



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Slottet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Interview med ledelsen.....	8
3.2 Observationsstudier.....	11
3.3 Interview med borgere.....	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	21
4. Tilsynets formål og metode.....	26
4.1 Formål.....	26
4.2 Metode.....	26
4.3 Vurderingsskema.....	27
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	27
5. Yderligere oplysninger.....	28
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	29
Om BDO.....	30

Forord

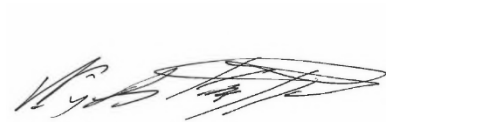
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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 Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København

Leder: Kristina Tugsen

Antal boliger: 111 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. oktober 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en psykomotorisk terapeut, en social- og sundheds-hjælper, to social- og sundhedsassistenter (hvor en er kvalitets- og demenskoordinator og en er faglig koordinator)

Tilsynet er gennemført som et aftentilsyn i tidsrummet kl. 13.00 - 19.00.

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director 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 der er arbejdet med anbefalingerne, samt at der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet på meget tilfredsstillende vis. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for en opmærksomhed på levering af hjælpen til mad og måltider. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der ved observationsstudierne observeres en meget tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatserne generelt udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Dog vurderes det, at medarbejderne er mere servicerende end inddragende ift. beboernes ressourcer under måltiderne, og at beboerne med fordel kunne inddrages og motiveres til at deltage mere aktivt under måltiderne ved f.eks. selv at skænke vand og deltage til borddækning og/eller afrydning efter måltidet.

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje er udført med en meget tilfredsstillende organisering, og at måltiderne generelt tilrettelægges og udføres med en hensigtsmæssig organisering, hvor medarbejderne opleves med en tydelig rolle og ansvarsfordeling for opgaverne. Dog vurderes det, at servering af maden til beboerne i boligerne, hvor dette foregår med portionsanrettet mad på tallerkener, ikke er tilfredsstillende ift. at sikre beboerne en god madoplevelse med varm mad og sikring af fødevarerhygiejnen, idet maden ikke er beskyttet eller tildækket under transporten.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og faglig støtte under måltidet samt praktisk hjælp leveres på meget tilfredsstillende vis. Det vurderes, at den personlige pleje leveres med en høj faglig standard efter gældende faglige retningslinjer. Dertil vurderes det, at hjælpen under måltiderne generelt udføres med stor opmærksomhed på beboernes behov for støtte til indtag af maden, men at unødigt brug af værnemidler og engangsforklæde hos beboerne kan forekomme distancerende imellem beboerne og medarbejderne, og at dette ikke understøtter den hjemlige atmosfære.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår rene, ryddelige og med en hyggelig atmosfære, der bidrager til samvær og social aktivitet for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende vis agerer på en professionel og omsorgsfuld måde, og at de har fokus på, at beboerne støttes til aktiviteter og socialt samvær, der kan bidrage til den enkelte beboers oplevelse af selvbestemmelse og livskvalitet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt heri. Dog vurderer tilsynet, at enkelte beboere oplever, at fortravlede medarbejdere kan påvirke kvaliteten af hjælpen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsførelse, og at boligerne og hjælpemidlerne generelt ses renholdte, fraset en enkelt kørestol og en enkelt rollator.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, fraset en enkelt beboer, der oplever at have mange afløsere til at levere hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt med medarbejderne, samt at de imødekommes med en respektfuld og omsorgsfuld adfærd. Dertil er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet på

særdeles tilfredsstillende vis understøtter et aktivt og socialt liv for beboerne, som er tilpasset den enkelte beboers behov og ønsker. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation, og de udviser forståelse for flertallets indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, oplever en særdeles tilfredsstillende stemning med et godt socialt samvær med de andre medbeboere og medarbejdere.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for områder i kvalitetsarbejdet, der på særdeles tilfredsstillende vis har sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres. Derudover vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for en grundlæggende rehabiliterende tilgang i indsatserne, ligesom medarbejderne forklarer, hvorledes klippekortet anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring beslutning om fravalg af genoplivning, mulighed for at afgive ønsker til den sidste tid og dokumentation heraf i henhold til gældende retningslinjer på området. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der understøtter beboernes oplevelse af tryghed. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faglige overvejelse ift. sikkerhed ved relevante forebyggelsesindsatser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationsarbejdet. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for adgangen og anvendelsen af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og andre kvalitative informationer.

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 medarbejderne arbejder mere servicerende end rehabiliterende i forbindelse med måltiderne.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er ledelsesmæssigt fokus på, at måltiderne tilrettelægges og afholdes med et rehabiliterende sigte.

Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med servering af mad til beboerne i boligerne står en madvogn på gangen uden tilstedeværelse af medarbejdere. Maden, som er portionsanrettet på tallerkener, står utildækket, hvilket kan medføre risiko for kontaminering fra forbipasserende. Desuden afkøles maden for hurtigt, inden den serveres for beboerne.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et ledelsesmæssigt fokus på organiseringen under måltiderne. Dertil et fokus på serveringsformen, så maden sikres korrekt opbevaring, der forhindrer kontaminering og afkøling inden serveringen.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne unødigt anvender værnemidler ifm. måltidet, idet flere medarbejdere har handsker på ved servering samt ved beboere, der har behov for hjælp til at spise. Dertil observeres det, at enkelte beboere er iført engangsforklæde af plast frem for et spisestykke.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på korrekt anvendelse af værnemidler, så medarbejderne ved præcist, hvornår og hvordan de skal benyttes. Derudover anbefales det, at ledelsen sikrer, at beboerne anvender et spisestykke i stedet for et engangsforklæde af plast.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer jævnligt oplever at få tildelt afløsere, der ikke altid har kendskab til, hvilken hjælp beboeren skal have.

Dertil bemærker tilsynet, at enkelte beboere oplever travlhed hos medarbejderne, hvilket kan påvirke kvaliteten af hjælpen.

Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med en mere struktureret plan for tildeling af afløsere, så beboeren får hjælp af medarbejdere, der er bekendt med beboerens individuelle behov. Desuden anbefales det, at der ledelsesmæssig er opmærksom på medarbejdernes travlhed, og hvordan dette påvirker beboernes oplevelse af hjælpen.

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 ved sidste års opfølgende tilsyn anbefalinger vedrørende at fortsætte det igangsatte kvalitetsarbejde, beskrevet i handleplanen, udarbejdet efter det ordinære tilsyn i 2023. Dertil modtog plejhjemmet anbefalinger til emnerne; observationsstudie, herunder organisering under måltidet, pleje og støtte, herunder ventetid på besvarelse af nødkald og medarbejderkontinuitet, beboernes oplevelse af madens kvalitet og observationer på fællesarealer, herunder den faglige håndtering af en beboers blærekateter.

Ledelsen beskriver, hvorledes der siden sidste tilsyn på struktureret vis er arbejdet videre med den igangsatte handleplan for kvalitetsarbejdet på Slottet.

Der arbejdes systematisk med kvalitetsarbejdet med kvartalsvist fokus. For hvert indsatsområde er der nedsat en arbejdsgruppe, som er med til at styre processerne ved at støtte op om hvert tema i praksis. Grupperne repræsenteres af alle faggrupper på tværs af afdelingerne. Hver arbejdsgruppe har en afdelingsleder eller forstanderen som ansvarlig for fremdriften. I kvalitetsarbejdet med bl.a. hygiejne, medicin håndtering, forflytning og måltider er der et stort fokus på systematisk praksisnær læring, hvor der laves observationer af medarbejdernes faglige udførelse med efterfølgende feedback.

I forhold til anbefalingen vedrørende organisering og rollefordeling under måltiderne fortæller ledelsen, at der arbejdes med emnet, hvor en afdelingsleder er tovholder på indsatsen. En arbejdsgruppe, bestående af køkken- og kostansvarlig medarbejdere og kostfaglig koordinator, afholder faste møder, og står for bl.a. planlægning af undervisning. Der undervises i vigtigheden af mad og sammensætningen af mad til ældre borgere, herunder kostsammensætning og kostbegreber.

Dertil har indsatsen fokus på betydningen af mad og måltider, og hvordan der kan arbejdes med rammerne for at skabe 'Det Gode Måltid'. Der arbejdes også her med praksisnær læring ift. værtskab og anretning, hvor sidstnævnte kan være en udfordring om aftenen, idet der er over 60 % af beboerne, der får forskellige portionsrettede diæter tilberedt i individuelle bakker, hvilket stiller større krav til de færre ressourcer om aftenen. Det store antal diæter tilskrives det systematiske arbejde med at screene beboerne for ernæringsudfordringer.

I henhold til anbefalingen til pleje og støtte, herunder ventetid på besvarelse af nødkald, fortæller ledelsen, at der er kontinuerligt fokus herpå. Der er skiftet nødkald, men selve systemet i bygningen er gammelt, hvortil der opleves udfald indimellem. Der er en øget opmærksomhed på at gå i dialog med beboerne i tilfælde af oplevelser af lang ventetid, og det italesættes over for beboere og pårørende, at der især i ydertimerne kan gå op til 30 minutter fra kald til besvarelse, idet medarbejderne kan stå i en opgave, som kræver deres fulde opmærksomhed. Der arbejdes med information og forståelse af hensigten med kaldesystemet, hvor der løbende forventningsafstemmes med beboerne, og det italesættes, at kaldesystemet i mindre grad er tiltænkt 'service-kald'. Enkelte beboere har installeret et to-vejs-system, hvor medarbejderne kan starte med at besvare kaldet via en højttaler i boligen.

Vedrørende anbefalingen til kontinuitet fortæller ledelsen, at der har været en stor indsats ift. at etablere et godt og stabilt afløserkorps. Afløserne er tilknyt-

tede faste afdelinger, har faste weekendvagter, og er oplært i Slottets arbejds-gange. Dertil prioriteres det, at beboerne modtager hjælp af deres kontaktperso-ner. Der kan dog være situationer, hvor det ikke kan imødekommes idet beboer-nes helbredsmæssige behov kan kræve særlige medarbejderkompetencer.

I forhold til anbefalingen vedrørende madens kvalitet beskriver ledelsen, at Slot-tet har et mad- og kulturudvalg, som afholder møde hver 2. måned, hvor bl.a. øn-sker til maden, oplevelser af madens kvalitet og miljø/klima ift. mad og måltider tages op. Udvalget består af kostfaglig koordinator, koordinatore og beboerre-præsentanter. Der afholdes beboermøde hver tredje måned, hvor der kan tales om mad og måltider, som repræsentanten kan tage med til det næstkommende mad- og kulturudvalgsmøde. Siden sidste tilsyn er Slottet begyndt at huse et ba-geri i kælderens. Bageriet leverer friskt brød og kage til beboerne hver dag.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen omkring håndtering af en beboers blærekate-ter har dannet udgangspunkt for refleksion og læring med afsæt i den konkrete case.

Særlige fokus-områder i kva-litetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at der er en fast systematik omkring alle kvalitetsindsatser, og hvor det er muligt, anvendes et Excel-ark til at følge udvikling og resultater af indsatserne. Ud over ovenstående fokus i kvalitetsarbejdet fremhæver ledelsen bl.a. et igangværende fokus på demens. Der er organiseret med en arbejds-gruppe, bestående af demenskoordinatorer og demensvejledere fra hver etage. Gruppen styres af plejehjemmets forstander. Arbejdsgruppen taler ind i Tom Kitwood *'Blomsten'*, og det er hensigten, at denne teori skal integreres mere og mere i det praksisnære arbejde med fokus på de socialpædagogiske aspekter, som f.eks. skal skinne mere igennem på triagemøderne. Dertil afholdes beboer-konferencer ved behov, hvor der arbejdes systematisk ud fra elementerne i *'Blomsten'*.

Derudover er der fokus på minimal anvendelse af antipsykofarmaka til demens-ramte, hvor det oplyses, at der aktuelt kun er én beboer med demens, som er i behandling med præparater inden for denne lægemiddelgruppe.

Beboere med stor kompleksitet i plejehjemsbehovet, f.eks. beboere der ikke vil hjælpes, trods en faglig vurdering om behov herfor, samarbejdes der om med de-mensrejseholdet.

Dertil er der et særligt fokus på UTH arbejdet, hvor der arbejdes med samlerap-portering på de fire indsatsområder; fald, medicin ikke givet, medicindosering og infektioner, som styres af kvalitetssygeplejersken. Der er en igangværende proces med at implementere mere systematik omkring rapportering af UTH i aften-vagten. Hver afdeling har månedligt et kvalitetsmøde med kvalitetssygeplejer-sken, hvor UTH er et fast punkt. Det er ledelsens oplevelse, at UTH bliver italesat i det daglige, og der udarbejdes konkrete indsatser i relation til hændelserne, som derefter evalueres og justeres. F.eks. er der på baggrund af gentagne UTH ved en beboer i form af fald, indsat fast vagt om natten, hvilket har betydet, at beboeren ikke længere falder.

Desuden er der et særligt fokus på systematiske arbejds-gange ift. triagemøder, hvor der bl.a. arbejdes med at implementere og kvalificere triagemøderne i af-tenvagten. Afdelingsledere og koordinatore har mellem-vagter fra kl. 9-17, så de har timer sammen med aftenvagten, hvor de støtter op om triagen og andre fokus i kvalitetsudviklingen. Dertil afholdes der ugentligt, på hver afdeling, et udvidet triagemøde med deltagelse af tværfaglige funktioner. Her går medarbejderne i dybden med beboerens helbredstilstand, trivsel, kultur og træning ift. at komme hele vejen rundt om mennesket.

Ledelsen har ligeledes mellemvagter for at støtte op om aftenvagterne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingerne, samt at der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet på meget tilfredsstillende vis. Hertil vurderes det, at der fortsat er behov for en opmærksomhed på levering af hjælpen til mad og måltider.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen oplyser, at organiseringen af kvalitetsarbejdet er uændret siden sidste tilsyn. På hver afdeling sikrer en afdelingsleder og en faglig koordinator fordeling af opgaver og ressourcer. Dertil er der en tværgående tværfaglig fagstab, bestående af kvalitetssygeplejersker, uddannelses- og udviklingssygeplejerske, terapeuter, kulturkoordinator og kostansvarlig koordinator, der understøtter kvaliteten af indsatserne.

Forstander, afdelingsledere og kvalitetssygeplejerske sikrer ved fastlagte strategimøder og tværfaglige møder en fælles orientering og koordinering.

Medarbejdergruppen er sygeplejersker, social- og sundhedshjælpere og -assistenter. I aftenvagter og i weekender er den ansvarshavende en sygeplejerske, der har en koordinerende funktion, og om natten er den ansvarshavende en social- og sundhedsassistent, der indgår i plejeopgaverne. I alt er der, inkl. sygeplejersker i kvalitetstabene, syv sygeplejersker ansat på plejehjemmet. Dertil er der i weekenderne organiseret med en ledelses-bagvagt, som kan kontaktes ved behov.

Pt. er der ingen vakante stillinger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis 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:

Ledelsen ønsker fokus på stemning, omgangstonen og adfærd fra medarbejderne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under hele forløbet opleves medarbejderen med en respektfuld og omsorgsfuld adfærd. Medarbejderen banker på døren, inden indtræden i boligen, hvor beboeren, der ligger i sengen, mødes med smil og øjenkontakt fra medarbejderen. Beboeren er lige vågnet efter et eftermiddagshvil. Medarbejderen informerer om, at det er tid til at udføre et bleskift med nedre hygiejne inden aftensmaden. Beboeren tiltales ved fornavn, og informeres løbende om den hjælp, der skal udføres. Derudover opleves der en god relation mellem medarbejderen og beboeren, idet der føres samtale om dagens oplevelser på plejehjemmet samt et familierangement, der har fundet sted i weekenden.</p> <p><u>Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:</u> En medarbejder modtager beboerne med et 'goddag' eller 'godaften', og støtter beboerne til bordet alt efter behov. Medarbejderen kommunikerer med et åbent kropssprog og smil. Der forekommer en munter stemning imellem beboerne og medarbejderne, f.eks. begynder en beboer at synge; '<i>Det er i dag et vejr, et solskinsvejr</i>', hvor en medarbejder og en anden beboer stemmer i. Beboerne tiltales ved navn, og enkelte beboere tiltales med kælenavn, hvilket ses tilpasset den enkelte beboer, idet beboeren svarer tilbage på samme vis, og ser velfornøjet ud. En medarbejder spiser med under måltidet, og tager initiativ til samtale om emner, der vækker interesse hos flere beboere, der deltager aktivt i snakken. Der observeres en stemning af fællesskab og samhørighed, hvor beboere og medarbejdere kender hinanden godt.</p> <p><u>Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:</u> Beboerne ankommer til spisestuen, hvor nogle går selv, mens andre følges af en medarbejder. Der er en livlig samtale mellem beboerne, der alle kender hinanden godt. En dialog om en rollator dominerer snakken i starten, hvor en beboer deler en oplevelse med at få forskellige råd fra medarbejderne om indstilling af højden på rollatoren. Beboerne bliver enige om, at beboeren selv må bestemme højden. Da maden bliver serveret, sætter en medarbejder sig ved bordet, og deltager naturligt i samtalen med beboerne. Der er en hyggelig, næsten festlig stemning under måltidet, hvor beboerne griner, laver sjov og tydeligt nyder hinandens selskab. Samtidigt deler de oplevelsesrige og ærlige historier om deres liv, som ikke altid har været let.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> I forbindelse med hjælpen sørger medarbejderen løbende for at inddrage beboeren i hjælpen og at spørge ind til beboerens ønsker. Medarbejderen bemærker f.eks., at der er løse bolsjer på sengebordet, og spørger beboeren, om det ville være i orden at samle dem op i en skål, hvortil beboeren svarer; '<i>meget gerne</i>'. Ydermere spørges beboeren indtil tilfredsheden med temperaturen på vaskefadsvandet, om sengehesten ønskes oppe eller nede, og om aftensmaden ønskes serveret i boligen eller i spisestuen.</p>

Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:

Beboerne går, ved ankomst til spisestuen, målrettet efter deres faste pladser ved bordet. En enkelt beboer bedes, på en venlig måde, om at skifte fra et bord til et andet, hvilket beboeren udviser tilfredshed med, og sætter sig straks ved et andet bord. En beboer ankommer, og har selv tilbehør med til maden i en mindre skål. Der serveres mad af forskellig konsistens til beboerne, tilpasset de enkelte beboeres synke- og tyggefunktion. Der er små kasser på bordene med smagsforstærkere, så beboerne selv kan smagstilrette maden. En beboer præsenteres for sin fiskeret, hvortil beboeren fortæller, at det er hendes livret. En anden beboer får serveret forskellig flydende mad af kop og glas, og beboeren sidder i en lænestol ved et sofabord. Servering og placering er tilpasset beboerens ønsker, hvilket tilsynet ved interview med beboeren er oplyst om. En tredje beboer, der hjælpes med at spise, vil i slutningen af måltidet kun have fisk, hvilket medarbejderen retter sig efter, og hjælper beboeren med at spise resten af fisken, og lader beboeren levne sovs og kartofler. Hver enkelt beboer adspørges, om de er færdige med at spise, inden tallerkenen tages af bordet.

Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:

Under måltidet har beboerne mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse. For eksempel har de faste pladser efter eget ønske, og beboerne tager selv mad fra fadene, og bestemmer dermed både portionsstørrelse, og hvilken mad de ønsker at spise. Derudover er der små kasser med smagsforstærkere på bordene, så beboerne har mulighed for at tilpasse smagen af maden. To beboere oplyser til tilsynet, at de ikke kender menuen på forhånd, og foreslår, at der kunne være en seddel med menuen. Beboerne er dog enige om, at der altid er to retter og kaffe bagefter. Ledelsen forklarer, at det er en bevidst beslutning ikke at offentliggøre menuplanen, da størstedelen af beboerne har forskellige diætformer. Når desserten serveres, får en beboer med diætkost tilbudt to forskellige desserter, mens de øvrige beboere får en portionsanrettet dessert. Under måltidet bliver to beboere lettere urolige, og går lidt frem og tilbage. Medarbejderne bemærker straks dette, og hjælper dem tilbage til deres pladser. En beboer fortæller til tilsynet, at hun sidder ved siden af sin spiseveninde, hvilket hun er meget glad for.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje:

Under hele forløbet motiveres og guides beboeren af medarbejderen til at deltage i opgaven ved brug af egne ressourcer. Medarbejderen guider f.eks. beboeren til at betjene fjernbetjeningen, til at styre sengen op og ned i arbejdshøjde samt guider beboeren til at vende og dreje sig i sengen og løfte benene ifm. hjælpen til nedre hygiejne.

Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:

Flertallet af beboerne spiser selv, og skænker selv drikke op, og enkelte beboere tager selv fra fadene. En medarbejder hjælper en beboer med at komme mad på gaflen, og rækker denne til beboeren, hvorefter beboeren selv fører gaflen op til munden. Det observeres, at medarbejderne generelt både serverer maden samt rydder af bordene uden at motivere eller inddrage beboerne til at deltage aktivt.

Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:

Maden serveres generelt i skåle og fade, som beboerne selv kan forsyne sig fra, og det er kun beboere med særlig diæt, der får maden serveret på deres taller-

ken. En medarbejder ses skænke vand op i glassene, selv om langt de fleste beboere sagtens selv kunne mestre denne opgave. Efter måltidet indsamler medarbejderne det beskidte service, og tager det ud, uden at inddrage beboerne i opgaven.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der ved observationsstudierne observeres en meget tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatserne generelt udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Dog vurderes det, at medarbejderne er mere servicerende end inddragende ift. beboernes ressourcer under måltiderne, og at beboerne med fordel kunne inddrages og motiveres til at deltage mere aktivt under måltiderne ved f.eks. selv at skænke vand og deltage til borddækning og/eller afrydning efter måltidet.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder opgaven ved at hente remedier til brug for nedre hygiejne og placere disse på et plejebord ved sengen. Der er håndklæde, ble, vaskefad, handsker, sæbe og håndsprit. Ligeledes placerer medarbejderen en skraldespand hensigtsmæssigt ved sengen. Der opleves ingen forstyrrelser eller afbrydelser under udførelse af hjælpen.

Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:

Beboerne, som spiser i egen bolig, får serveret maden først. Derefter starter måltidet i fællesspisestuen. Medarbejderne opleves med forskellige ansvarsopgaver, idet en medarbejder øser varm mad op fra et rullebord, en anden medarbejder følger en beboer til bordet, og to medarbejdere sætter sig ved bordene og hjælper en beboer hver med at spise. Derudover er der en medarbejder, der ordner praktiske opgaver i køkkenet, som ikke virker forstyrrende på måltidet. Efterfølgende sætter medarbejderen sig ved bordet. Da alle beboere er færdige, henter en medarbejder et rullebord, og to medarbejdere rydder af. Til sidst serveres dessert og kaffe. Under måltidet ringer en telefon højlydt flere gange, og medarbejderne italesætter over for beboerne, at det er dørtелефonen.

Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:

Bordet er dækket, da beboerne ankommer til spisestuen, med servietter i glassene og flere smagskasser stillet frem på bordene. Da alle beboere har sat sig, køres et rullebord ind i spisestuen, hvor den varme mad ophældes fra. Der uddeles bakker i boligerne til de beboere, der ikke ønsker at spise i spisestuen. Medarbejderen bærer forklæde under serveringen, hvor serveringen foregår fra et rullebord, hvor maden er ophældt på bakker. Tilsynet observerer en vogn stå på gangen, uden at medarbejdere er til stede. En medarbejder kommer ud fra en bolig, og oplyser, at hun er blevet lidt forsinket, hvilket betyder, at maden har stået på vognen uden at være tildækket og sandsynligvis er blevet kold.

Måltidet i spisestuen er organiseret med tilstedeværelse af to medarbejdere. Den ene medarbejder er med fra starten, og trækker sig derefter ud i køkkenet, mens den anden medarbejder er rundt om beboerne under hovedmåltidet. Når dessert-

ten serveres, bytter de roller. Maden serveres hurtigt, så den er varm og indbydende. Der er ingen afbrydelser eller unødvendige forstyrrelser under måltidet, bortset fra fjernsynet, som er tændt i den første del af måltidet, indtil en medarbejder bliver opmærksom på at slukke det

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje er udført med en meget tilfredsstillende organisering og at måltiderne generelt tilrettelægges og udføres med en hensigtsmæssig organisering, hvor medarbejderne opleves med en tydelig rolle og ansvarsfordeling for opgaverne. Dog vurderes det, at servering af maden til beboerne i boligerne, hvor dette foregår med portionsanrettet mad på tallerkener, ikke er tilfredsstillende ift. at sikre beboerne en god madoplevelse med varm mad og sikring af fødevarerhygiejne, idet maden ikke er beskyttet eller tildækket under transporten.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen sikrer oprydning, tømning af skraldespand og aftørring af plejebord efter endt pleje.</p> <p><u>Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:</u> Medarbejderne sørger for afrydning efter måltidet, og der observeres ingen yderligere praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:</u> Medarbejderne sørger for afrydning efter måltidet, og der observeres ingen yderligere praktiske opgaver.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen indleder indsatsen med at udføre håndhygiejne og at iføre sig handsker og engangsforklæde. Beboeren vaskes forneden i sengen, og der udføres dertil grundig vask omkring kateteret. Medarbejderen vasker beboeren fagligt korrekt, og sikrer, at huden tørres grundigt efterfølgende. Medarbejderen udfører hjælpen efter de infektionshygiejniske retningslinjer, og anvender ren/uren-hånd teknik med rettidigt handskeskift og håndsprit. Medarbejderen udviser omhu og forsigtighed ved den sarte hud omkring kateteret, og spørger beboeren, om der er nogle gener. Dertil sikrer medarbejderen efterfølgende, at kateterslangen ikke trykker eller genere i huden ifm., at der gives ble og underbukser på. Afslutningsvist sørger medarbejderen for, at der er frisk vand, nødkald og lidt slik på natbordet tilgængeligt for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie nr. 1 af et aftensmåltid:</u> To beboere har brug for hjælp til at spise, og får hjælp af en medarbejder hver. Begge medarbejdere sidder ned ved siden af beboeren, og begge medarbejdere er under måltidet tålmodige og opmærksomme på, i hvilket tempo beboeren er i stand til at spise, og de venter til beboeren kommunikerer at være klar til næste mundfuld.</p>

Under måltidet observeres det, at medarbejderne unødigt anvender værnemidler, idet flere medarbejdere har handsker på ved servering og hos beboerne, der har behov for hjælp til at spise. Dertil observeres det, at enkelte beboere er iført engangsforklæde af plast under måltidet, hvilket kan virke distancerende og mindre hjemligt.

Observationsstudie nr. 2 af et aftensmåltid:

Nogle beboere får serveret specielkost på en tallerken, mens der stilles skåle og fade med mad frem, som beboerne, der spiser normal kost, kan forsyne sig fra. Medarbejderne støtter let i forhold til at sende fadene rundt, og beboerne hjælper også hinanden.

Alle beboerne kan selv spise deres mad, men medarbejderne har fokus på, at beboerne får indtaget tilstrækkelig mad, og de opfordrer beboerne til at tage lidt mere. Rullebordet køres ud under måltidet, hvilket fremmer en hjemlig atmosfære.

En beboer sidder for sig selv ved et lille bord, og kigger lidt på maden uden rigtigt at komme i gang. Medarbejderen, der sidder ved det andet bord, holder øje med beboeren, og sikrer, at beboeren langsomt kommer i gang med måltidet. Den beboer, der sidder for sig selv, inviteres til at sidde og spise dessert ved langbordet, men beboeren ønsker ikke dette.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og faglig støtte under måltidet samt praktisk hjælp leveres på meget tilfredsstillende vis. Det vurderes at den personlige pleje leveres med en høj faglig standard efter gældende faglige retningslinjer. Dertil vurderes det, at hjælpen under måltiderne generelt udføres med stor opmærksomhed på beboernes behov for støtte til indtag af maden, men at unødigt brug af værnemidler og engangsforklæde hos beboerne kan forekomme distancerende imellem beboerne og medarbejderne, og at dette ikke understøtter den hjemlige atmosfære.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne ses ryddelige og rene, og der er grønne planter i vinduerne, hvor der ses et flot lysindfald på gangene. Der er billeder af forskellig karakter, hvor der observeres lidt for hver en smag, helt fra graffitivæg til naturlandsskabsmalerier. Langs gangarealerne findes der bænke eller sofaer, der indbyder til ophold og socialt samvær. Derudover er der på gangarealerne opsat store tavler med oversigt over Slottets aktiviteter, der løbende og kontinuerligt udbydes på ugedagene, hvortil en mere detaljeret plan findes i beboerbladet, som udkommer en gang månedligt.

Ved dørene til beboernes boliger er der mulighed for, at beboerne kan sætte deres eget præg, som bidrager til en hjemlig stemning. På afdelingerne er der spise- og opholdsrum, hvor beboerne bl.a. samles til måltiderne. Spise- og opholdsrummene er hyggeligt indrettede med spiseborde og stole, blomster, samt fjernsyn og reoler med blade og spil. Ligeledes har plejehjemmet et stort udendørsareal tilknyttet med et stort orangeri, bænke og gangstier.

Medarbejderne hilser imødekomme på beboerne, når de kommer gående på fællesarealerne, og der opleves en god omgangstone. Udendørs observeres der enkelte beboere på bænke foran Slottet, som sidder og nyder de sidste solstråler.

Sociale aktiviteter

Der opleves løbende interaktion mellem medarbejdere og beboere på plejehjemmet, hvor beboerne opleves i at socialt samvær med hinanden. For eksempel er der beboere, der er samlet 2-3 stykker i boligerne, og ser et fjernsynsprogram sammen eller drikker eftermiddagskaffe. Enkelte beboere sidder alene, og læser avis eller strikker på fællesarealerne.

I en af afdelingerne observeres det, at fem beboere ankommer til spisestuen, før måltidet starter. Beboerne sætter sig sammen, og har en livlig snak, hvor der smiles og grines. Beboerne spørger ind til hinanden, og snakker om forskellige dagligdagsemner. I en anden afdeling observeres en beboer siddende i spisestuen, og beboeren virker meget optaget af fjernsynet. En medarbejder kommer hen og lægger armen om skulderne på beboeren, og spørger om det er en god film, og der er efterfølgende en dialog, hvor der grines sammen. Der ses ydermere et par pårørende og en beboer, der sidder i spisestuen og hygger sig.

Ved udtrækning af stikprøverne er der flere beboere, som tilsynet ikke kan besøge, da de er ude at gå tur, udstyret med en GPS, så de frit kan bevæge sig rundt på Slottet og i nærmiljøet.

Senere på tilsynsaftenen høres der korsang på fællesarealerne, det lokalt kor låner lokaler til at øve sig i hver torsdag aften, og koret tilbyder plejehjemmet koncert et par gange årligt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår rene, ryddelige og med en hyggelig atmosfære, der bidrager til samvær og social aktivitet for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende vis agere på en professionel og omsorgsfuld måde, og har fokus på, at beboerne støttes til aktiviteter og socialt samvær, der kan bidrage til den enkelte beboers oplevelse af selvbestemmelse og livskvalitet.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med tolv beboere på plejehjemmet, der alle beskriver, at de har det godt, og at de føler sig trygge i deres hverdag. Beboerne beskriver især medarbejderne som medvirkende årsag til oplevelsen af tryghed og livskvalitet i hverdagen. Beboerne siger:

- *'Jeg føler mig meget tryk, der er fantastisk her... man får lov til at være sig selv på den gode måde... og hvis ikke de har set en i løbet af noget tid... så kommer de, og banker på døren, og kigger ind'.*
- *'Jeg har aldrig prøvet et bedre plejehjem!' (siger beboeren smilende), og jeg har denne her (viser sit nødkald) - og de er gode til at komme, når jeg trykker på den'.*
- *'Jeg kan ikke sammenligne med andet, men jeg føler mig ok tilpas' (peger på sit kald, der hænger om halsen, og oplever at det giver tryghed).*
- *'Jeg har det rigtig godt her!' (nævner alle de steder, hvor beboeren har været, og hvor Slottet er det bedste sted).*

Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse samt at have indflydelse på deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er ikke nogen, der holder kontrol... de passer på en... og jeg kan gøre hvad jeg vil... - det er også en fantastisk leder, der er her... hun passer på os'.</i> • <i>'Jeg bestemmer, hvad jeg vil i forhold til omstændighederne - jeg kan selv gå over i min kørestol, og så kører jeg ned i haven, og ryger en formiddagssmøg'.</i> • <i>'Her er hyggeligt, og jeg har et stort værelse, hvor jeg kan have det, som jeg ønsker - og der er mulighed for privatliv'.</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Størstedelen af beboerne oplever at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for. Beboerne oplever, at aftaler overholdes, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Dog er der enkelte beboere, der oplever enkelte fortravlede medarbejdere, hvor det kan påvirke kvaliteten, og en enkelt beboer oplever ofte at modtage hjælpen fra afløsere, hvor beboeren skal forklare sig med, hvilke hjælp der er behov for. Beboerne udtaler sig således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg får hjælp til min medicin hver dag, og så hjælper de mig med at komme op, og sørger for, at jeg får gjort mine ting... det er de gode til... jeg kan godt fysisk, men jeg har demens'.</i> • <i>'Jeg er selv uddannet sundhedsfaglig, og har intet at klage over - de ved, hvad de laver, og har styr på det'.</i> • <i>'Det er en meget fin hjælp, og det er en god kvalitet, og jeg oplever, at de faste aftaler bliver overholdt'.</i> • <i>'Det er fin hjælp til pleje... og de kommer på de tidspunkter, der er aftalt, men på grund af mange afløsere og vikarer skal jeg hele tiden forklare mig - er det virkelig meningen, at patienten skal forklare personalet om hjælpen?'.</i> • <i>'Det er god hjælp. Jeg har en vane med at skulle ind og sove efter frokost, og så får jeg hjælp til at få skiftet ble inden. De har ofte travlt, og det kan gå ud over kvaliteten. De er dog flinke og hjælpsomme'.</i> <p>Alle beboerne oplever at have mulighed for at bruge egne ressourcer i plejen, og de oplever ligeledes at blive støttet hertil af medarbejderne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Ja ja' jeg kan det meste... det er kun fordi, jeg glemmer, så de hjælper mig med at huske'.</i> • <i>'Ja - jeg klarer meget selv... de hjælper mig, hvis jeg beder om det, især til et bad'.</i> • <i>'Efter, at jeg har fået en badestol, kan jeg klare det hele selv'.</i> • <i>'Da jeg kom, sad jeg i kørestol, og nu kan jeg gå lidt med rollator. Jeg har fået træning, og det har hjulpet mig... jeg vil klare alt selv, og det er mit mål, og medarbejderne støtter mig'.</i>
---	---

- *'Jeg gør så meget som muligt selv. De sætter mig foran vasken, og så klare jeg mig selv. De tilbyder altid hjælp, men jeg kan klare meget selv' (beboeren smiler).*
- *'Jeg kan godt selv tage fra... de siger altid - du kan jo så meget selv, og det er jeg glad for og også lidt stolt af, da jeg jo sidder i kørestol'.*

Alle beboerne svarer, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og enkelte af beboerne nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til deres kontaktperson, forstanderen eller afdelingslederen.

Observation

Alle de interviewede beboere samt beboerne på fællesarealerne ses velsoignerede, efter levestil og habitus, og de fremstår ligeledes veltilpasse. Derudover ses hjælpemidlerne generelt rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard, dog ses der en enkelt uren kørestol hos en beboer og en mindre ren rollator hos en anden beboer.

Kontinuitet i støtten

De interviewede beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og at medarbejderne er imødekommende og lydhøre, og de udtaler blandt andet:

- *'Der vil altid være nogen, man har lidt bedre kontakt med, men jeg kender dem allesammen'.*
- *'Det er altid de samme, og de er gode til at lytte til mig'.*
- *'Det er de samme, der er med i turnussen... og de overholder aftaler - medarbejderne kommer i turnusordninger, og jeg kender dem efterhånden alle sammen'.*
- *'Der er en del vikarer, og de er søde... men der er også faste medarbejdere... det har ikke nogen betydning, at der ikke er faste'.*

En enkelt beboer oplever en del vikarer eller afløsere, og beboeren beskriver det således:

- *'Der er så mange afløsere... jeg vil så gerne have en fast... der er kun få faste, som holder det hele sammen'.*

Ledelsen er forbeholdt denne beboers udsagn om at modtage hjælpen fra mange afløsere, og henviser til, at beboeren er sensitiv over for forandringer, men de tager beboerens oplevelse til efterretning og vil frem over tilstræbe, at beboeren kun har velkendte faste medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt heri. Dog vurderer tilsynet, at enkelte beboere oplever, at fortravlede medarbejdere kan påvirke kvaliteten af hjælpen. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsførelse, og at bøligerne og hjælpemidlerne generelt ses renholdte, fraset en enkelt kørestol og en enkelt rollator. Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, fraset en enkelt beboer, der oplever at have mange afløsere til hjælpen.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne er søde og flinke, ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne taler pænt i en venlig og respektfuld tone. Beboerne oplever desuden, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og deres personlige grænser. Nogle af beboerne udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er altid smilende og glade... de har også god tid til at tale med mig... og tit kigger de ind og spørger om alt er i orden'.</i> • <i>'De er meget ordentlige... de smiler og er rare... så jeg kan rigtig godt lide at være her'.</i> • <i>'Den er meget god - de er altid flinke... og jeg kan også lave lidt sjov med dem - og de banker altid på døren'.</i> • <i>'De er fantastiske og de er meget interesseret i mig og mine behov'.</i>
<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Alle adspurgte beboere fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at deltage i aktiviteter og arrangementer på plejehjemmet. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvilke aktiviteter de deltager i. Nogle af beboerne udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er så meget! Jeg deltager i samtalegrupper og gudstjeneste, og besøgshunden kan jeg lide... man kunne rende til noget hele tiden, men jeg går ikke til det hele!'.</i> • <i>'Jeg deltager i quiz-aften og kryds og tværs aften... det er mit speciale, og så har vi Slotsnyt bladet med en kryds og tværs... og der har jeg flere gange vundet lækker chokolade'.</i> • <i>'Det her sted er kendt for, at der foregår noget, og jeg går til noget af det: komsammen, musik, strikkeklub - forleden dag måtte jeg fravælge et operaarrangement, idet jeg også havde været i strikkeklub'.</i> • <i>'Jeg er med i en madgruppe, læsegruppe og træning, og jeg går til alle musikarrangementer, det kan jeg ikke undvære. Der er også medarbejdere, der tager initiativ til quiz om aftenen... det er så hyggeligt!'.</i> • <i>'Der er masser af aktiviteter, og der er et helt katalog. Der er mange forskellige aktiviteter, f.eks. cykling, træning, busture, indvielse af kolonihave, kaffemøder og et hav af andre ting! (og henviser til Slotsnyt)'.</i> • <i>'Hver onsdag er der samling på 4 sal, og det er meget hyggeligt... vi får et blad hver måned, og der er mange udflugter, hvor jeg ofte er med... så kører vi ud et smukt sted, og det er virkelig dejligt'.</i> • <i>'Der foregår så mange ting her... det er særligt for stedet her... der er genoptræning, sang og musik med kor, spanske sangere og en spillemand'.</i> <p>Dertil fortæller beboerne at de har gode muligheder for socialt samvær med de andre medbeboere, både på afdelingen og på tværs i huset. Nogle af beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Dem jeg sidder sammen med i spisestuen, er så hyggelige at tale med'.</i> • <i>'Der er rig mulighed for at være social... der er dog mange, der ikke kan huske noget, men der er enkelte, jeg kan tale med. Der kommer en beboer, og besøger mig, og så sludrer vi. Der kommer også frivillige på besøg, for eksempel kommer der en, der går i dametøj, og vi sidder til langt ud på natten og snakker... hun kommer mandag og onsdag... og nogle gange kommer hun også om aftenen og til særlige arrangementer'.</i> • <i>'Jeg taler med mange beboere på tværs af afdelinger, og jeg ser også min familie en del, og tager ud med dem til kulturelle arrangementer'.</i>

- *'Jeg sidder sammen med tre andre hyggelige personer... ofte mødes vi i min bolig, det er hyggeligt. Så får vi et lille glas!'*
- *'Jeg er ikke meget sammen med de andre, men jeg har dog mødt en, som jeg spiser sammen med, og vi hygger os og er gode venner'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt med medarbejderne, og de imødekommes med en respektfuld og omsorgsfuld adfærd. Dertil er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis understøtter et aktivt og socialt liv for beboerne, som er tilpasset den enkeltes behov og ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne oplever, at maden er god, velsmagende og varieret, og at de har muligheden for at komme med forslag eller ændringer til menuen. En del af beboerne bemærker dog, at kosten er meget tyggevenlig, men de har forståelse for, at maden skal være spisevenlig for flertallet. Beboerne udtaler således:

- *'Jeg er ganske tilfreds... smørrebrødet er pænt tillavet, og den varme mad er god'*.
- *'Jeg er tilfreds med maden og ordningen. Jeg kan kun spise suppe, det smager for det meste godt'*.
- *'Jeg ved, at man kan komme med ønsker, men jeg har ikke gjort det'*.
- *'Maden er næringsrig, men nogle gange er der lidt for meget fars - som f.eks. kødboller, boller i karry, frikadeller, farsbrød - jeg savner italiensk mad og thai mad, men jeg har forståelse for, at det er flertallet, der bestemmer'*.
- *'Der er lidt for mange gange boller i karry, men ellers er det godt'*.
- *'Den er utrolig velsmagende, men vi får lidt rigeligt med hakkemad, men det smager godt'*.
- *'Nogle gange er den er ikke så god... vi taler om det ved møder, og vi taler om det hele tiden... Jeg har sagt det videre, hvor de var her fra kommunen og spurgte til maden, og de har været meget lydhøre, og nu er der mindre salt i, som også var et problem'*.

Mange af beboerne vælger at indtage deres måltid i spisestuen, og de oplever en god stemning med mulighed for samvær og hygge med andre medbeboere. Enkelte beboere får serveret maden i egen bolig efter ønske. Nogle af beboerne siger således:

- *'Jeg sidder altid ude, da vi er nogle, der altid er sammen - det er rigtig hyggeligt'*.
- *'Jeg synes det er hyggeligt være sammen med de andre og få noget samvær'*.
- *'Jeg har en fast plads med gode sidekammerater - så jeg glæder mig til at komme ud at spise'*.
- *'Jeg spiser i fællesstuen med de andre, det er lidt svært, for vi sidder langt fra hinanden, men vi snakker indimellem... vi sidder ved små hyggelige borde'*.
- *'Jeg spiser i fællesstuen, det er en lidt forskellig oplevelse, nogle gange snakkes der meget... og der er forskellig praksis fra det ene hold til det andet - nogle aftener starter vi alle med at spise samtidigt, og andre aftener er aftenholdet ikke altid opmærksomme på omgivelserne, hvor*

fjernsynet er tændt, og mobiltelefoner kan ringe..., men det generer mig ikke'.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet og variation, og de udviser forståelse for flertallets indflydelse herpå. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, oplever en særdeles tilfredsstillende stemning med et godt socialt samvær med de andre medbeboere og medarbejdere.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med kvalitetsudvikling i det daglige på en lang række områder, hvor flere af områderne kræver et kontinuerligt fokus.

Medarbejderne fremhæver dokumentations- og medicinområdet som to områder, der konstant arbejdes med. På kvalitetsmøder tages der udgangspunkt i aktuelle behov for kvalitetsudvikling, og indsatser planlægges. Der gives et eksempel på et konkret projekt; 'Medicin til tiden', hvor kvalitetskoordinator følger medarbejderne i arbejdsgangene ift. korrekt administration og tidstro kvittering.

Ligeledes fremhæves kvalitetsarbejdet med mad og måltider ift. at sikre organisation, rollefordeling og stemning. Medarbejderne arbejder med at skabe ro omkring måltidet ved, at en deler mad ud, og en sidder med. Der er ikke tv tændt. Efter at maden er delt ud, sidder begge medarbejdere med ved bordet, medmindre der er kald, som skal tages. Der laves ofte quiz til aftenkaffen, som flere af beboerne deltager i.

Der har været forskellige undervisningsforløb i madens sammensætning og indhold, og der har været forløb med Meyers Madhus. Kostfaglig koordinator har støttet op om smagskasser til alle afdelinger, og disse fungerer stadig med adskillige krydderier og indimellem også friske krydderurter.

Dertil fortæller medarbejderne, at der arbejdes med hygiejneområdet, hvilket også gribes an med praksisnær læring. Kvalitetssygeplejersken er startet med de medarbejdere, der har ansvar for elever, så det samtidigt sikres, at eleverne modtager korrekt undervisning på området.

Af andre fokus i kvalitetsarbejdet fremhæver medarbejderne demensområdet, hvor der ligeledes sker løbende læring og kompetenceudvikling, ligesom der inden for sårpleje også er et kontinuerligt fokus. Kvalitetssygeplejersken har udarbejdet en oversigt over antal af sår samt type af sår på Slottet. På den måde kan der monitoreres tendenser og resultater af indsatserne.

Medarbejderne fremhæver, at der på Slottet er en meget høj grad af psykologisk tryghed, hvilket bidrager til, at medarbejderne prioriterer faglig udvikling, engagerer sig, og glæder sig til at komme på arbejde.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for områder i kvalitetsarbejdet, der på særdeles tilfredsstillende vis har sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra relationsdannelse, og derfor kender beboerne godt. I kommunikationen skal beboerne opleve sig hørt og set. Medarbejderne er derfor særligt opmærksomme på at snakke med beboerne. Det giver beboerne tryghed, når medarbejderne lige går en runde ved vagtens start, og præsenterer sig, og fortæller om aftenens program. Kommunikationen tilpasses individuelt, hvor medarbejderne fremhæver, at nogle beboere gerne vil lave sjov og have en dialog med humor og grin, hvor andre beboere har det bedre med en mere alvorlig og stille tilgang.</p> <p>Dertil nævner medarbejderne flere elementer med betydning for kommunikationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At præsentere sig ved ankomst i boligen. • At tilpasse kommunikationen både verbalt og nonverbalt. • At tale til beboerne i øjenhøjde. • At være opmærksom på sit kropssprog. • At fortælle beboerne om, hvad der skal samarbejdes om.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der gøres meget ud af at fortælle beboerne, at det er deres bolig, og at de selv bestemmer, men at der naturligvis er nogle rammer på stedet, som f.eks. faste spisetider osv., hvor beboerne helt selv bestemmer, om de vil spise med i fællesskabet, spise hos sig selv eller selv vil stå for deres mad. Beboerne oplyses om, at medarbejderne er til rådighed for at hjælpe og støtte dem med det, de ikke selv kan. Dertil tales der åbent om, at der på Slottet skal være plads til alle.</p> <p>Der tilbydes indflytningssamtale med fokus på beboerens ønsker til sin dagligdag, hvordan og hvorledes støtten skal gives, samt hvilket liv beboeren ønsker på Slottet. Disse ønsker beskrives i beboerens omsorgsjournal. Efter tre måneder, hvor beboeren er faldet lidt mere til, afholdes der et opfølgingsmøde, hvor der evalueres og evt. justeres i støtten efter individuelle præferencer og behov.</p> <p>Medarbejderne redegør for Klippekortordningen, hvor nogle beboere samler tid sammen til målrettede aktiviteter, som f.eks. tur ud af huset, hvor andre benytter tiden til f.eks. ekstra oprydning, en gåtur, en tur til købmanden eller cafébesøg. Klippekortordningen anvendes efter individuel aftale med beboerne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang for at støtte beboerne i at bevare deres fysiske funktionsniveau længst muligt, idet det er værdifuldt for ethvert menneske at kunne varetage egenomsorg og daglige aktiviteter. Medarbejderne beskriver indsatsen som hjælp til selvhjælp, og at medarbejderne f.eks. støtter beboerne i at kunne varetage hele eller dele af opgaven selv. Det kan være i varetagelsen af personlig pleje, praktiske opgaver eller i måltidssituationen. Medarbejderne fremhæver, at det kræver tid, planlægning og tålmodighed at arbejde rehabiliterende, men at den rehabiliterende tilgang er grundlæggende på Slottet. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt, at beboerens ressourcer beskrives i besøgsplanen, så f.eks. afløsere kan målrette hjælpen herefter.</p>

Livets afslutning

Medarbejderne fortæller, at oplysninger om fravalg af genoplivning fremgår af forsiden i Cura. Dertil fortæller medarbejderne, at kontaktpersonen på forsigtig vis åbner op for emnet i dialogen med beboerne, så de har gjort sig nogle tanker om emnet, inden spørgsmål herom stilles af lægen til årskontrollen. På den måde er flere beboere forberedte på spørgsmålet om ønsker til genoplivning, og tages der beslutning om, at der ikke skal foretages HLR ved hjertestop, skrives dette i Cura. Medarbejderne fortæller, at kontaktpersonen indleder samtalen om den sidste tid, så beboerne får mulighed for at sætte ord på ønsker og tanker herom, som skrives ind under *livshistorie* i journalen; 'ønsker til livets afslutning'. Medarbejderne giver udtryk for, at det kan være en lindring for beboerne at tale om emnet, ligesom det kan være en lindring for de pårørende at vide, at deres kære har givet udtryk for ønsker og tanker herom.

Samarbejde

Medarbejderne fortæller, at der helt automatisk samarbejdes i aftenvagten, idet medarbejderne kender hinanden godt, og medarbejderne fortæller; '*vi ved ligesom bare, hvad den anden gør*'. Dertil arbejdes der sammen på tværs af dag- og aftenvagt ved, at der er kollegaer, der har mellem-vagter, samt at der ofte gives mundtlig overlevering i vagtskiftet. Derudover er der organiseret med faglige møder, som skal sikre sammenhæng i beboernes indsatser og forløb, herunder:

- Triageringsmøder.
- Udvidede triageringsmøder med tværfaglig deltagelse.
- Assistent- og sygeplejemøder.

For at sikre sammenhæng ved indlæggelser og udskrivelser redegør medarbejderne for faste arbejdsgange, hvor:

- Sygeplejerskerne sikrer overgangene, og kvalitetssikrer ift. medicinændringer.
- Social- og sundhedsassistenter modtager beboerne, og sikrer opfølgning på medicinændringer, beboernes almentilstand, anvender TOBS måling, og sikrer brug af 72-timers aftale ift. behandlingsansvar.

Medarbejderne giver udtryk for, at det altid er muligt at få sparring fra en faglig ressourceperson eller leder, hvis der er behov for dette ift. særlige problematikker. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde foregår praksisnært og er synligt for beboerne, og at der arbejdes tæt sammen med fysio- og ergoterapeut ift. til træning og forflytning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres. Derudover vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for en grundlæggende rehabiliterende tilgang i indsatserne, ligesom medarbejderne forklarer, hvorledes klippekortet anvendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring beslutning om fravalg af genoplivning, mulighed for at afgive ønsker til den sidste tid og dokumentation heraf i henhold til gældende retningslinjer på området. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på særdeles tilfredsstillende vis.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at tryghed for beboerne bl.a. skabes ved relationsdannelse og ved at anerkende den enkelte beboer og samtidigt være imødekommende, nærværende, synlige og tilgængelige. Dertil fortæller medarbejderne, at de lægger vægt på at lære beboerne at kende, som det hele menneske, de er, og har været.</p> <p>Medarbejderne prioriterer kontinuitet ved fordeling af beboerne, og de fremhæver, at Slottet har sit eget afløserkorps, som kender beboerne og huset, hvilket medarbejderne mener giver en høj grad af tryghed for beboerne. Det er meget sjældent, at beboerne oplever eksterne vikarer i huset.</p> <p>I forhold til at understøtte beboernes sikkerhed fortæller medarbejderne, at der f.eks. arbejdes forebyggende i forbindelse med støtten til den personlige pleje. Her observeres huden for fugt, rødme og eventuelle trykspor. Der er indført Bradenscore til screening af risiko for tryksår, så medarbejderne ved, hvilke beboere der er i særlig risiko.</p> <p>Dertil arbejdes der med faldforebyggelse, herunder udarbejdelse af faldudredning samt anvendelse af redskaber, såsom sensor, faldmåtte og hyppige besøg.</p> <p>Medarbejderne oplyser at sikre videregivelse af observationer til kolleger ifm. triageringsmøder eller ved at tage fat i en kollega med højere kompetenceniveau.</p> <p>Dertil nævner medarbejderne, at beboerne kan være i helbredsmæssige situationer, som er svære at forebygge forværring af, f.eks. i tilfælde af, at beboeren vælger at have et stort indtag og forbrug af alkohol og cigaretter. Dette kan være et aktivt valg, der giver beboeren livskvalitet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der understøtter beboernes oplevelse af tryghed. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faglige overvejelser ift. sikkerhed ved relevante forebyggelsesindsatser.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgangene i aftenvagten, hvor medarbejderne arbejder sammen i makkerpar til 19 beboere. I starten af vagten dannes et overblik over triagerede beboere, og beboerne fordeles efter kontaktpersonsordning og medarbejderkompetencer. Triagen gennemgås altid ved vagtskifte fra både dagvagt til aftenvagt, og fra aftenvagt til nattevagt. Efter fordelingen af beboerne går medarbejderne en runde, hvor de kigger ind til beboerne, og får det første indtryk af, hvordan beboerne har det.</p> <p>Medarbejderne tager ifm. plejen udgangspunkt i beboernes besøgsplaner, og de tilpasser støtten ift. besøg af pårørende eller beboernes øvrige planer for aftenen. Nogle beboere kan lide at blive inddraget i eftermiddagens og aftenens gøremål, og de hjælper f.eks. med at gøre klar til aftensmaden ved at folde servietter eller dække bord.</p> <p>I tilfælde af observeret forværring i beboernes helbredstilstand tages der kontakt til ansvarshavende sygeplejerske eller social og sundhedsassistent.</p>
---	--

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver at være fortrolige med dokumentationsopgaven, og at de gerne foretager dokumentationen tidstro for ikke at glemme vigtige observationer. Der dokumenteres særligt i observationsnotater og i skemaer. Medarbejderne oplever at kunne hente sparring hos hinanden ved kvalitetskoordinator, koordinator eller ved ansvarshavende.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne fortæller, at vejledninger, instrukser og procedurer findes på Teams, på intranettet og på VAR-portalen. En medarbejder fortæller, hvorledes VAR-portalen sidst blev brugt som forberedelse til kateterpleje ifm. uddannelse af elever.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationsarbejdet. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for adgangen og anvendelsen af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen anvendes af medarbejdere, der ikke kender beboeren indgående. Besøgsplanen skal derfor altid være opdateret og beskrives handleanvisende. Dertil skal planen opbygges struktureret med overskrifter og med beskrivelse af beboerens ressourcer, og hvordan medarbejderen skal støtte ift. hjælpen til f.eks. personlig pleje, mundhygiejne, mobilisering, hjælpemidler, praktisk støtte, medicin og aktiviteter. Der beskrives også kommunikationsform og pædagogisk indsats ved beboere med demens.
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for udfyldelse og anvendelse af både besøgsplan og andre kvalitative informationer.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Ingen bemærkninger
---	------------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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, f.eks. 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

Vi godkender her fra.

Tak for et godt tilsyn, og tak for et godt og konstruktivt samarbejde

Mvh

Kristina Tugsen

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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.