for ønsker til plejen, men det er tydeligt, at medarbejderen kender beboerens rutiner, og beboeren virker veltilpas.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

På grund af beboerens kognitive og fysiske formåen tilbydes beboeren alene kompenserende pleje, men medarbejderne sikrer beboerens aktive deltagelse ved hele tiden at informere beboeren om næste skridt i processen. Alt foregår i et roligt og tilpasset tempo, så beboeren ikke bliver utryg.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Beboeren har kognitive og fysiske begrænsninger. Medarbejderen leverer stort set kun kompenserende pleje. Medarbejderen giver beboeren et håndklæde i hånden og motiverer beboeren til at tørre sig under armene efter at være blevet vasket. Beboeren tager sin arm halvvejs op til armhulen og fører hånden frem og tilbage ud i luften, medarbejderen tørre nænsomt beboeren under armhulen i samme bevægelser som beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet 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

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere;

De to medarbejdere har forskellige roller i forbindelse med den personlige pleje. Den ene medarbejder har fokus på beboeren, imens den anden medarbejder gør remedier klar til plejen. Medarbejderne tilrettelægger arbejdet, så der ikke er unødigt spildtid. Undervejs tilrettelægges plejen desuden, så beboeren skal forflyttes og vendes færrest mulige gange.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Medarbejderen finder remedier frem, før plejen starter, og medarbejderen klarer en lille plejevogn. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke har handsker og sprit på plejevognen. Medarbejderen forlader beboeren flere gange for at hente nye handsker.

Beboeren bliver vasket forned, stående med bukserne trukket ned under knæene. Medarbejderen har ikke medbragt en ren ble, og medarbejderen forlader derfor beboeren for at hente en ble på badeværelset. I medarbejderens fravær begynder beboeren at trisse hen mod badeværelsesdøren, hvilket efterlader beboeren i en situation med faldrisiko.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det ene observationsstudie sikrer en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, men at medarbejderen i det andet observationsstudie ikke i tilstrækkelig grad har organiseret og tilrettelagt plejen, så forstyrrelser og afbrydelser undgås. Desuden efterlades beboeren på grund af den uhensigtsmæssige tilrettelæggelse i en situation med faldrisiko.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere</u> De praktiske opgaver udføres alene af medarbejderne, og på grund af beboerens kognitive funktionsniveau inddrages beboeren ikke heri.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen oplyser til tilsynet, at hun vil rydde op i boligen, efter at beboeren har fået morgenmad. Tilsynet overværer derfor ikke udførelsen af de praktiske opgaver.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere</u> Beboeren får indledningsvist tilbudt barbering i sengen, hvorefter medarbejderen viser kluden og fortæller, at hun vil tørre beboeren i ansigtet og smøre creme i ansigtet. Imens lukker beboeren øjnene og gaber.</p> <p>Beboeren tilbydes efterfølgende tandbørstning. Efter tandbørstningen tilbyder medarbejderen beboeren at få fugtet munden med swaps. Medarbejderen berører forsigtigt beboerens læber med swapsen, så beboeren forberedes på, hvad der skal ske.</p> <p>Medarbejderne vender beboeren med Vendlet, hvilket beboeren tydeligt ikke er tryk ved. Beboeren forberedes derfor forud for hver vending, og beboeren tilbydes at holde den ene medarbejder i hånden under vendingen.</p> <p>Beboeren bliver herefter nænsomt vasket foroven. I forbindelse med, at beboeren hjælpes med at få strømper på, vises beboeren strømperne, og medarbejderen lader beboeren mærke på dem. Afslutningsvist vaskes beboeren forneden, og beboeren får ren ble og benklæder på.</p> <p>Under hele plejeforløbet udnytter medarbejderne hjælpemidlernes muligheder for at opretholde gode arbejdsstillinger, herunder justeres højde på sengen flere gange, afhængigt af opgaverne.</p> <p>Medarbejderne er begge iført engangsforklæder og engangshandsker, og de udfører relevante handskeskift undervejs i plejen, dog spritter medarbejderen ikke konsekvent hænderne af imellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder</u> Medarbejderen ifører sig handsker. Under plejen skifter medarbejderen handsker på relevant vis, men medarbejderen udfører ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke er iført engangsforklæde under plejen.</p> <p>Beboeren har en Rota-Care seng. Medarbejderen retter, ved hjælp af fjernbetjening, beboeren op til siddende stilling med benene ud over kanten. Medarbejderen opnår derved øjenhøjde og øjenkontakt med beboeren. Beboeren vaskes i ansigtet og på overkroppen i den siddende stilling i sengen, og medarbejderen udfører mundhygiejne. Beboeren får en ren bluse på, og medarbejderen</p>

giver beboeren rene strømper, bukser og sko på, imens beboeren sidder i sengen. Medarbejderen foretager flere handlinger, som er med til at fremme beboerens velvære, f.eks. sansestimulering ved aftørring med håndklæde samt påføring af diverse cremer.

Beboeren støttes herefter i at komme op og stå på gulvet, hvor medarbejderen udfører den nedre hygiejne.

Medarbejderen støtter beboeren i at gå til spisestuen for at indtage morgenmad.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at der er afvigelser i de hygiejniske retningslinjer i begge observationsstudier, da medarbejderne ikke konsekvent udfører korrekt afspritning af hænder i forbindelse med handske-skift. Desuden ifører medarbejderen i det ene observationsstudie sig ikke engangsforklæde i forbindelse med plejen.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer

I Lindehusene er fællesarealerne indrettet med en lille dagligstue og et mindre spisekøkken. Der er under tilsynet altid minimum en medarbejder til stede på fællesarealerne, som tager imod beboere, der kommer ud på fællesarealerne. Beboerne, som kommer ud på fællesarealerne, mødes venligt, respektfuldt og imødekommende. Medarbejderne understøtter ofte deres kommunikation med beboerne med en let berøring, f.eks. ved at holde på beboerens arm under dialogen. En beboer har været i bad, og beboeren er meget glad, og medarbejderne fortæller beboeren, hvor flot hun ser ud.

Beboernes boliger udgår fra gangarealerne. Når medarbejderne går ind til beboerne, banker de på og åbner forsigtigt døren. En medarbejder spørger forsigtigt 'må jeg komme ind?', og medarbejderen går først ind, efter beboeren har givet sit samtykke.

Under frokosten ses beboerne samlet i spisestuen. Der sidder medarbejdere ved hvert bord, som hjælper beboerne.

Sociale aktiviteter

Der hænger opslagstavler ved indgangene til afdelingerne. Der ses opslag om et flamenco-arrangement og for de kommende gudstjenester i en nærliggende kirke. På 3. sal er seks beboere samlet med tre medarbejdere og afholder 'Madklub'.

Beboerne er i gang med forberedelserne til et libanesisk måltid, som de selv har valgt. Alle beboere er i gang med kartoffelskrælning og udskæring af grønsager. Senere observeres en hyggelig stemning over det færdiglavede måltid, som alle nyder, imens der er en livlig samtale og grin.

På en etage observerer tilsynet, at en medarbejder efter frokosten sidder og spiller kort med en beboer i spisestuen.

Tilsynet ser ikke aktivitetskalendere på fællesarealerne, men hos flere beboere ses personlige ugeplaner, hvor det fremgår, hvilke aktiviteter beboeren deltager i. En beboer viser bl.a. tilsynet, at beboeren skal deltage i et kirkearrangement og i madklubben.

Tilsynet observerer, hvordan særligt de yngre beboere i A-huset udviser stor omsorg for hinanden, men også for medarbejdere og tilsynsførende, som flere gange tilbydes vand og kaffe af beboerne. Tilsynet efterlades med et indtryk af, at beboerne trives, og de har et stort overskud for hinanden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet har udvalgt otte beboere. 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 otte beboere giver på forskellige måder udtryk for at være trygge ved at bo i Lindehusene. En beboer har svært ved at svare på spørgsmålet.

Flere af beboerne giver udtryk for, at det er trygt, at de kender huset og omgivelserne. Andre beboere er trygge ved de kendte medarbejdere.

En yngre beboer i A-huset siger *'Jeg er meget tryk, hvilket i høj grad skyldes, at man kan komme med forslag, man kan anke, og ingen taler højt til os, som om vi var gamle og tunghøre'*.

Selvbestemmelse

Syv beboere ud af otte 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.

En beboer fortæller, at hun på tilsynsdagen har aftalt med en medarbejder, at de skal ud og shoppe sommertøj. Beboeren ved, at hun ikke vil kunne klare butiksbesøg alene, men hun oplever, at det fungerer fint, når der er en medarbejder med som ledsager.

En anden beboer oplever ligeledes en høj grad af selvbestemmelse, og beboeren tilføjer *'naturligvis, hvor vi tilpasser os fællesskabets regler og rammer'*.

En beboer har svært ved at svare på spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og de oplever selvbestemmelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Alle otte beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende og 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.</p> <p>Beboerne bekræfter desuden, at de selv er aktive og støttes i fortsat at gøre det, de selv kan.</p> <p>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 utilfredse med noget.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle beboerne oplever kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten. Beboerne beskriver, at de stort set kender alle medarbejderne på etagen, og at de kommer godt ud af det med dem alle sammen.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan der tidligere var mange vikarer, men at der nu er en fast stab af kendte og faste medarbejdere.</p> <p>En beboer fortæller <i>'Jeg er meget tryk ved de to medarbejdere, der har mest med mig at gøre'</i>.</p> <p>En anden beboer siger bl.a. <i>'jeg føler mig set, og jeg har det utroligt godt med personalet'</i>.</p>

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. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle otte beboere, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun umiddelbart efter indflytning havde en ubehagelig oplevelse, hvor en medarbejder pludselig stod i hendes bolig uden at have banket på. Efter episoden satte beboeren et skilt på døren, hvor beboeren beder alle banke på og afvente et <i>'kom ind'</i>. Beboeren har ikke oplevet noget lignende siden.</p>
--	--

Muligheder for at være social

Fem beboere kan svare på, at de deltager i plejehjemmets aktiviteter. Tre beboere kan ikke redegøre for deres deltagelse i aktiviteter. Tilsynet observerer, at flere beboere har individuelle aktivitetskalendere i boligen, som viser, hvilke aktiviteter de deltager i. En beboer har bl.a. en kalender, som indeholder både besøg i den lokale kirke, deltagelse i de faste besøg fra venskabsørnehaven, deltagelse i madklubben samt CST, som beboeren beskriver er hukommelsestræning.

En yngre kvindelig beboer fortæller, at hun deltager i de aktiviteter, der bliver udbudt, men hun tilkendegiver imidlertid, at hun keder sig lidt. Tilsynet bemærker, at beboeren på tilsynsdagen skal på shopping sammen med en medarbejder fra afdelingen, og at beboeren deltager i madklubben på 3. sal.

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

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 og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**
Mad og måltider

Seks beboere tilkendegiver tilfredshed med maden i Lindehusene, 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 hun deltager i madklubben, og derfor får andre retter indimellem, og dels at hun, sammen med medarbejderne, deltager i udvælgelsen og bestillingen af etagens måltider.

En beboer er utilfreds med maden. Beboeren synes maden er gammeldags og indeholder alt for få grønsager. Beboeren hører til blandt de yngre beboere, og beboeren fortæller, at hun altid har levet sundt derhjemme, men at det er svært på plejehjemmet.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne, bekræfter syv 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.

En beboer nævner igen madklubben, som for hende er et vigtigt fællesskab, hvor hun føler, at deltagerne er ligesindede, og at alle har stor glæde af samværet. Beboeren håber aldrig tilbuddet nedlægges.

En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålene omkring mad og måltider.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere generelt beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens en beboer beskriver utilfredshed. 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, både på etagerne og i madklubben.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på gennemførelse af medicinaudits med fast frekvens.</p> <p>Ligeledes beskriver medarbejderne, at der er fokus på at få en god struktur på arbejdsdagen. Hver morgen afholdes der morgenmøder til koordinering. Til møderne arbejdes der med en struktureret planlægning, hvor der tages højde for væsentlige ting på den aktuelle dag. Ansvar uddeles, bl.a. hvem der håndterer FMK og tværgående opgaver.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere et stort fokus på aktiviteter, og medarbejderne aktive deltagelse heri, så relationsarbejdet og kontakten til den enkelte beboer understøttes.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte. • Være anerkendende. • Hvis man er to medarbejdere i boligen, da sikre fokus på beboeren. • Sikre øjenkontakt. • Tilpasse kommunikation til beboerens kognitive funktionsniveau. • Sikre støtte til hjælpemidler, f.eks. høreapparater.
-------------------------------	---

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 vigtigt, fordi den bruges aktivt i det relationelle arbejde.</p> <p>Lindehusene arbejder med kontaktpersonsystem, og medarbejderne beskriver hvordan de over tid lærer beboerne godt at kende, og hvordan de kan fornemme, hvad beboeren kan lide og ikke kan lide. 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. En medarbejder fortæller om et vanskeligt forløb med en beboer, som rettede en konstant kritik af sine omgivelser til stor gene for medbeboerne. Medarbejderen fandt til sidst ud af, at hun blot skulle anerkende beboerens holdninger eller udtalelser med et afvæbnende '<i>det kan jeg godt forstå</i>', og så blev beboeren rolig.</p>
---	--

	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan klippekortsordningen anvendes til alle aktiviteter, herunder ture ud af huset. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for dokumentationspligten i forbindelse med klippekortsordningen.
Rehabilitering	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bruger 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. I en del beboeres tilfælde handler rehabilitering også om at motivere beboerne til at prøve at komme lidt ud af boligen, alene for at få bevæget sig lidt og for at opleve socialt samvær med de øvrige beboere.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren, og 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.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Når en beboer har været indlagt, og udskrives til plejehjemmet, sker der en tæt koordinering imellem de forskellige faggrupper, hvor bl.a. fysioterapeuten og sygeplejersken altid er involveret. Sidstnævnte sikrer desuden en tæt koordinering med egen læge. E-tavler anvendes til at danne sig overblik over beboerne og deres aktuelle udfordringer og indsatser, og de anvendes af alle faggrupper.

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

Emne: Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer: <ul style="list-style-type: none"> • Kendskab til medarbejdere/kontaktpersoner. • Sekundære kontaktpersoner. • Skåne beboere for skift i medarbejdere, hvis de ikke tåler dette. • Tydelig og tilpasset kommunikation. • Sikre, at beboerne føler sig set og hørt. • Bruge berøring/nærvær/kramme i forbindelse med kommunikation.
-------------------------------	--

- Have empati og forståelse for mennesket bag sygdommen.
- 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.

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

Medarbejderne beskriver, hvordan de altid planlægger besøget hos en beboer, inden de går ind til beboeren, ved at læse aktuelle observationsnotater, besøgsplan og handleanvisninger.

Hvis beboeren 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 uden for under besøget, hvis beboeren bliver utryg ved opkald. I Lindehusene planlægger medarbejderne med, at der altid er en medarbejder på fællesarealerne under morgenplejen, så ingen beboere oplever at komme ud på fællesarealerne uden at blive taget imod.

Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Lindehusenes medarbejdere anvender TOBS, hvis en beboer bliver utilpas, værdierne observeres, og der etableres kontakt til sygeplejerske og evt. kontakt til læge. Medarbejderne beskriver, hvordan de, såfremt de er usikre på mindre ændringer i beboerens tilstand, får en kollega til at observere beboeren, og efterfølgende drøfter de, om kollegaen observerer det samme.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis. Dokumentation sker ikke altid uden forstyrrelser, men det aftales dagligt, at medarbejderne dokumenterer på skift, så alle medarbejderne ikke forlader fællesarealerne på samme tid. Flere medarbejdere fortæller, at dokumentationen også sker sammen med beboerne, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboerne.

Medarbejderne tilkendegiver at opleve gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra afdelingsleder og sygeplejersker.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via VAR-portalen. En medarbejder beskriver, hvordan hun for nyligt har genopfrisket viden om tryksår på VAR-portalen sammen med

en kollega. Ingen af medarbejderne kender KK-intra, og hvilke dokumenter der kan fremsøges her.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en meget tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR, men at medarbejderne ikke kender til instrukser og vejledninger på KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Medarbejderne beskriver, at etagens medarbejdere er ansvarlige for ajourføring af beboernes besøgsplaner, som altid opdateres ved ændringer, eksempelvis hvis beboeren har været indlagt.

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen 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 aktiviteter og hjælpemidler.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger udarbejdes på tidsbegrænsede ændringer hos beboeren, og at de altid er påført en dato for opfølgning. En medarbejder nævner, at der f.eks. oprettes en handleanvisning med opfølgningsdato i forbindelse med hudpleje. Bliver ændringen i beboerens tilstand permanent, beskrives ændringen i stedet i døgnrytmeplanen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

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 høringsfristen.

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.

