



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Aftensol

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	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	8
3.3 Interview med borgere	11
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	21
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 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 Aftensol, Lundtoftegade 7, 2200 København N

Leder: Eva Algreen-Petersen

Antal boliger: 43 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior 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:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn, men modtager i forbindelse med dette års tilsyn anbefalinger i relation til kerneopgaven.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at beboeren, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderne udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne arbejder rehabiliterende og inddrager beboerens ressourcer i relevant omfang. Tilsynet vurderer, at plejen, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Hjælpen udføres desuden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

Tilsynet vurderer, i forhold til plejehjemmets fællesarealer, at medarbejderne, på en særdeles tilfredsstillende måde, møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitets-tilbud understøtter socialt samvær.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet og at der, såfremt beboerne oplever manglende trivsel, iværksættes relevante faglige indsatser.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på tilfredsstillende vis, oplever at få en individuel tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer i mindre grad trives på plejehjemmet, og beboerens bolig lugter samtidigt kraftigt af urin, hvilket trods flere forskellige tiltag ikke er blevet formindsket. Herudover vurderer tilsynet, at beboerne det meste af tiden oplever kontinuitet i plejen samt hjælp fra kendte medarbejdere, fraset en beboer, der oplever, at nogle eksterne vikarer mangler menneskelighed og empati over for de meget svækkede beboere, hvortil ledelsen oplyser, at der konsekvent reageres på negative henvendelser vedrørende vikarer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset at en enkelt beboer oplever, at nogle medarbejdere ikke banker på, inden de går ind i boligen. Dette kan skyldes at beboeren, på grund af dårlig hørelse, ikke kan høre, at medarbejderne banker på. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker, i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere, tilgodeses i den udstrækning, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og de oplever at have indflydelse på menuen. En beboer oplever dog manglende tilfredshed med den varme mad. Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser, vurderingen, at beboerne oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor måltiderne indtages, og at der, såfremt måltiderne indtages på fællesarealerne, opleves en god og hyggelig stemning.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, 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 beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til faglig kvalitet i beboernes plejetilbud. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedurer for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne. Medarbejderne kan, på særdeles tilfredsstillende vis, redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Dertil udviser medarbejderne faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og de kan redegøre for konkret anvendelse af redskaberne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for relevante indsatser i forbindelse med lugtgener i boligerne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en beboer i mindre grad trives på plejehjemmet, og at beboerens bolig samtidigt lugter kraftigt af urin, hvilket trods flere forskellige tiltag ikke er blevet formindsket.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at enkelte eksterne vikarer mangler menneskelighed og empati over for de meget svækkede beboere, hvortil ledelsen oplyser, at der konsekvent reageres på negative henvendelser vedrørende vikarer.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer oplever, at nogle medarbejdere ikke banker på, inden adgang til boligen, hvilket kan skyldes, at beboeren, på grund af dårlig hørelse, ikke kan høre, at der bliver banket på.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever manglende tilfredshed med den varme mad.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på de iværksatte tiltag, og fortsætter med at afprøve indsatser, der kan forbedre beboerens trivsel og reducere lugtgenerne i boligen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på beboernes oplevelser i forbindelse med brug af eksterne vikarer, og fortsat konsekvent reagerer på negative henvendelser ved at tage direkte kontakt til vikarbureauet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen i forhold til den konkrete beboer afdækker beboerens oplevelse, og fremadrettet sikrer opmærksomhed herpå ved adgang til beboerens bolig.

Tilsynet anbefaler, at den konkrete beboers oplevelse afdækkes, og at det, i dialog med beboeren, afklares, om der kan gøres noget for at forbedre beboerens oplevelse af den varme mad.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet har meldt sig til deltagelse i projektet 'Borgerens stemme', som har til formål at øge beboernes selvbestemmelse på plejhjemmet. Ledelsen beskriver dertil, hvordan der er gennemført interviews med to beboere som forberedelse til projektførelsen, og hvordan der i den kommende uge gennemføres informationsmøder for medarbejderne. Ledelsen ser frem til processen, og fremhæver særligt den del af projektet, som handler om at øge beboernes trivsel og selvbestemmelse gennem et forbedret medarbejdersamarbejde.</p> <p>Ledelsen beskriver desuden, hvordan der på tilsynsdagen er inviteret til 'Demensfrokost', hvilket indbefatter, at en af kommunens demensfaglige rådgivere er inviteret til plejhjemmet med henblik på at tale om demensindsatser, herunder organiseringen af BPSD-konferencer.</p> <p>I kvalitetsarbejdet har plejhjemmet desuden fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner. I den forbindelse har plejhjemmet, som inspiration, gennemført studiebesøg på Ålholmehjemmet, og fremadrettet skal der gennemføres forskellige nye faglige tiltag.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan økonomien fylder rigtig meget, og hvordan plejhjemmet har haft et stort merforbrug sidste år. Det er især plejhjemmets størrelse og indretning, som medfører et behov for øget bemanning per beboer, sammenlignet med andre plejehjem. Plejhjemmet har haft besøg af sundhedsfaglige konsulenter fra centralforvaltningen, som har fulgt medarbejderne, men ledelsen beskriver, at det heller ikke gav anledning til ændringsforslag. Ledelsen beskriver, hvordan den økonomiske situation bl.a. betyder, at plejhjemmet ikke har råd til egen demensressourceperson, men i stedet trækker på centrale kræfter.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn, men modtager i forbindelse med dette års tilsyn anbefalinger i relation til kerneopgaven.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere, to sygeplejersker, den ene med uddannelsesansvar og den anden med ansvar for klinisk vejledning. Kvalitetsarbejdet er forankret i ledelsen.
---	---

Plejhjemmet anvender ikke triage, men gennemfører systematiske beboergenemgange og tværfaglige konferencer. Plejhjemmets ene terapeut deltager i de tværfaglige konferencer.

Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet har modtagekøkken, og at de producerer frokost selv. Den varme aftensmad kommer fra Københavns Madservice. I tillæg hertil er en aftenvagt uddannet professionsbachelor i ernæring og sundhed, og bidrager med sparring i forhold til kost- og ernæringsfaglige spørgsmål.

Plejhjemmet har en aktivitetsmedarbejder, der planlægger og afholder mange af aktivitetstilbuddene, og aktivitetsmedarbejderen fungerer ligeledes som tovholder for de frivillige medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

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

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne siger godmorgen til beboeren, som har en svær kognitiv funktionsnedsættelse og et begrænset sprog. Beboeren får tid til at vågne, imens medarbejderne står roligt ved sengekanten, og etablerer øjenkontakt med beboeren, da beboeren til sidst slår øjnene op. Medarbejderne smiler til beboeren, berører beboerens arm, og fremstår meget nærværende i kontakten med beboeren. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne er opmærksomme på kun at tale en ad gangen til beboeren, og de afventer beboerens respons, inden der tales igen.

Medarbejderne taler under hele plejeforløbet til beboeren, selv om beboeren ikke er i stand til at svare. Medarbejderne fører en begrænset dialog med hinanden under forløbet, som alene relaterer sig til koordinering af plejen, og de har derfor deres fulde opmærksomhed på beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne forbereder beboeren på alle handlinger, og de sikrer at have øjenkontakt med beboeren, inden handlingen påbegyndes, idet beboeren ikke konsekvent svarer på medarbejdernes henvendelser.

Vendinger med Vendlet-systemet forberedes særligt grundigt af medarbejderne, idet beboeren bliver lidt urolig og flagrende med armene. Medarbejderne anviser beboeren steder at holde fast under forflytningen, og siger beroligende; *'bare slap rigtig godt af - vi passer på dig'*.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne optræder gennem hele plejeforløbet med stor tålmodighed, og de giver beboeren god tid til at klare opgaverne selv. Den ene medarbejder guider f.eks. beboeren til at bøje benene i forbindelse med vending i sengen. Medarbejderen forbereder beboeren ved at sige; *'kan du bøje benene?'* *'Ja'* svarer beboeren, men først efter lidt tid udfører beboeren handlingen. Medarbejderen anerkender beboerens indsats.

Efter at beboeren er forflyttet til kørestolen, hjælpes beboeren trøjen af. I den forbindelse guides beboeren til at løfte begge armene, selv om øvelsen virker svær for beboeren. På badeværelset guides beboeren til at læne sig frem i forbindelse med vask på ryggen, og beboeren kan, med den ene medarbejders støtte, række hænderne frem under vandhanen i forbindelse med håndvask.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderne udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne arbejder rehabiliterende, og inddrager beboerens ressourcer i relevant omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

De to medarbejdere har fordelt rollerne hensigtsmæssigt imellem sig. Den ene medarbejder starter med at forberede alle remedier på badeværelset, inden plejen påbegyndes. Imens hjælper den anden medarbejder beboeren med tandbørstning og øjendrypning i sengen. Plejeforløbet gennemføres i en logisk rækkefølge, er organiseret hensigtsmæssigt, og forløber uden unødige forstyrrelser. Undervejs i forløbet anvender medarbejderne Vendlet -system og loftslift på en rutineret måde, bl.a. observerer tilsynet, hvordan loftsliften anvendes til at løfte beboerens ben let op i forbindelse med, at beboeren gives strømper og bukser på, hvorved påklædningen udføres skånsomt for både beboeren og medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> De to medarbejdere hjælper hinanden med at udføre de praktiske opgaver, og de sikrer dermed en hensigtsmæssig udnyttelse af tiden. Når der ikke er behov for to medarbejdere i forbindelse med plejeopgaverne, udfører den ene medarbejder praktiske opgaver. Derved sikres lagenskiift, sengeredning, oprydning af plejeartikler, håndtering af affald og pudsning af beboerens briller, inden boligen forlades.
---------------------------------	--

Personlig støtte og pleje	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Plejen indledes med, at beboeren får støtte til tandbørstning i sengen. Den ene medarbejder børster beboerens tænder på en nænsom måde og med stor tålmodighed, så beboeren har mulighed for at følge med og åbne munden. Efterfølgende får beboeren dryppet øjne efter de gældende faglige retningslinjer af den anden medarbejder. Beboeren tilbydes efterfølgende nedre hygiejne og ren ble i sengen. Beboeren forflyttes til kørestol via loftslift, og køres til badeværelset, hvor beboeren støttes til øvre hygiejne. Afslutningsvist får beboeren en ren skjorte på. Medarbejderne gennemfører plejen i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer, herunder anvender medarbejderne reglementerede værnemidler, og de udfører korrekt håndhygiejne undervejs i forløbet. I forbindelse med tilbagemeldingen til medarbejderne spørger tilsynet ind til beboerens behov for toiletbesøg, idet der ikke indgik toiletbesøg i den netop overstående morgenrutine. Medarbejderne har i den forbindelse relevante faglige overvejelser i relation hertil.
----------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Hjælpen udføres desuden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Spisestuerne er indrettede med mindre borde, sofaer og tv, som indbyder til samvær. Enkelte beboere sidder fra morgenstunden, og spiser morgenmad sammen. Der er på de fleste etager tilstedeværende medarbejdere, der opholder sig på fællesarealerne sammen med beboerne. Beboerne mødes i deres umiddelbare behov, bl.a. tilbydes en kognitiv svækket beboer i kørestol lidt at drikke på en omsorgsfuld måde. Medarbejderen anvender beboerens fornavn i kontakten, og de afventer tålmodigt, at der etableres kontakt til beboeren. En medarbejder, der præsenterer sig som fast afløser, har en længere samtale med en anden beboer om beboerens livshistorie. Medarbejderne hilser generelt venligt og imødekommende på de beboere, som de møder på fællesarealerne.
-------------------------------	---

Mange beboere spiser i fællesstuen til frokost, hvor der serveres frikadeller og kartoffelsalat. En beboer er ikke glad for kartoffelsalat, og en medarbejder tilbyder straks at lave en frikadellemad med rødkål på rugbrød i stedet for, hvilket beboeren virker glad og tilfreds med. En besøgende pårørende tilbydes ligeledes frokost.

Sociale aktiviteter

Der er synlige opslag om aktiviteter på alle etager både i og udenfor elevatoren. Tilsynet observerer en aktivitetsmedarbejder fra plejehjemmets 'Pusterum', der går rundt på en etage med sin vogn. Medarbejderen opsøger beboerne i deres boliger med henblik på at motivere beboerne til deltagelse i fællessang i etagens dagligstue. Det lykkes medarbejderen at samle tre kvindelige beboere, som indledningsvist inddrages i, hvilke sange der skal synges. Beboerne har hvert et sanghæfte, og de hjælpes til at slå op på den første valgte sang 'Lille sommerfugl'. Medarbejderen spiller guitar, og synger for i et roligt tempo, hvor beboerne kan synge med. Flere af de tilstedeværende medarbejdere synger også med på sangen.

En fysioterapeut banker på hos en beboer. Terapeuten har en jakke over armen, og tilbyder beboeren en gåtur i det gode vejr. Beboeren afviser tilbuddet med henvisning til smerter i benene. Terapeuten går alligevel ind i boligen og siger 'lad os lige tage en snak om det'.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud understøtter socialt samvær.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Beboerne beskriver generelt, hvordan de føler sig trygge og veltilpasse på plejehjemmet. Beboerne beskriver søde medarbejdere, der er opmærksomme på dem, og som reagerer, når der er behov for det.

En beboer siger; '*Jeg er glad - de passer på mig*'. En anden beboer konstaterer; '*Jeg føler mig tryk og godt tilpas. Det er tanken om at skulle bo på plejehjem, jeg ikke er dus med*'.

En tredje beboer siger; '*Jeg har det dårligt både fysisk, psykisk og socialt*', men beboeren har svært ved at redegøre yderligere over for tilsynet. En medarbejder beskriver efterfølgende baggrunden for beboerens manglende trivsel og relevante faglige overvejelser og iværksatte tiltag i relation hertil.

Selvbestemmelse

Beboerne tilkendegiver, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres egen hverdag i det omfang, de ønsker.

En beboer siger bl.a.; *'Jeg kan sagtens selv bestemme, hvad jeg foretager mig, f.eks. om jeg vil deltage i aktiviteterne i Pusterummet'*.
En beboer har svært ved at besvare spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, og at der, såfremt beboerne oplever manglende trivsel, iværksættes relevante faglige indsatser.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer siger til tilsynet, at; <i>'Jeg får præcis den hjælp, jeg har behov for, og den er tilpasset mine rutiner'</i>.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan, og at medarbejderne motiverer dem til at gøre mest muligt selv. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne opfordrer beboeren til at gøre det, beboeren selv kan; <i>'Jeg får dog hjælp til personlig hygiejne nu, fordi jeg har haft noget med blæren'</i>. En anden beboer siger smilende; <i>'Jeg vasker mig selv så langt, som jeg kan nå'</i>.</p> <p>Beboerne ved, hvor de skal henvende sig ved behov for at klage, selv om beboerne generelt giver udtryk for, at der ikke er noget at klage over.</p> <p>En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår generelt veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler generelt er renholdte.</p> <p>En beboer har svært ved at redegøre for sin oplevelse af at bo på plejehjemmet, men beboeren er tydeligvis ikke tilfreds, og trives ikke. Beboeren har objektivt rent tøj på og har rene negle. Beboerens bolig fremstår med en kraftig urinlugt.</p> <p>Beboerens faste kontaktperson redegør for relevante plejefaglige tiltag og en længere proces med tiltag i forhold til at afhjælpe lugtgenerne hos beboeren.</p> <p>Dertil beskriver medarbejderen ligeledes baggrunden for og iværksatte tiltag i relation til beboerens trivsel og livskvalitet.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle beboerne oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. En beboer siger bl.a.; <i>'for det meste overholdes aftaler, selvfølgelig kan det smutte ind imellem - de er jo bare mennesker'</i>.</p> <p>En beboer udtaler dog følgende; <i>'De fastansatte medarbejdere har et stort kendskab til alle beboerne i afdelingen, inklusive mig selv, men sådan er det ikke altid med vikarerne udefra. Jeg synes, der er nogle blandt vikarerne, som mangler empati og medmenneskelighed over for de meget svækkede beboere i</i></p>

afdelingen. Jeg har påtalt det over for de faste medarbejdere. Jeg kan ikke holde ud at være vidne til det’.

Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at der reageres umiddelbart og konsekvent på henvendelser vedrørende vikarer. Ledelsen har imidlertid ikke hørt om den konkrete sag.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer i mindre grad trives på plejehjemmet, og beboerens bolig lugter samtidigt kraftigt af urin, hvilket trods flere forskellige tiltag ikke er formindsket. Herudover vurderer tilsynet, at beboerne, det meste af tiden, oplever kontinuitet i plejen samt hjælp fra kendte medarbejdere, fraset en beboer, der oplever, at enkelte eksterne vikarer mangler medmenneskelighed og empati over for de meget svækkede beboere, hvortil ledelsen oplyser, at der konsekvent reageres på negative henvendelser vedrørende vikarer.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fraset at en beboer oplever, at nogle medarbejdere glemmer at banke på, inden de går ind i boligen. Beboeren hører dårligt på det ene øre, hvilket kan være medvirkende årsag til oplevelsen.

De øvrige beboere siger:

- *’Jeg oplever en god kontakt til medarbejderne, men jeg kan jo også sige fra, hvis jeg er uenig’.*
- *’Medarbejderne taler pænt, og det gælder dem alle sammen’.*
- *’De taler altid pænt, og jeg taler også pænt til dem - man skal også selv gøre noget ved det’.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Alle de interviewede beboere mener, at plejehjemmet tilbyder gode muligheder, hvis de ønsker at deltage i aktivitetstilbud eller at være sociale. En beboer siger bl.a.:

- *’Der er en fin variation i tilbuddene, og der er respekt om til- og fravalg’*

En beboer er netop blevet tilbudt at deltage i fællessang på etagen. Beboeren fortæller, at beboeren elsker at synge, men at beboeren takkede nej, da beboeren ikke var færdig med sin morgenmad.

To beboere tilkendegiver at kende til aktiviteterne, men de ønsker ikke at deltage i så meget.

Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere henviser til samværet under måltiderne, og at de hilser på hinanden på fællesarealerne.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg vil gerne have kontakten, men det er svært med de medbeboere, jeg har. De er meget syge. I Pusterummet er det lidt bedre, fordi beboerne, der kommer her, er lidt friskere'.*
- *'Jeg snakker med de andre beboere, når de går forbi min bolig - jeg vil helst være hos mig selv'.*
- *'Vi har det utroligt fint med hinanden'.*

En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset at en enkelt beboer oplever, at nogle medarbejdere ikke banker på, inden de går ind i boligen. Dette kan skyldes, at beboeren, på grund af dårlig hørelse, ikke kan høre, at medarbejderne banker på. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere tilgodeses i den udstrækning, det er muligt.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Der udtrykkes generelt stor tilfredshed med maden på Plejehjemmet Aftensol.

En beboer udtaler; *'Maden er fantastisk, varieret og smagfuld. Det er virkelig god mad, vi får til alle måltider'*, og en anden beboer siger; *'Maden er dejlig - jeg er så glad for den varme mad'*.

En enkelt beboer er knap så glad for den varme mad. Beboeren synes, at der er meget kød, kartofler og sovs, som beboeren ikke bryder sig om. Til gengæld oplever beboeren at både morgenmad og frokost er tilfredsstillende.

Beboerne oplever desuden, at de har indflydelse på menuen, og at de oplever valgfrihed. En beboer siger bl.a.; *'Der er stor valgmulighed i forbindelse med morgenmaden, og til frokost er der et fint udvalg af smørrebrød'*. Beboeren forklarer, at der i forbindelse med valg af aftensmad udleveres et skema, hvor der kan krydses af. Beboeren viser tilsynet afkrydsningsskemaet, og forklarer, hvordan beboeren vælger blandt fire menuer hver dag. Dermed spiser alle beboere den ret, de hver især har valgt.

Halvdelen af de interviewede beboere spiser i dagligstuen, og de oplever en god stemning i den forbindelse. En beboer siger bl.a.; *'Vi hygger os, og drikker the efter aftensmaden'*. De øvrige beboere spiser efter eget ønske i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og at de oplever at have indflydelse på menuen. En beboer oplever dog manglende tilfredshed med den varme mad.

Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser, vurderingen, at beboerne oplever selvbestemmelse i forhold til, hvor måltiderne indtages, og at der, såfremt måltiderne indtages i fællesarealerne, opleves en god og hyggelig stemning.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver forskellige fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne beskriver bl.a. engageret, hvordan der er igangsat et UVI-projekt, hvortil der er gennemført studiebesøg på Ålholmehjemmet. Medarbejderne beskriver, hvordan forskellige tiltag skal afprøves, herunder stofbleer til tørring, som vaskes efter brug, individuelle plastbaljer med overtrækspose, plejeborde i forbindelse med nedre hygiejne i sengen, regelmæssige bleskift samt implementering af at arbejde med 'uren og ren hånd' under personlig pleje. Medarbejderne beskriver desuden projekt 'Borgerens stemme', hvortil der skal være møde i den kommende uge. Medarbejderne beskriver, at der med projektet skal skabes mere fokus på, at beboernes selv bestemmer. En medarbejder siger bl.a.; <i>'Vi skal være gode til at aflæse beboere, der ikke umiddelbart har en stemme'</i>.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver følgende faglige refleksioner i forbindelse med kommunikationen med plejehjemmets beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forståelse for beboerens funktionsnedsættelser. • Tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer. • Anvende korte sætninger. • Kropssproget er vigtigt - opmærksomhed på, hvordan man møder beboeren. • Aflæse beboeren og trække sig, hvis timingen ikke er rigtig. • Sikre øjenkontakt.
<p>Emne: Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen i et tæt samarbejde med den enkelte beboer, så plejen tager et individuelt udgangspunkt. Hos beboere, som ikke selv kan sige til og fra, anvender medarbejderne deres faglighed til at aflæse beboernes reaktioner på plejen. Plejehjemmet gennemfører systematiske indflytningssamtaler, hvor der indhentes oplysninger om beboerne. Pårørende supplerer ofte, ligesom der også ofte medfølger vigtige oplysninger, hvis beboeren kommer fra hospitalet eller fra en aflastningsplads. Medarbejderne beskriver, hvordan der ofte går en uge - 14 dage, før en ny beboer falder til, og hvordan tiden bruges til at få et grundigt kendskab til beboeren. Medarbejderne beskriver, hvordan kontaktpersonen, gennem kontinuitet og relationsopbygning, langsomt får lov til at hjælpe beboeren.</p>

	<p>Medarbejderne fortæller desuden, at Klippe-kortsordningen bruges til aktiviteter, som beboerne ønsker, bl.a. indkøb. Nogle beboere samler klip, og tager på tur til det område, de er vokset op i.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at understøtte den enkelte beboers ressourcer. Medarbejderne tilrettelægger en pleje, som tager udgangspunkt i tilgangen 'Hjælp til selvhjælp', hvilket, ifølge medarbejderne, kræver, at de har hænderne på ryggen, udviser tålmodighed og guider beboerne. Medarbejderne fremhæver, at det har stor betydning for beboernes livskvalitet, at de fastholder deres ressourcer.</p> <p>Medarbejderne beskriver relevante eksempler om konkrete beboere, der via en struktureret rehabiliteringsproces har øget deres fysiske ressourcer.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at der også arbejdes rehabiliterende i forbindelse med måltiderne - igen afstemt efter den enkelte beboer. Nogle kan selv tage maden, andre kan selv spise maden, hvis maden er skåret ud. I den forbindelse beskriver medarbejderne desuden, hvordan rehabilitering understøttes igennem principperne i 'Det gode måltid', hvor medarbejderne sidder sammen med beboerne, og stimulerer beboernes fysiske, kognitive og sociale ressourcer.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning findes på forsiden af Cura - indrammet med rødt.</p> <p>Samtaler om genoplivning og ønsker til livets afslutning indledes med sygeplejerskerne og beboerens egen læge, og det dokumenteres, når beboeren har truffet beslutninger.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har et velfungerende samarbejde med en lang række samarbejdspartnere, og dermed sikrer, at beboerne jævnligt vurderes tværfagligt. Der afholdes tværfagligt møde en gang om ugen med deltagelse af alle medarbejdere, sygeplejersker, afdelingsleder og terapeut.</p> <p>Plejhjemslægen besøger plejehjemmet en gang om ugen, i hvilken forbindelse der altid er forberedt en beboerliste til lægen. Som et nyt tiltag deltager kontaktpersonen nu sammen med sygeplejersken i forbindelse med lægebesøget, og bidrager med relevant viden om beboeren.</p> <p>Medarbejderne italesætter desuden et velfungerende samarbejde med plejehjemmets køkken, hvor udfordringer omkring beboernes ernæring drøftes med køkkenmedarbejderen. En aftenvagt er desuden uddannet inden for kost og ernæring, og bidrager med sparring i forbindelse med ernæringsspørgsmål.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, at der afholdes regelmæssige kvalitetsmøder, som bl.a. anvendes til undervisning og faglige drøftelser. Eksempelvis vedrørende dokumentation, tandpleje og aktuelt UVI-indsatser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de sikrer, at beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til faglig kvalitet i beboernes plejetilbud. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedurer for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Faste medarbejdere.
- Synlige og tilgængelige medarbejdere.
- Tryghedsskabende berøring.
- Sikre, at alle har deres nødkald i nærheden.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:

- Urolig, ændret adfærd, feber, urinlugt - obs tegn på urinvejsinfektion.
- Blegthed, blanke øjne, svedende, infektioner, blodsukkerudsving mv.
- Psykiske ændringer, obs tegn på infektioner.
- Observationer af huden: hel, sår, tørhed, tryk, svamp.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for de hygiejniske principper, herunder ren og uren procedure, korrekte handskeskift, håndhygiejne og værnemidler.

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, hvordan de tilrettelægger arbejdet, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a., hvordan de er opmærksomme på at få alt gjort klar til plejen, så de ikke skal forlade boligen undervejs.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er etableret aftaler om ikke at forstyrre hinanden som kolleger under morgenplejen, hvis det kan undgås. Desuden tages arbejdstelefonen ikke med ind til terminale beboere.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboerens tilstand og behov for støtte, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever, at der er tilstrækkelig tid til at dokumentere i hverdagen, og de sikrer, at dokumentation er udført, inden vagten afsluttes. Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de, i forbindelse med observationer af beboernes tilstand, lægger en opgave til kollegerne, som herefter sikrer opfølgning.</p> <p>Medarbejderne har desuden oplevelsen af tilstrækkelig og god mulighed for hjælp og sparring, bl.a. fra plejehjemmets sygeplejersker og afdelingsledere.</p>
---	--

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger fra hhv. KK-intra og VAR-portal. Medarbejdernes redegørelse af området efterlader tilsynet med indtryk af regelmæssig anvendelse af redskaberne.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for konkret anvendelse af redskaberne.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at besøgsplanen er handleanvisende i forhold til beboers hjælp og støtte igennem hele døgnet, og hvordan det er vigtigt at beskrive de detaljer, der gør, at andre end kontaktpersonen kan hjælpe beboeren på en god og tryk måde, herunder f.eks. plejehjemmets elever og vikarer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen indeholder beskrivelser af fire specifikke områder, herunder personlig pleje og ernæring. Dertil beskriver medarbejderne, at f.eks. beboernes ressourcer og kommunikationsform skal være beskrevet i besøgsplanen.</p> <p>Besøgsplanen påbegyndes på indflytningsdagen, og det er beboers kontaktperson, der bærer ansvaret for besøgsplanens udarbejdelse og løbende opdatering.</p>
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangs-	Data: <p>Tilsynet drøfter observationer af en bolig, der fremstår med urinlugt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med lugtgener altid sikrer sig at afprøve forskellige tiltag, herunder:</p>
---	--

punkt i de situationsbestemte observationer

- Grundig personlig pleje/motivere til støtte til personlig pleje.
- Tilbud om støtte til tøjskifte.
- Sikre, at beboeren har den korrekte ble på, og at den skiftes med relevant mellemrum i forhold til beboerens vandladningsmønster.
- Hyppige sengetøjsskift.
- Evt. udskiftning af seng.
- Rengøring af gulve.
- Beskyttelsesstykker i kørestol.
- Løbende håndtering af affald.

Medarbejderne tilføjer, at de er opmærksomme på en tæt dialog med de pårørende, så der er tryk i forhold til indsatserne. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan AMK (Arbejdsmiljø København) kan bistå med sparring ved lugtgener.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for relevante indsatser i forbindelse med lugtgener i boligerne.

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 fortlængelse 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

Tak for en fin rapport.

Med venlig hilsen

Eva Algreen-Petersen
Forstander
Plejecentret Aftensol

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.

