



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Absalonhus

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 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	9
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	14
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	20
5. Yderligere oplysninger	21
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
Om BDO	23

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 Absalonhus, Absalonsgade 35, 1658 København V

Leder: Birgitte Jensen

Antal boliger: 48 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, 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:

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Plejehjemmet Absalonhus på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af personlig pleje er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at plejen er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte sker på særdeles tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer ligeledes, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis samt udføres efter de hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter mulighed for hjemlighed og hygge. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på opslagstavler.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og boligerne ses ligeledes renholdte. De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes. Beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, og de har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for samtlige mål og temaer under medarbejderinterviewet. Medarbejderne kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan tillige redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvordan beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, samt at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatsen, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:
Ingen bemærkninger.

Anbefalinger:
Ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende indretning af fællesarealerne, opfølgning vedrørende en konkret beboer, overholdelse af aftaler, aktiviteter samt beboernes tilfredshed med maden.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Absalonhus siden sidste års tilsyn er blevet færdige med den planlagte indretning af fællesarealerne. Hvilket også afspejler fællesarealerne på tilsynsdagen, hvor der er pyntet fint op til påske på alle etager, både på gangene samt i spise- og opholdsstuer (se endvidere afsnit 2.3.4).</p> <p>Ledelsen oplyser, der er fulgt op på den konkrete beboers trivsel, og at beboeren nu trives med at bo på plejehjemmet. Denne anbefaling har tillige bevirket, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med den gode indflytning. Kort efter en ny beboer er flyttet ind tilbydes der indflytningsamtale. Hele rammen for indflytningsamtalen er revideret, så samtalen ikke længere udelukkende har fokus på praktiske oplysninger, men også på en forventningsafstemning om, hvad der er muligt, når man bor på Absalonhus.</p> <p>I forhold til anbefalingen om beboernes oplevelse af medarbejdernes overholdelse af aftaler fortæller ledelsen, at vigtigheden af, at aftaler overholdes, jævnligt drøftes med medarbejderne og beboerne. Ledelsen beskriver tillige, at der ligeledes sker en forventningsafstemning med beboere og pårørende om, hvad der er muligt, når man bor på Absalonhus. Samtidigt fortæller ledelsen, at aftenvagten går rundt på afdelingen og hilser på beboerne ved vagtens start, hvilket også har givet øget tryghed for beboerne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at flere kvindelige beboere ved sidste års tilsyn udtrykte utilfredshed med, at plejehjemmet ikke havde en dameklub, når der var en herreklub, hvilket ledelsen tog til efterretning, og startede en dameklub, men der var ingen eller meget få fremmødte til arrangementerne, så dameklubben blev nedlagt igen.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende mad og måltider, hvor alle fire beboere udtrykte utilfredshed med maden og måltiderne, fortæller ledelsen, at Absalonhus har arbejdet målrettet med at øge beboernes tilfredshed med maden. Der er byttet rundt på serveringen af den varme og kolde mad, så der nu serveres varm mad til frokost og kold mad til aften, da der er flere medarbejdere til stede i dagvagten til at håndterer den varme mad. Bestillingen af maden er blevet mere individuel, og flere beboere vælger selv deres menu. Der er altid mulighed for at tilbyde beboerne et alternativ, hvis de ikke kan lide maden.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere faglige områder. De fortæller, at plejehjemmet f.eks. har fokus på opgaveoverdragelse af sundhedslovsydelser, triagering og nedbringelse af indlæggelse af beboere.</p> <p>Ligeledes beskriver ledelsen, hvordan plejehjemmet har fokus på at fastholde gennemførelse af de sundhedsfaglige audits.</p> <p>Ledelsen fortæller, at plejehjemmet netop er opstartet med et sundhedsfremmende projekt med fokus på medarbejdertrivsel. Medarbejderne er delt i to grupper efter ansættelseslængde på Absalonhus, og de er interviewet enkeltvis,</p>

i forhold til medarbejdertrivsel, og hvorfor det er godt at arbejde på plejehjemmet. Forløbet skal munde ud i et introprogram til kommende nye medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Absalonhus på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning af anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og to afdelingsledere, der hver har ansvaret for to beboer etager.

Plejehjemmet har to udviklingssygeplejersker. En udviklingspsygeplejerske med primært fokus på dokumentation og kvalitet samt en netop ansat udviklingspsygeplejerske med fokus på demensområdet.

Plejehjemmet har gennemgået en større udskiftning i medarbejdergruppen gennem de seneste par år, og en ny kultur er under opbygning, hvor fokus rettes på kerneopgaven og det løbende forbedringsarbejde. Ledelsen fortæller, at medarbejdergruppen har været stabil igennem en længere periode, og at fokus nu er på at kompetenceudvikle medarbejdergruppen.

En udviklingspsygeplejerske er tovholder på triage, og generelt er der på alle udviklingsforløb både en faglig tovholder og en ledelsestovholder.

Plejehjemmet har en fast tilknyttet plejehjemslæge, og der er et tæt samarbejde med gerontopsykiatrisk team, hvorfra plejehjemmet har en fast sygeplejerske og psykiater.

I forhold til mødeaktivitet beskriver ledelsen, at der afholdes assistentmøde hver 3. uge med fokus på patientsikkerhed og med deltagelse af både dag- og aftenvagter. BPSD-møder afvikles ligeledes med deltagelse af både dag- og aftenvagter.

Der afholdes tværfaglige møder med plejehjemmets ergoterapeut og fysioterapeut hver mandag. Desuden afholdes der ad hoc særskilte møder omkring komplekse beboere, hvor relevante faggrupper indkaldes.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter det systematiske 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

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og træder ind i boligen. Medarbejderen hilser venligt på beboeren og præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, og har tillige en rolig adfærd og benytter sig af imødekomende kropssprog og smil. Medarbejderen fører en venlig dialog med beboeren om hverdagsrelaterede emner. Medarbejderen forsøger at motivere beboeren til at deltage i dagens aktivitet, som er at klippe påskepynt og træning. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt, da beboeren godt kan lide at sove længe. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja, og virker tilfreds. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, f.eks. ses det, at beboeren udtrykker ønske om at få samme bukser på, som dagen før, trods beboeren informeres om synlig plet på bukserne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderen korte sætninger, når beboeren skal udføre en opgave. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen sørger for, at beboeren har remedier inden for rækkevidde, så beboeren selv kan klare den øvre personlige pleje. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og beboeren roses for sin indsats.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderen har desuden affaldspose inden for rækkevidde.

Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom f.eks. beboerens kørestol, er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår den skal anvendes i forløbet. Medarbejderen anvender hjælpemidler, som f.eks. støttestrømpetåger, på fagligt korrekt vis.

Forløbet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning, tømme skraldespand og ordne vasketøj, sker imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Opgaverne varetages af medarbejderen, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand ikke er i stand til at deltage.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og dækker beboeren til med et håndklæde.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, da beboeren har et mindre rødt mærke på huden. Medarbejderen ringer til en kollega, der tilser beboerens hud.

Herefter forflyttes beboeren med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset, hvor beboeren selv klarer øvre personlig pleje samt mundpleje.

Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse.

Medarbejderen foretager korrekt skift af handsker samt udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte sker på særdeles tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis samt udføres efter de hygiejniske principper.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Enkelte døre på gangarealet er beklædt med folier, som camouflerer udgange til trappeopgange. Enkelte steder på gangarealerne står et lille bord med en potteplante eller en stol med mulighed for at sætte sig.

Dagligstuerne på etagerne er møblerede med nye lænestole og mindre møbler i lyse farver. I løbet af dagen ses flere beboere i stuerne. Der er pyntet op til påske med blomster i gule farver og påskepynt i alle dagligstuer.

Gangarealerne er smalle, og de giver ikke så meget plads til ophold. Der er store fangende fotografier af naturmotiver. På gangene er der ligeledes pyntet til påske med filtkyllinger hængende fra alle lamper.

Overalt opleves en venlig og respektfuld tone imellem medarbejderne og beboerne. I en spisestue observeres en beboer, der udtrykker ukvemsord til medarbejderen, der er til stede. Medarbejderen forholder sig roligt, og inviterer beboeren til en lille gåtur. Beboeren følges ind i dagligstuen, mens beboeren fortsætter med at kalde medarbejderen nedsættende ord, og sætter sig i sofaen.

Sociale aktiviteter

På alle etager ses aktivitetsoversigter hængende ved spisestuerne, som viser månedens aktiviteter. På tilsynsdagen er der værksted for udklip af påskepynt til den kommende påskefrokost. Tilsynet observerer flere beboere og medarbejdere, der er samlede til denne aktivitet. I træningssalen i stueetagen observeres to beboere, der er i gang med at træne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter hjemlighed og hygge.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på opslagstavler.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet taler med fire beboere. En beboer har tydelige kognitive udfordringer, og kan i begrænset omfang svare relevant på tilsynets spørgsmål. Interviewet suppleres med tilsynets observationer. Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, og at de føler sig trygge. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er tryk ved at bo her, de kommer lige med det samme, når jeg trykker på nødkaldet'.</i> • <i>'Jeg har det godt, og jeg er tryk. Medarbejderne er så søde, og de passer godt på mig'.</i>
---	---

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme, og at de har indflydelse på hverdagen. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har mit eget liv her, jeg bestemmer selv, hvad jeg vil lave'.</i> • <i>'Jeg har det bedst, når jeg er mig selv, det bestemmer jeg heldigvis selv'.</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: To ud af fire beboere får hjælp til personlig pleje, og en beboer klarer selv den personlige pleje. Den sidste beboer kan ikke svare relevant, men tilsynet observerer, at beboeren er velsoigneret med kortklippede rene negle, redt hår og tøj som sidder pænt. Beboerne, der får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv. Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er udmærket, jeg får hjælp til bad en gang om ugen'.</i> <p>Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender, og som de har tillid til, eller til ledelsen.</p>
---	--

Observation	Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Tre ud af fire interviews foregår i beboernes boliger, og et interview foregår, efter beboernes ønske, i fællesstuen. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus. Tre ud af fire beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol. Hjælpemidlerne ses rene og velholdte.
Kontinuitet i støtten	<p>Tre beboere 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. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er gode venner med alle, som arbejder her'.</i> • <i>'Det skifter lidt, det er helt i orden, de skal jo have en fridag indimellem'.</i> • <i>'Det er primært de samme, her er en del elever, det er ærgerligt, når de stopper, når jeg har lige har lært dem at kende'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever beboerne, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne taler pænt og ordentligt'.</i> • <i>'Medarbejderne er altid høflige og venlige'.</i> <p>En beboer kan ikke svare fyldestgørende på tilsynets spørgsmål. Beboeren siger, at alle er så søde og rare. På beboerens etage observerer tilsynet, at beboeren færdes roligt på fællesarealerne, og guides af en medarbejder til at finde en sideplads i dagligstuen, hvor beboeren bydes på kaffe. Medarbejderen har fokus på at være smilende og holde øjenkontakt med beboeren.</p>
<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Tre ud af fire beboere er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne nævner forskellige eksempler på udbuddet af aktiviteter. For to beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. En beboer siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er aktiviteter et par gange om ugen, jeg deltager i det, som jeg har lyst til'.</i> <p>Beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker.</p>

En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet. Tilsynet observerer, at beboeren er glad og smilende, og fremtræder rolig og velstimuleret i sin færden på afdelingen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Tre ud af fire beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere af beboerne fremhæver i tillæg hertil deres tilfredshed med smagen af maden, og at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, de ikke bryder sig om. Beboerne siger bl.a.:

- *'Maden er udmærket, jeg spiser det, der kommer'.*
- *'Maden er dejlig - det er god mad - det gælder alle måltider'.*

En beboer er mindre tilfreds med sortimentet af smørrebrødet, som serveres om aftenen. Beboeren oplever, at det er muligt at få serveret andet brød og pålæg, hvilket heller ikke falder i beboerens smag. Ledelsen er bekendt med beboerens ønsker, og de forsøger at imødekomme disse på bedste vis.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer beboerne, at de godt kan komme med forslag ved at henvende sig til køkkenet. Flere beboere oplever, at der ikke er behov for at komme med ønsker og forslag til maden, da maden er god, som den er.

Alle fire beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Alle beboerne oplever en god stemning under måltiderne, og at medarbejderne sidder med ved bordet, og at der opleves en god dialog under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at er lydhørhed over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at Absalonhus har arbejdet målrettet med maden og måltiderne siden sidste tilsyn. Meyers Madhus har gennemført et forløb med fokus på anretning og måltidets forløb. Medarbejderne fortæller, at hver etage fordeler

måltidsroller om morgenen, samt at medarbejderne har fokus på at skabe rolige måltider med fokus på god dialog med beboerne. Medarbejderne beskriver, at der har været afholdt møde med leverandøren af maden med henblik på, at maden serveres mere appetitlig for beboerne. Medarbejderne fortæller, at der ligeledes er fokus på at forebygge uventet vægttab hos beboerne gennem ernæringscreening. Medarbejderne beskriver at have fokus på at tilbyde beboerne beriget kost samt mellemmåltider.

Medarbejderne beskriver, at der er fokus på arbejdsgangen omkring opgaveoverdragelse af sundhedslovsindsatser. Medarbejderne fortæller, at ledelsen afholder afklarende samtaler med medarbejderne for herved at vurdere medarbejdernes kompetencer samt drøfte, hvordan medarbejdernes kompetencer skal udvikles.

Ligeledes fortæller medarbejderne, at plejehjemmet har fokus på sundhedsfaglige audits, som gennemføres på alle etager med et fast interval.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:

- Tale pænt og ordentligt.
- Tage udgangspunkt i beboernes personlighed og livshistorie.
- Møde beboerne i øjenhøjde.
- Bruge beboernes navn.
- Være opmærksomme på kognitive udfordringer hos beboerne og at tilpasse kommunikationen herefter, f.eks. korte sætninger og konkrete beskeder.
- Have opmærksomhed på eget kropssprog

Desuden fortæller medarbejderne, at ved særlige hensyn i kommunikationen til beboerne, beskrives dette i beboernes besøgsplanen, f.eks. hvis beboeren ønsker at blive tiltalt på en bestemt måde.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. Hvis beboeren giver samtykke, inddrages pårørende også til at bidrage med beboerens vaner, behov og ønsker.

I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje, f.eks. hvis en beboer har været vant til at sove længe, så tilpasses plejen efter beboerens vaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.

Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Doku-

	<p>mentationsgrundlaget tilpasses løbende ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem. Kontaktpersonen taler løbende med beboeren, og de afstemmer ønsker og behov. Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes til at handle ind sammen med beboerne eller til at gå ud og spise.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de løbende forsøger at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld, da det er medvirkende til at øge beboernes livskvalitet. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper nogle beboere med at dække bord og vaske borde af efter maden. Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for sparring med både fysio- og ergoterapeut, der kommer på plejehjemmet to gange om ugen.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne ved den sundhedsfaglige indflytningssamtale sammen med beboerens egen læge. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at hvis beboerne har særlige ønsker om den sidste tid, f.eks. ønsker om påklædning, skrives dette under generelle oplysninger.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et tæt tværfagligt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Der holdes morgenmøde i hver afdeling, hvor særlige opmærksomhedspunkter for dagen drøftes.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at plejehjemmet samarbejder med terapeuter fra kommunens Sundhedshus, der kommer to gange om ugen.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer med et fast interval på alle etager. På møderne gennemgås alle beboerne.</p> <p>Dokumentationen i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger videreformidles til kolleger.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:
-------------------------------	--

- Sikre kontinuitet ved faste og kendte medarbejdere.
- Overholde aftaler.
- Møde beboerne der, hvor de er.
- Tilpasse plejen til beboernes tempo.
- Forberede beboerne på eventuelle afvigelser, ændringer eller forsinkelser.

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

- Opmærksomhed på observation af huden, tryksårsrisiko.
- Faldforebyggelse i boligerne.
- Spørge ind til, om beboeren har gener eller smerter nogle steder.
- Observere beboerens bevidsthedsniveau.
- Observere lugtgener - kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Anvende handsker og engangsforklæde ved personlig pleje.
- Tilbyde hyppige toiletbesøg eller bleskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe 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 mødes om morgenen og planlægger, hvem der har ansvaret for hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre sig, at alle remedier er til stede, inden personlig pleje påbegyndes, for at undgå at skulle forlade beboerne midt i plejen.

Det er en fast aftale, at medarbejderne ikke tager deres arbejdstelefoner, når de er i gang med en plejesituation. Hos enkelte beboere er det aftalt, at telefonen slet ikke medbringes, da beboerne ikke kan håndtere, hvis telefonen ligger i lommen og ringer.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryk ved.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist, og de italesætter vigtigheden af at få dokumenteret afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne henter sparring hos kollegerne. Medarbejderne fortæller, at der oftest dokumenteres i slutningen af vagten, men at medicinbehandling og akut opståede afvigelser på beboernes tilstande dokumenteres tidstro.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger. Medarbejderne beskriver henholdsvis KK-intra, Teams og VAR-portalen, og de giver eksempler på anvendelse af disse.

En medarbejder fortæller, at alle devices har adgang til en velfærdsteknologisk app, hvor der kan søges efter velfærdsteknologiske hjælpemidler. Medarbejderen har tidligere været ansat i hjemmeplejen, hvor denne app anvendes mere. Medarbejderen nævner, at appen godt kan udvikles mere, så den bliver mere anvendelig for medarbejdere på plejehjem.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

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 ungdoms- og ungeområdet. 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

Mange tak for fremsendte rapport.

Rapporten er gennemlæst og den er velbeskrevet. Jeg har dermed ingen faktuelle fejl, der skal rettes.

Med venlig hilsen

Birgitte Jensen
Forstander
Absalonus

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.