



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Rundskuedagen

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	16
4. Tilsynets formål og metode	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
Om BDO.....	25

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



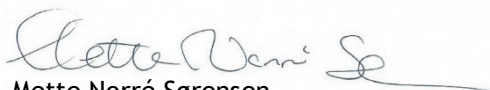
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Rundskuedagens Plejehjem, Dannebrogsgade 44, 1660 København V

Leder: Ena Clausen

Antal boliger: 37 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 3. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en sygehjælper og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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 den nye ledelse på Rundskuedagen på meget tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at der med udgangspunkt i plejehjemmets aktuelle situation, med ny ledelse og ny ledelsesorganisering, er taget initiativ til en række relevante tiltag og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som plejehjemmets beboere og medarbejdere fremadrettet vil kunne profitere af, men som fortsat er i implementeringsfasen.

Tilsynet vurderer desuden at plejehjemmets nye organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en særdeles venlig og imødekommende kommunikation med beboeren. Beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau og medarbejderne anvender en rehabiliterende tilgang under observationsstudiet. Plejen er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt og at der ikke forekommer unødige afbrydelser undervejs.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje generelt udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og med et stort fagligt overblik. Imidlertid ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med støtte til bad og ikke konsekvent sikrer handskeskift imellem uren og ren procedure.

På fællesarealerne mødes beboerne med en venlig og imødekommende tilgang af medarbejderne og indretningen inviterer flere steder til socialt samvær. Det er imidlertid tilsynets vurdering at der er områder som trænger til oprydning, og at der i forhold til opslagstavler og medarbejderoversigter med fordel kan implementeres en ensartet struktur på tværs af afdelingerne.

Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne og tilsynet observerer aktivitet på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer at beboerne, på meget tilfredsstillende vis, oplever livskvalitet i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne tilkendegiver ligeledes at de generelt oplever selvbestemmelse, men en beboer oplever, at reglerne omkring adgang til køkkenet afhænger af hvilke aftenvagter der er på arbejde og at nogle aftenvagter i den forbindelse har en negativ attitude.

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Beboerne er soignerede og deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Beboerne oplever desuden, at stemningen ved måltiderne er hyggelig.

Interview med medarbejderne:

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

Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og for hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb. Medarbejderne har kendskab til, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning i journalerne. Medarbejderne kan desuden på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

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

Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for arbejdet med besøgsplanen, men medarbejderne udviser usikkerhed i forhold oprettelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for retningslinjerne vedrørende brug af engangsforklæder i forbindelse med personlig pleje og sengetøjsskift.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker en ny organisering på plejehjemmet, som har iværksat mange nye og relevante udviklings tiltag, hvor der dog fortsat udstår synlige resultater.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen under observationsstudiet ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med, at medarbejderen hjælper en beboer med bad.

Medarbejderen gennemfører generelt korrekt handskeskift, men i et par situationer gennemfører medarbejderen ikke handskeskift i forbindelse med overgangen fra uren til ren procedure.

Tilsynet bemærker, at fællesarealer nogle steder på plejehjemmet trænger til oprydning og at områder på fællesarealerne virker 'funktionløse' og anvendes som lagerplads.

Desuden ses en overfyldt opslagstavle på fællesarealet i en afdeling, hvor der er blandede beboer- og medarbejderinformationer.

Plejehjemmet har desuden ophængt oversigts-tavler med fotos af medarbejderne med det formål, at beboerne kan se hvilke medarbejdere, der er på arbejde. I en afdeling anvendes disse

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på implementering af de nye initiativer.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse sikrer, at alle medarbejdere kender og er fortrolige med de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse tager initiativ til en rundgang på plejehjemmet med henblik på oprydning på fællesarealer, opslagstavler og medarbejderoversigter.

tavler aktivt. I en anden afdeling er tavlen ikke i brug og medarbejderfotos er ikke opdaterede.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at der er forskellige regler alt efter hvilke medarbejdere, der er på arbejde i aftenvagten, f.eks. i forhold til om man selv må tage kaffe i køkkenet og at nogle aftenvagter i den forbindelse opleves med en negativ attitude.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser usikkerhed i forhold til hvilke handleanvisninger, der skal oprettes i beboerjournalen på servicelovsområdet.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse sikrer, at der enighed blandt medarbejderne om, hvilke regler der er gældende for beboernes færden i køkkenområdet.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse sikrer, at medarbejderne kender kravene til oprettelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejehjemmet modtog i 2022 anbefalinger i relation til at genoptage kvalitetsarbejde og aktivitetstilbud, sikre en rehabiliterende tilgang under måltiderne, samt sikre respekten for beboernes privatliv.

Plejehjemmets leder er ansat i februar 2023 efter en periode med begrænsede ledelsesressourcer på plejehjemmet. I forbindelse med nuværende leders tiltræden er der etableret en ny overordnet struktur i forhold til organiseringen af plejehjemmet og arbejdet med kvalitetsopgaverne, hvilket relaterer sig til anbefalingen fra sidste år i forhold til at genoptage kvalitetsarbejdet.

Plejehjemmet arbejder aktuelt med en tydelig rolle-, ansvars- og opgavefordeling imellem forstander, faglig koordinator og de to afdelingsledere. Der er afholdt strategidag i ledergruppen, hvor der er defineret hovedopgaver og ledelsesophæng, f.eks. i forhold til ansvaret for dokumentation og demensarbejdet.

Ledelsen er ligeledes i gang med at implementere dokumentationsgrupper, ligesom der er planlagt og gennemføres undervisning i forhold til dokumentationsområdet. I den forbindelse har ledelsen besluttet, at det er social- og sundhedsassistenterne, som prioriteres i første omgang og efterfølgende skal social- og sundhedshjælperne modtage undervisning.

En afdelingsleder og den faglige koordinator har udarbejdet materiale, som medarbejderne kan finde støtte i, i forbindelse med undervisning og det efterfølgende dokumentationsarbejde.

Plejehjemmet har ydermere prioriteret et aktuelt fokus på forflytningsområdet. Dels uddannes flere forflytningsvejledere, hvor de eksisterende forflytningsvejledere ligeledes tilbydes opdatering af viden på området. Når alle udpegede medarbejdere har gennemført uddannelsesforløbet, vil ledelsen implementere undervisning til alle medarbejdere på plejehjemmet. Ledelsen har prioriteret at opdatere samtlige hjælpemidler i samme ombæring.

Plejehjemmet gennemfører audits. En konsulent fra Københavns Kommune har gennemført seks dokumentationsaudits på plejehjemmet og herefter skal den nyetablerede dokumentationsgruppe etablere struktur for fremtidige dokumentationsaudits. De seks gennemførte audits viser ifølge ledelsen et tilfredsstillende resultat. Medicinaudits gennemføres regelmæssigt og i en fast struktur. Ledelsen beskriver, at de fremadrettet ønsker et øget fokus på hygiejneaudits.

I relation til sidste års anbefaling omkring manglende rehabiliterende tilgang i forbindelse med måltiderne, beskriver ledelsen, hvordan der generelt er et stort fokus på måltiderne qua plejehjemmets profil med fokus på mad. Lederen beskriver, hvordan hun på skift spiser i afdelingerne for at opnå viden om, hvordan måltiderne afvikles. Ledelsen beskriver ydermere, hvordan der er fokus på medarbejderens kendskab til retningslinjer og anbefalinger omkring det gode måltid og hvordan køkkenet er særdeles opsøgende i forhold til beboernes behov og ønsker.

Den rehabiliterende tilgang gen-implementeres aktuelt efter perioden med Covid og der serveres igen på fade til måltiderne. Afdelingerne anvender bl.a. små kander og fade, som gør det nemt for beboerne at række mad og drikke til hinanden. Beboerne hjælper desuden med opgaver i forbindelse med måltiderne, herunder dække bord, rydde af og vaske op.

I relation til anbefalingen omkring respekt for beboernes privatliv og personlige grænser fortæller ledelsen, at det er et vigtigt fokusområde i forbindelse med introduktionen af nye medarbejdere. Introduktionsprogrammet er opdateret og udvidet på det seneste. Nye medarbejdere får tildelt et udførligt program med beskrivelser af de områder, de skal gennemgå i introduktionsperioden. Ledelsen beskriver desuden, hvordan plejehjemmet prioriterer relationsarbejdet i forhold til målgruppen, hvor en stor andel af beboerne har alkoholrelaterede skader. Endeligt fortæller ledelsen, at der er en løbende dialog om respekten for beboerne i forbindelse med personalemøder.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen har beskrevet primære fokusområder i kvalitetsarbejdet i forbindelse med gennemgang af anbefalinger fra det seneste tilsyn, herunder bl.a. dokumentation, forflytninger og rehabilitering.

I tillæg til disse fokusområder beskriver ledelsen desuden et aktuelt fokus på aktiviteter. Plejehjemmet har etableret et aktivitetsudvalg, som mødes hver tredje måned og planlægger aktiviteter for det kommende kvartal.

Desuden beskriver ledelsen, at der er igangsat ernæringscreeninger i forhold til beboerne og sideløbende ernæringsundervisning til medarbejderne.

Endeligt beskriver ledelsen et fokus på socialpædagogiske handleplaner, hvor plejehjemmet bl.a. henter støtte og sparring hos den demensfaglige koordinator i Københavns kommune.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den nye ledelse på Rundskuedagen på meget tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at der med udgangspunkt i plejehjemmets aktuelle situation, med ny ledelse og ny ledelsesorganisering, er taget initiativ til en række relevante tiltag og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som plejehjemmets beboere og medarbejdere fremadrettet vil kunne profitere af, men som fortsat er i implementeringsfasen.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:
Organisering af kvalitetsarbejdet

Rundskuedagens plejehjem er organiseret med en forstander, som er tiltrådt i starten af 2023. Plejehjemmet har desuden to afdelingsledere og en faglig koordinator. Rundskuedagens plejehjem har eget køkken og profil med fokus på mad. Aktuelt implementerer plejehjemmet en ny struktur for organiseringen af kvalitetsarbejdet med fokus på, at sikre sammenhæng, systematik og tilstrækkelige ressourcer til både ledelse, drift og udvikling.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets nye organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker at tilsynet har fokus på, om der er en relationsskabende og familiær stemning på plejehjemmet.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen møder beboeren venligt og imødekommende og med en rolig stemme, som beboeren responderer positivt på ved at svare <i>ja, tak, okay</i> osv. Beboeren og medarbejderen taler om vejret, som optager beboeren meget, da han skal ud på tur. Medarbejderen anvender en kommunikation, som er tilpasset beboeren, særligt med opmærksomhed på, at beboeren har et synshandicap og har behov for en løbende orientering om, hvad medarbejderen foretager sig. I forbindelse med at medarbejder nummer to kommer ind i boligen, bankes på døren og medarbejderen hilser smilende på beboeren, inden hjælpen påbegyndes, hvilket beboeren reagerer positivt på.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen er under hele plejeforløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi ved at inddrage beboeren i hele forløbet. Medarbejderen er fra starten af plejeforløbet opmærksom på beboerens komfort i badestolen, bl.a. spørger medarbejderen, om beboeren sidder godt og om der er noget, der er ubehageligt. Inden badet tempererer medarbejderen vandet og spørger efterfølgende beboeren om, hvorvidt temperaturen er i orden. Medarbejderen sikrer, at beboeren er inddraget i beslutningstagen, f.eks. finder medarbejderen rent nattøj frem og inddrager beboeren i, hvor det skal ligge, så beboeren selv kan finde det til natten.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren har et synshandicap og får hjælp til temperering af vandet, men sidder efterfølgende selv med bruseren, imens medarbejderen står udenfor badeværelset med næsten lukket dør. Medarbejderen siger til beboeren, at han bare skal sige til ved behov for hjælp. Beboeren kalder på et tidspunkt på medarbejderen og beder om at få hjælp til at få shampoo i håret, hvilket medarbejderen reagerer på med det samme. Medarbejderen efterlader herefter igen beboeren og orienterer om, at hun har håndklæder klar til beboeren, når han er klar. Beboeren tørrer sig selv og får støtte af medarbejderen de steder, beboeren ikke kan nå. Medarbejderen udviser stor tålmodighed i forhold til at lade beboeren tage den tid, han har brug for.

I forbindelse med påklædningen guider medarbejderen beboeren til selv at klare påklædningen, idet medarbejderen fortæller beboeren, hvilken beklædningsdel han får i hånden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en særdeles venlig og imødekomende kommunikation med beboeren. Tilsynet vurderer, at beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet anvender en rehabiliterende tilgang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder beboerens bad inden badet påbegyndes, bl.a. afdækkes beboerens venekatheter og medarbejderen finder alle remedier frem.

Medarbejderen formår under plejeforløbet at udnytte tiden, hvor beboeren klarer sig selv på badeværelset og sørger bl.a. for forskellige praktiske opgaver imens.

Medarbejderen anvender på rutineret vis relevante hjælpemidler i forbindelse med plejen, herunder badestol, loftslift og plejeseng.

Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen klarer oprydning og sengeredning, imens beboeren er beskæftiget på badeværelset. Medarbejderen orienterer undervejs beboeren om de praktiske opgaver hun udfører, så beboeren får mulighed for at tilkendegive at være indforstået hermed.

Emne:

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren er allerede klar til badet på badeværelset, da tilsynet ankommer til boligen. Beboeren hjælpes med badet og er selv aktiv undervejs.

I forbindelse med at beboeren efter badet skal forflyttes til sengen, tilkaldes en kollega. Medarbejderen udfører personlig hygiejne efter gældende faglige retningslinjer og er undervejs opmærksom på forebyggelse af hudproblemer og påfører creme på udsatte områder.

Efterfølgende får beboeren hjælp til påklædning og forflyttes til sengen for at få tøj og ble på plads. Medarbejderen giver beboeren øjendråber, imens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen, som er assistentelev, kan efterfølgende redegøre for arbejdsgangene omkring delegerede sundhedslovsydelser, retningslinjerne omkring medicinadministration inklusive kvittering for ikke-dispenserbare præparater, samt hygiejniske retningslinjer i forbindelse med øjendrypning.

Afslutningsvist forflyttes beboeren til kørestol.

Medarbejderen anvender ikke engangforklæde i forbindelse med badet, hvilket medarbejderen efterfølgende beskriver, at hun ikke er introduceret til at anvende.

Medarbejderen udfører korrekt handskeskift efter afslutning af beboerens bad, herunder også afspritning af hænder inden nye handsker påføres.

To gange udfører medarbejderen ikke korrekt handskeskift i forbindelse med overgang fra uren til ren procedure. I forbindelse med skift af sengetøj tilkaldes medarbejderen to gange af beboeren på badeværelset og yder hjælp til personlige pleje, hvorefter medarbejderen fortsætter håndteringen af det rene sengetøj efter at have hjulpet med beboerens personlige hygiejne uden at sikre handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje generelt udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og med et stort fagligt overblik. Imidlertid ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med støtte til bad og ikke konsekvent sikrer handskeskift imellem uren og ren procedure.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår generelt rene og ryddelige og der er flere steder indrettet små områder med bløde lænestole, som beboerne benytter til afslapning og hvile. Køkkenområderne fremstår hjemligt indrettede og flere beboere opholder sig her både i forbindelse med og udenfor måltiderne.

På fjerde sal anvendes to større områder på fællesarealerne til opbevaring. I det ene område står en rickshaw-cykel, en massagestol, bordfodbold m.v. mast lidt sammen og i et andet område i modsat ende ad gangen, står lidt tilfældigt et tårn af stablede stole, et beskidt bord, og en del rod. Områdets funktion er svært at få øje på. En medarbejder oplyser, at området har set sådan ud i minimum et halvt år.

Der hænger opslagstavler med forskellige oplysninger centralt i alle afdelinger. Generelt er det oplysninger til beboere og pårørende, men på første sal er det svært at vurdere, om oplysningerne er målrettet beboerne eller medarbejderne, idet der ses mange og blandede dokumenter, herunder instruks omkring genoplivning og livsforlængende behandling, beboeraktiviteter og reklamer.

Plejehjemmet har oversigter med billeder af medarbejderne og en mulighed for at vise beboerne, hvem der er på arbejde. Oversigten anvendes på 2. sal, hvor de medarbejdere, der aktuelt er på vagt, er vist, hvorimod tavlen på 4.sal ikke er i anvendelse og fremstår uopdateret.

Overalt på fællesarealerne opleves venlig og imødekommende kommunikation. Medarbejderne udviser stor hjælpsomhed og opmærksomhed på beboernes behov.

Medarbejdernes telefoner har en voldsom sireneagtig lyd i forbindelse med nødkald. Lyden minder om en overfaldsalarm. Ledelsen beskriver dog, hvordan systemet er midlertidigt og at der implementeres nyt system fra september 2023, hvilket alle ser frem til.

Sociale aktiviteter

Der observeres aktivitetsoversigter i elevatorerne og i stueetagen. Ledelsen oplyser, at flere beboere får en kopi, hvis de ønsker at have en aktivitetsoversigt i boligen.

I stueetagen er et stort træningslokale, hvor en fysioterapeut løbende igennem dagen træner med beboerne. I en afdeling ses desuden en beboer, som træner gang med rollator og en medarbejder går bag ved beboeren med en kørestol.

En gruppe beboere er både formiddag og eftermiddag samlet til aktivitet med en medarbejder i et fællesområde i stueetagen. Alle ser ud til at nyde selskabet, hvor nogle beboere laver kreative sysler, nogle drikker kaffe og andre blot kigger på. Beboerne smiler og snakker med hinanden og medarbejderen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med en venlig og imødekommende tilgang af medarbejderne og at indretningen flere steder inviterer til socialt samvær. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at der er områder som trænger til oprydning, og at der i forhold til opslagstavler og medarbejderoversigter med fordel kan implementeres en ensartet struktur på tværs af afdelingerne.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne og tilsynet observerer aktivitet på tilsynsdagen.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed

Beboerne på Rundskuedagens plejehjem udtrykker, at de oplever tryghed og livskvalitet i forbindelse med deres ophold på plejehjemmet.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg er tryk ved at bo her. Der er nogen, der passer på en'*
- *'Personalet er meget behageligt. Det gør mig tryk'*

Selvbestemmelse

Beboerne giver generelt udtryk for, at de er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på egen hverdag i det omfang, de ønsker. Tre ud af fire beboere er meget tilfredse. Tilsynet observerer bl.a. en kognitivt svækket beboer, som får tilbudt en snacktallerken efter badet, hvilket beboeren tydeligt er meget glad for.

En beboer ud af fire er kun delvist tilfreds med muligheden for indflydelse i hverdagen, idet beboeren fortæller, at der som sådan ikke er nogen, der bestemmer over ham, men at der godt kan være lidt svingende regler alt efter

hvilke aftenvagter, der er på arbejde. Fx beskriver beboeren, at nogle medarbejdere giver lov til, at beboerne selv må tage kaffe i køkkenet, imens andre medarbejdere afviser beboere i køkkenet og ifølge beboeren har en *'stram attitude'* i den forbindelse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis, oplever livskvalitet i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne tilkendegiver ligeledes, at de generelt oplever selvbestemmelse, men en beboer oplever, at reglerne omkring adgang til køkkenet afhænger af hvilke aftenvagter, der er på arbejde og at nogle aftenvagter i den forbindelse har en negativ attitude.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte

Beboerne på Rundskuedagen oplever, at få den hjælp, de har behov for og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. Beboere tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan og at medarbejderne motiverer dem til, at gøre mest muligt selv.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg klarer selv personlig hygiejne og går selv i bad. Medarbejderne minder mig om, at jeg skal smøre mig ind i creme'*
- *'Det er en rigtig fin hjælp. Jeg vasker mig selv og ringer, når jeg skal have tøj på og får hjælp til det'*

Tre beboere tilkendegiver, at de ved, hvem de kan tale med ved behov for at klage. Alle understreger dog, at de ikke har noget at klage over.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Observation

Alle beboerne fremstår veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte.

Kontinuitet i støtten

Beboerne oplyser til tilsynet, at de enten har en fast kontaktperson eller en mindre gruppe af medarbejdere, de kender, der hjælper dem i hverdagen. Beboerne tilkendegiver desuden, at de oplever at aftaler overholdes og at der bliver lyttet til deres ønsker. En beboer oplyser bl.a., at beboeren kommer i en forening og forud for, at han skal afsted, er medarbejderne opmærksomme på at finde pænt tøj frem, som de hjælper ham på inden afgang. En anden beboer fortæller med et smil på læben, at hun er god til at sætte medarbejderne i sving og at samarbejdet fungerer godt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

En beboer kan ikke svare på spørgsmålet, men tilsynet observerer en venlig og imødekommende kontakt imellem beboeren og beboerens kontaktperson, som tydeligt kender beboeren og beboerens unikke behov, bl.a. i forhold til kommunikationsform.

De tre øvrige beboere er generelt tilfredse med kontakten med medarbejderne. En beboer refererer igen til aftenvagterne, som omtales under punktet 'selvbestemmelse'. En anden beboer oplever at blive talt rigtig pænt til, men drømmer om at der var mere tid til at snakke med medarbejderne.

En tredje beboer oplever respektfuld og god kontakt til medarbejderne, men ønsker at hilse på den nye forstander. Forelagt forstanderen oplyser denne, at de to har hilst på hinanden tidligere, men at hun vil prioritere at besøge beboeren igen.

Muligheder for at være social

Tre beboere udtrykker tilfredshed med Rundskuedagens aktivitets- og trænings tilbud, som de i varieret grad benytter sig af. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

En beboer beskriver, hvordan han er en af de mere selvhjulpne og derfor er i stand til at opsøge aktiviteter selv. Beboeren er særligt begejstret for tagterrassen, som han benytter dagligt sammen med medbeboere og hvor han oplever et særligt fællesskab.

En anden beboer fortæller, at medarbejderne oplyser ham om dagens aktivitets tilbud og så deltager beboeren i det, der lyder interessant, gerne musikarrangementer.

En tredje beboer deltager efter eget ønske ikke i aktiviteter, men går til træning to gange om ugen.

Beboerne oplyser, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker og at det typisk er i forbindelse med måltiderne, at der er lejligheder til at tale lidt sammen. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Alle de interviewede beboere tilkendegiver tilfredshed med maden på Rundskuedagen, gældende såvel udvalgt som smag.</p> <p>Beboerne er desuden enige om, at man sagtens kan komme med ønsker og forslag til maden og menuen og udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er meget flinke til at spørge til ønsker. Man kan godt få noget andet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om'</i> • <i>'Man kan sagtens komme med forslag til retter. Jeg har nu aldrig fået et måltid, jeg ikke brød mig om'</i> • <i>'Jeg har ønsket koteletter og det fik vi. I går kom kokken op og spurgte, om jeg havde nogle andre ønsker'</i> <p>Beboere beskriver en stille, men hyggelig stemning under måltiderne. En beboer er ikke i stand til at besvare spørgsmålet.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at stemningen ved måltiderne er hyggelig.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver et aktuelt fokus på demensområdet. Medarbejderne fortæller, at de alle skal på demenskursus og at flere skal uddannes som demensvejledere.</p> <p>Desuden beskriver medarbejderne, hvordan der er et behov for at øge viden blandt medarbejderne om forflytninger, idet plejehjemmets terapeuter ikke længere tilbyder sparring i samme grad som tidligere. Medarbejderen beskriver, hvordan alle får tilbud om undervisning og at der udpeges og uddannes flere forflytningsvejledere. Medarbejderne tilføjer at også de eksisterende forflytningsvejledere bliver opgraderet med ny viden på området.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at være anerkendende overfor beboeren uanset hvilken målgruppe af beboere, der er tale om. I forhold til plejehjemmets beboergruppe med alkoholrelateret demens beskriver medarbejderne et særligt fokus på konfliktnedtrapning. Medarbejderne fortæller, hvordan de ikke</p>
---------------------------------------	---

	<p>bruger ordet 'nej' og i alle situationer prøver at sætte sig ind i, hvordan verden ser ud fra beboerens perspektiv. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan det har en stor betydning for konfliktniveauet, at man overholder alle aftaler.</p> <p>I forhold til beboernes andre funktionsnedsættelser, f.eks. synshandicap, fortæller medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på altid at præsentere sig og fortæller beboerne, hvad der foregår omkring dem.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun i forhold til en hørehæmmet beboer er opmærksom på at være i øjenhøjde med beboeren og tale tydeligt, så beboeren har mulighed for at mundaflæse.</p> <p>Medarbejderne beskriver endeligt, at de altid forsøger at holde pårørende tæt involveret, hvis beboeren tillader dette, idet det gode samarbejde understøtter en god og dialogbaseret kommunikation i hverdagen.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Alle beboere tilbydes indflytningssamtale i forbindelse med indflytning på plejehjemmet. Pårørende deltager for det meste i samtalerne og bidrager med vigtig viden om beboerne, især hvis beboeren er demensramt. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerens behov og ønsker er et centralt fokus ved samtalen og at der tages udgangspunkt i det, der giver livskvalitet for den enkelte. Medarbejderne beskriver et eksempel med en beboer, som får støtte til at komme op at ligge i sengen flere gange i løbet af dagen, hvilket beboeren altid har været vant til og derfor skal have mulighed for at fortsætte med på plejehjemmet, fordi det er livskvalitet for beboeren.</p> <p>I hverdagen er en medarbejder ansvarlig for en gruppe af beboere. En anden medarbejder skifter imellem to beboergrupper, så hver medarbejder har føling med en større beboergruppe. Medarbejderne anvender et ugeskema i planlægningen.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes til den enkelte beboers individuelle behov, såsom indkøb, vask, 1-1 tid, neglelakering m.v.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen ved at understøtte den enkelte beboers ressourcer. Medarbejderne beskriver, at det både er i forbindelse med personlig hygiejne, under måltiderne og under aktiviteter og at de er bevidste om at lade beboerne gøre alt det, de kan, så længe de kan selv.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de, i rehabiliteringsøjemed, arbejder tæt sammen med Vesterbros terapeuter, som kommer i huset to gange om ugen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de aktuelt arbejder med at genetablere den rehabiliterende tilgang under måltiderne på bagkant af Covid-perioden.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes ønsker om genoplivning fremgår af Cura på forsiden og at oplysningen er markeret med rødt, så det er tydeligt, hvor man finder den.</p> <p>Beboerens ønsker til genoplivning og livets afslutning tages op i forbindelse med en lægesamtale, når beboeren er klar eller hvis beboeren oplever tiltagende svækkelse. Pårørende inddrages ligeledes ofte i drøftelserne.</p> <p>Øvrige ønsker til livets afslutning beskriver medarbejderne under punktet 'Generelle oplysninger'.</p>

Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de samarbejder med en lang række samarbejdspartnere og på den måde sikrer sammenhæng og faglighed i beboernes forløb - også når deres egen faglighed ikke er tilstrækkelig.</p> <p>Medarbejderne beskriver bl.a. et velfungerende samarbejde med plejehjemmets læge, som kommer fast hver 14. dag. Desuden kommer terapeuterne to gange om ugen og plejehjemmet har desuden tilknyttet fodterapeut.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden et samarbejde med Rundskuedagens køkken, som medarbejderne oplever er særdeles gode til at være opsøgende i afdelingerne. Medarbejderne bruger bl.a. køkkenets ekspertise i forbindelse med ernæringsindsatser, herunder bl.a. behov for proteindrik, dysfagikost, m.v.</p> <p>Medarbejderne udfylder sammen med beboerne evalueringsskemaer i forbindelse aftensmåltidet, så køkkenet hver dag får konkret feedback på måltidet.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de har et godt samarbejde med sårcenteret på Bispebjerg Hospital.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan det gode samarbejde med akutteamet og den kommunale hjemmesygepleje er med til at forebygge indlæggelser af beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver strukturerede møder, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teammøde - gange en ugentligt - faglige drøftelser omkring beboerne i det store team. • Daglige møder - leder og personale afdelingsvist. Møderne anvendes til faglig koordinering og drøftelser på tværs af afdelingen • Ugentlige møder imellem køkkenet og medarbejderne. Drøftelse af beboernes ernæringsmæssige behov <p>Plejehjemmet anvender ikke triage i traditionel forstand, men sikrer kontinuerlige drøftelser af beboernes behov på de etablerede møder.</p>
------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning i journalerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne og nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fasttilknyttede medarbejdere, som beboerne er trygge ved • Lille plejehjem - alle beboere kender de fleste faste medarbejdere • Imødekomme beboernes behov • Overholde aftaler <p>Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed og nævner bl.a.:</p>
--------------------------------------	--

- Observationer i forhold til, om noget er anderledes ved beboeren - fysisk eller psykisk?
- Forebyggelse af urinvejsinfektion, med grundig hygiejne, hyppige ble-skift, rigelig væske
- Observationer af huden, tryk, tørhed, hel og intakt, aflastning af tryktruede beboere, alle beboere, der bruger ble, tilbydes profylaktisk smøring med barrierecreme.

I forhold til hygiejne henvises til mål 6.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan alt gøres klar forud for at en beboer skal hjælpes med morgenplejen. Det gælder såvel remedier som beboerens tøj. Alle beboere, som har behov for støtte til nedre toilette, har et plejebord i boligen, så medarbejderen kan pakke nødvendige remedier til brug for plejen.

Arbejdstelefoner medbringes ikke i boligen, idet der aktuelt er en midlertidig nødkaldsløsning, som har en meget forstyrrende lyd. Arbejdstelefonen videregives i stedet til en kollega.

Medarbejderne redegør for tilbagemeldingspligten og hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælperen og social- og sundhedsassistenten skal handle ved ændringer i beboerens tilstand, herunder nævnes TOBS, sparring med sygeplejersken, kontakt til egen læge og evt. bistand fra Akutteamet eller hjemmesygeplejen.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer den daglige dokumentation. Medarbejderne beskriver, hvordan de altid sikrer tidstro dokumentation af bl.a. medicingivning og ændringer i beboerens tilstand.

Medarbejderne fortæller, at der er et kort rapportmøde hver dag kl. 12.45, som ofte anvendes til at få klaret den sidste dokumentation, inden medarbejderen går hjem.

Medarbejderne oplever gode sparringsmuligheder, herunder bidrager især faglig koordinator og afdelingsleder, som er superbrugere, med god støtte.

Medarbejderne beskriver, hvordan man som ny medarbejder på plejehjemmet bliver klædt godt på i forhold til dokumentationsopgaven og bl.a. får udleveret et materiale, som man kan støtte sig til i forbindelse med dokumentationsopgaven.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver VAR-portalen, som giver medarbejderne adgang til en række faglige procedurer. VAR-portalen anvendes primært af medarbejdere, der udfører sygepleje, men også i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere og i uddannelsen af elever.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de anvender KK-Intra, hvor de finder værdigrundlag, ernæringskemaer, indflytningsprocedure, rygepolitik, rapportskabelon m.v.

Medarbejderne beskriver desuden anvendelse af Pro-medicin og Min medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan

Medarbejderne redegør for formålet med besøgsplanen og beskriver bl.a., hvordan besøgsplanen skal indeholde konkrete beskrivelser af beboerens behov for pleje og støtte, så en, der ikke kender beboeren, kan udføre plejen. Medarbejderne fremhæver, at beskrivelserne skal være individuelle, fyldestgørende og ikke mindst opdaterede, da besøgsplanen ellers ikke kan anvendes som et arbejdsredskab. Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen hænger tæt sammen med funktionsevnetilstandene og hvordan der i besøgsplanen ofte henvises til handlingsanvisninger, f.eks. i forhold til hudproblemer.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for arbejdet med handlingsanvisninger på sundhedslovsområdet, men medarbejderne udviser usikkerhed i forhold til hvilke handlingsanvisninger, der skal oprettes på servicelovsområdet, herunder på klippekortsydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, men at medarbejderne udviser usikkerhed i forhold oprettelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

På baggrund af observationer i forbindelse med observationsstudiet spørger tilsynet ind til plejehjemmets praksis vedrørende engangsforklæder, hvortil de interviewede medarbejderne beskriver kendskab til plejehjemmets retningslinjer om, at der skal anvendes engangsforklæder i forbindelse med personlig pleje og sengetøjsskift. Medarbejderne medgiver, at de er vidne om, at der ikke længere er en konsekvent anvendelse af engangsforklæder i huset.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for retningslinjerne vedrørende brug for engangsforklæder i forbindelse med personlig pleje og sengetøjsskift.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet.

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

