



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Aalholmhjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	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: Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby

Leder: Christian Suhr

Antal boliger: 32 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)

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:

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på anbefalingerne fra de seneste tilsyn, og at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat skal arbejdes med medarbejdernes kendskab til de hygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

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.

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er mindre tilfredsstillende og uhensigtsmæssigt tilrettelagt, da organiseringen af plejen bærer præg af, at der mangler en medarbejder, hvorved der er risiko for, at medarbejderen kan påføre beboeren skade.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres mindre tilfredsstillende, da medarbejderen udfører den personlige pleje på uværdig vis, samt at medarbejderen ikke anvender hjælpemidler fagligt korrekt. Tillige vurderes det, at medarbejderen ikke følger de hygiejniske retningslinjer, da medarbejderen ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne, og at indretningen understøtter hjemlighed og hygge. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud ikke er synlige på fællesarealerne og at ledelsen begrundede dette fagligt relevant

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og de rammer, maden indtages i.

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,

og at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser, 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 Aalholmhjemmet:

Bemærkninger :

Tilsynet bemærker, at der kun er en medarbejder til stede ved plejen hos en kompleks beboer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter indsatser, der sikrer, at der er to medarbejdere til stede ved plejen af komplekse beboere, så plejen kan gennemføres med værdighed.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i observationsstudiet gentagne gange ikke anvender hjælpemidler fagligt korrekt, og dermed udsætter beboeren for fare.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne anvender hjælpemidler fagligt korrekt.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i observationsstudiet udfører den personlige pleje på uværdig vis og ikke i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne opnår viden og faglig refleksion til at gennemføre personlig pleje på værdig vis og efter gældende retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen under observationsstudiet ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne har kendskab til og følger de hygiejniske retningslinjer.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Ved sidste års tilsyn modtog Aalholmhjemmet anbefalinger vedrørende hygiejne, måltider, rehabilitering, rengøring af hjælpemidler, vikarer og afløseres viden om demens og adgang til Cura. Ledelsen fortæller, at Aalholmhjemmet har arbejdet målrettet med medarbejdernes kendskab til de hygiejniske retningslinjer siden sidste års tilsyn. Alle medarbejdere har gennemført e-læring i korrekt håndhygiejne. Ligeliges har Aalholmhjemmet været en del af et større projekt om at nedbringe urinvejsinfektioner, hvor der også har været fokus på hygiejnen under den personlige pleje. Ledelsen oplyser, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne vedrørende rammerne for måltidet samt den rehabiliterende tilgang under måltidet. Blandt andet ved at genanvende redskaber fra et tidligere afsluttet projekt med Meyers Madhus. Der er ligeledes arbejdet med faglig refleksion af arbejdsgange omkring rammerne for måltidet, og rollefordelingen under måltider er blevet mere tydelig. Ledelsen fortæller, at der er en fast arbejdsgang omkring rengøring og vedligeholdelse af beboernes hjælpemidler. Det er aftenvagten, der rengør hjælpemidler, såsom kørestole og rollatorer, og det er dagvagten, der rengør beboernes senge. Ledelsen fortæller, at Aalholmhjemmet har sit eget afløserkorps, som anvendes ved faste medarbejders fravær. Efter sidste års tilsyn er det fast praksis, at afløserne også har adgang til Cura. En del af afløsernes introduktion er, at de skal se ABC-demens. Der anvendes ikke eksterne vikarer på Aalholmhjemmet.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere faglige områder. De fortæller, at plejehjemmet f.eks. har fokus på opgaveoverdragelse af sundhedslovsydelse og nedbringelse af indlæggelse af beboere. Ligeledes beskriver ledelsen, hvordan plejehjemmet har fokus på at fastholde gennemførelse af de sundhedsfaglige audits. Ledelsen fortæller, at plejehjemmet er ved at planlægge et to årigt projekt Vækstkultur, som har fokus på at fremme et positivt arbejdsfællesskab i medarbejdergruppen.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har fulgt op på anbefalingerne fra de seneste tilsyn, og at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat skal arbejdes med medarbejderne kendskab til de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere samt en kvalitetssygeplejerske med stabsfunktion. Plejhjemmet er desuden organiseret i to afdelinger med 16 beboere i hver afdeling. Der er tilknyttet en demensvejleder på hver etage, der bl.a. har et særligt ansvar i forhold til dokumentationen og vejledning af beboernes kontaktpersoner. Plejhjemmets ledelse beskriver, hvordan der ikke er et fast kvalitetsteam, men at der nedsættes kvalitets- og arbejdsgrupper alt efter tema. Dette skyldes, ifølge ledelsen, at det er et mindre plejehjem, og at alle derfor har flere roller og ansvarsområder. Ledelsen beskriver, hvordan Aalholmehjemmet er en arbejdsplads med en høj gennemsnitlig anciennitet. Plejhjemmet har en vakant demensvejlederstilling på den ene etage, men derudover er alle stillinger besat, og det opleves, at der af forskellige årsager er mere udskiftning på enkelte stillinger end tidligere. Plejhjemmet har faste mødestrukturer, herunder: <ul style="list-style-type: none">• Ledermøder en gang ugentligt.• BPSD-konferencer gennemføres ca. en gang om måneden ud fra NPI-screeninger. Relevante personer inddrages, og fokus er på beboerens trivsel. Det er ikke nødvendigvis de beboere, der scorer højt på NPI, der tages op på konferencer, men i stedet beboere, der ikke trives.• Daglige morgenmøder.• Overlevering mellem dag- og aftenvagte. En dagvagt tildeles ansvaret for at overlevere til aftenvagten om morgenen.• Desuden oplyser ledelsen, at medarbejderne tilbydes supervision ad hoc i forbindelse med svære faglige opgaver. I den forbindelse oplever plejhjemmet kompetent og hurtig assistance fra kommunens medarbejdere, herunder de demensfaglige rådgivere, men også juridisk og myndighedsmæssig sparring.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets 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: Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have fokus på, hvorledes medarbejderne inkluderer beboerne, og udviser forståelse for at arbejde i beboernes hjem. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på beboerens dør, og træder ind i boligen. Beboeren ligger i sengen, og medarbejderen stryger forsigtigt beboeren på armen, og siger godmorgen. Beboeren slår øjnene op, og smiler til medarbejderen, der holder øjenkontakten, og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af et imødekommende kropssprog og smil. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Tonen er venlig og respektfuld. Der føres en sparsom dialog, som udelukkende handler om plejerelevante emner, hvilket er afstemt beboerens kognitive funktionsnedsættelse og begrænsede sprogbrug.
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen kommunikerer løbende med beboeren gennem nonverbale signaler om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, primært ved at observere beboerens kropssprog og ansigtsudtryk. Tilsynet bemærker, at beboeren virker tilfreds og har en rolig ansigtsmimik.
--	--

Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Indsatsen udføres med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset beboerens begrænsede ressourcer og kognitive udfordringer. Medarbejderen anvender både verbal og fysisk guidning gennem hele forløbet. Guidningen tilpasses beboerens forståelsesniveau og evner. For eksempel bruger medarbejderen korte sætninger for at gøre instruktionerne klare og forståelige. Fysisk kontakt, som at lægge en hånd på beboerens ryg og bede beboeren om at læne sig frem, bruges også for at støtte og guide beboeren på en tryk og forståelig måde.
-----------------------	--

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: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen oplyser til tilsynet, at plejen normalt leveres af to medarbejdere, men at medarbejderen ikke finder dette nødvendigt, og derved leverer plejen alene.
--	---

Før plejen igangsættes, gør medarbejderen remedierne til plejen klar på en plejevogn, og finder en affaldsspand frem. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom bækken, kørestol og beklædning, er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet.

Det observeres, at plejen forløber uden de store afbrydelser, men at den tydeligt bærer præg af, at der i organiseringen af plejen mangler en ekstra medarbejderressource, så plejen kan leveres uden risiko for at påføre beboeren skade. Medarbejderen udfører dele af den personlige pleje samt delvis påklædning, mens beboeren er hængende i liftsejl, fremfor at beboeren liftes tilbage i sengen.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er mindre tilfredsstillende og u hensigtsmæssigt tilrettelagt, da organiseringen af plejen bærer præg af, at der mangler en medarbejder, hvorved der er risiko for, at medarbejderen kan påføre beboeren skade.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Tilsynet foretager kun observation af oprydning af remedier på plejebord mellem udførelsen af den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og øvrig oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen starter plejen ved at iføre sig engangsforklæde og handsker. Først vaskes beboeren i intimområdet, hvorefter beboeren får bukser på, der trækkes op til knæene. Medarbejderen hæver derefter beboerens hovedgærde, og påsætter et liftsejl, mens beboeren stadig sidder i sengen, hvilket ikke er en korrekt praksis.

I forbindelse med forflytningen har beboeren afføring ned i sengen. Medarbejderen lader beboeren hænge kortvarigt i liften, hvorefter beboeren vaskes, mens beboeren fortsat hænger i liften. Efterfølgende forflyttes beboeren over på en elektrisk bækkenstol, der er indstillet i en let tilbagelænet stilling, hvor det observeres, at beboerens fødder ikke har kontakt med underlaget.

Beboeren køres ud på badeværelset, hvor medarbejderen vasker beboeren og udfører mundpleje. Da medarbejderen forflytter beboeren fra bækkenstolen, konstaterer medarbejderen, at beboeren har haft yderligere afføring. Beboeren vaskes igen, mens beboeren hænger i liften, og derefter trækker medarbejderen beboerens bukser op, mens beboeren vendes fra side til side i liften, hvilket udsætter beboeren for risiko for at falde ud af liftsejlet.

Til sidst forflyttes beboeren til kørestol, og køres ind i sin dagligstue, hvor beboeren får serveret morgenmad.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen flere gange undlader at skifte handsker korrekt efter at have udført en uren indsats, hvilket resulterer i, at medarbejderen for eksempel åbner beboerens klædeskab og håndterer fjernbetjeningen til liften med urene handsker. Medarbejderen afspritter ikke områderne efterfølgende. Dertil foretager medarbejderen ikke håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres mindre tilfredsstillende, da medarbejderen udfører den personlige pleje på uværdig vis, samt at medarbejderen ikke anvender hjælpemidler fagligt korrekt. Tillige vurderes det, at medarbejderen ikke følger de hygiejniske retningslinjer, da medarbejderen ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Fællesarealerne er ryddelige og rene. Gangarealerne er indrettede med farverige billeder og isolerende vægbeklædning i træ, som giver en behagelig akustik. Spisestuerne er indrettede med en spiseafdeling og en tv-stue. Indretningen fremstår med pyntegenstande, fx blomster, magasiner og puder, som bidrager til et hjemligt udtryk og et sansestimulerende miljø. Der er mange beboere samlet på fællesarealerne. Ved tilsynets start er flere beboere samlede til morgenmaden. Enkelte beboere går stille rundt. I løbet af formiddagen sidder flere beboere og slapper af i dagligstuen. Der er medarbejdere til stede sammen med beboerne. Overalt opleves en venlig og respektfuld tone imellem medarbejderne og beboerne.
Sociale aktiviteter	Tilsynet observerer, hvordan flere beboere går rundt med en medarbejder. Ofte har medarbejderen og beboeren fysisk kontakt, f.eks. holder de hinanden i hånden. Der ses enkelte eksempler på rehabiliterende, inddragende aktiviteter, f.eks. følges en beboer og en medarbejder ad ned i kælderen for at aflevere brugt service fra frokosten. Beboeren skubber en rullevojn, og medarbejderen viser vej. Tilsynet observerer ikke aktiviteter på tilsynsdagen. I plejehjemmets aktivitetscenter kommer primært borgere udefra, men beboerne på plejehjemmet må gerne deltage i f.eks. gudstjeneste og frokostcafé. Ledelsen oplyser, at der foregår aktiviteter for beboerne, men at det er et bevidst valg ikke at have aktivitetsoversigter hængende på opslagstavler, idet ledelsen ikke mener, at de understøtter et hjemligt udtryk i indretningen. Ledelsen fortæller desuden, at det er op til medarbejderne at facilitere meningsfulde hverdagsaktiviteter for beboerne.

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 plejehjemmets aktivitetstilbud ikke er synlige på fællesarealerne og at ledelsen begrundet dette fagligt relevant.

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 udvælger, i forbindelse med tilsynets opstart, fire beboere til interviews. Tilsynets vurderinger er gennemgående baserede på de enkelte svar, som beboerne har kunnet give, og i flere tilfælde er de baserede på observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet. Alle fire beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet. Alle fire beboere observeres ligeledes trygge og velbefindende af tilsynet. En beboer siger; <i>'Jeg har det godt, det er et dejligt sted at være. Jeg er tryg, fordi de er så søde og rare'</i>.</p>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne tilkendegiver på forskellige måder, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet bekræftes ligeledes heri ved observation af beboernes færden og ageren på plejehjemmet og medarbejdernes understøttelse heraf. To beboere kan med egne ord give udtryk for, at beboerne oplever, at de kan gøre, hvad de har lyst til. En af de interviewede beboere efterlyser en lighter til at tænde sin cigaret med i boligen. En medarbejder er straks opmærksom herpå, og tilbyder beboeren hjælp. En anden af de interviewede beboere går stille rundt i afdelingen, og interagerer med medbeboere og medarbejdere. På et tidspunkt kommer en medarbejder forbi. Beboeren genkender tydeligt medarbejderen, der spørger beboeren; <i>'Har du lyst til at sætte dig her i din lænestol, så laver jeg er kop kaffe til dig, og tænder for lidt musik'</i>, hvorefter de to går ind dagligstuen.</p>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de klarer den personlige hygiejne ved egen hjælp, men de udtrykker samtidigt, at de er overbeviste om altid at kunne bede om hjælp ved et eventuelt behov. To beboere kan fortælle, at de selv er aktive, og at de fortsat støttes i at gøre mest muligt selv. Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over.</p>
---	--

Observation	Beboerne fremstår alle soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne bærer ure, smykker, tørklæder, og at de har opsat hår mv. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.
-------------	--

Kontinuitet i støtten	To ud af fire beboere beskriver kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og de oplever desuden, at aftaler overholdes. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet. En beboer siger; <i>'Ja det er de samme, som kommer og hjælper mig, det giver også tryghed'</i> .
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktiske støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: To ud af fire beboere udtrykker, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. En beboer siger; <i>'De taler pænt, der er ikke noget at klage over'</i> .
-------------------------------------	--

Emne: Muligheder for at være social	Data: To ud af fire beboere kan redegøre for plejehjemmets aktivitetstilbud og beboerens deltagelse heri. En beboer nævner i den forbindelse glæden ved alt, hvad der vedrører fest og musik, idet beboeren tilføjer smilende og med dansende hænder; <i>'Jeg er en rigtig festabe'</i> . En anden beboer fortæller, at der bliver holdt forskellige arrangementer, som passer til højtiderne. Beboerne kan ligeledes i begrænset omfang redegøre for deres kontakt til medbeboere, men de observeres alle på fællesarealerne. En beboer fortæller dog; <i>'Jeg kommer fint ud af det med de andre. Der er nogle, der er meget syge her'</i> .
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Beboerne udtrykker tilfredshed med maden og menuen på plejehjemmet. En beboer siger; <i>'Maden er også god, jeg nyder, at maden bliver lavet til mig'</i> . Beboerne kan ikke redegøre for, om de kan komme med forslag til menuen, men en beboer fortæller, at selv om beboeren ikke er kræsen, så er der mulighed for at få et alternativ, hvis der er sjældnen gang skulle være noget på menuen, som beboeren ikke bryder sig om. Beboerne fortæller, at beboerne spiser sammen med de øvrige beboere, og at det er hyggeligt at spise sammen.
---------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og de rammer, som maden indtages i.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fortæller, at Aalholmhjemmet har arbejdet målrettet med måltiderne siden sidste tilsyn. Medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang, og fortæller eks., at på den ene etage sidder en lille gruppe herrer samlede omkring et bord, hvor maden serveres på fade, så beboerne selv kan anrette deres mad. Medarbejderne beskriver endvidere, at der er fokus på arbejdsgangen omkring opgaveoverdragelse af sundhedslovsindsatser, som fordeles på morgenmødet. Ligeledes fortæller medarbejderne, at plejehjemmet har fokus på den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne fortæller, at der har været et større projekt omkring at forebygge urinvejsinfektion. Der har blandt andet været fokus på arbejdsgangen omkring den personlige pleje, hvor der nu anvendes stofbleer til at tørre omkring intimområdet. Medarbejderne fortæller stolt, at det er lykkedes markant at nedbringe antallet af urinvejsinfektioner.
---	---

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:
-------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningen. Dog tilføjes det, at en del af beboerne ikke kan udtrykke egne ønsker og behov, så hvis beboeren giver samtykke, inddrages pårørende også til at bidrage med beboerens vaner, behov og ønsker.</p> <p>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.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Dokumentationsgrundlaget 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 at 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.</p> <p>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 på forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.</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>

Der afholdes tværfaglige konferencer med et fast interval på begge etager. På møderne gennemgås alle beboerne.

Dokumentationen i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger viderefremmes til kolleger.

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 og forklare 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.
- 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 beboernes 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.

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 plejehjemmet 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 kan 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

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 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

Mange tak for den fremsendte rapport. Jeg har ikke ændringer til den.

Med venlig hilsen

Christian Suhr
Forstander
Aalholmhjemmet

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.