



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Aalholmhjemmet

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	9
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode.....	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	22
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO.....	24

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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



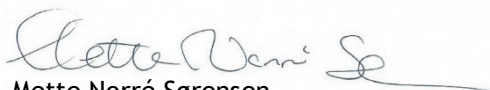
Birgitte Hoberg Sloth

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: Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby

Leder: Christian Suhr

Antal boliger: 32 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. august 2023

Tilsynet er afviklet som et aftentilsyn i tidsrummet 13.00 - 19.00.

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie gennemført i aftenvagten
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedsassistent og en social og sundhedshjælper)

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:

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende måde har arbejdet målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, og at de fortsat er i proces hermed. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, og plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at plejen udføres med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne arbejder rehabiliterende, selv om beboeren kun kan deltage i begrænset omfang.

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke foretager afsprøjtning af hænderne imellem handskeskift, efter aftagning af handsker og efter aftagning af engangsforklæde.

Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at medarbejderne på tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes. Tilsynet vurderer, at indretningen af gangarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, men at spise- og dagligstuerne fremstår uden bordpynt eller pædagogiske og sansestimulerende effekter. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet ikke anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der ikke dækkes bord forud for måltidet, at der ikke serveres på fade/i skåle, at beboerne ikke tilbydes medbestemmelse i forhold til mængde og tilbehør, og at beboere, med behov for hjælp til udskæring af maden, ikke ser måltidet i sin helhed, inden den skæres ud.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud ikke er synlige, og at medarbejderne i aftenavtningen savner information om tilbuddene, f.eks. i kontakten med pårørende.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, primært baseret på observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Aalholmhjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til egen livsstil. Det samme gælder beboernes boliger og hjælpemidler. En beboer trænger dog til at få vasket og pudset sine briller, som fremstår meget fedtede, og en anden beboers kørestol fremstår med manglende rengøring. Det er tilsynets vurdering, primært baseret på observationer, at beboerne får 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, primært baseret på observation, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet understøtter beboernes mulighed for at være sociale.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som respekterer beboernes autonomi og sikrer beboernes selvbestemmelse. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at både den daglige pleje og rehabiliteringsarbejdet er udfordret af travlhed i aftenvagten og af en del eksterne vikarer, som ofte har svært ved at samarbejde med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryk og sikkerhed for beboerne. Dog vurderer tilsynet, ud fra medarbejdernes oplysninger, at der ikke er sikre arbejdsgange i forhold til at tilbyde regelmæssig væske til de beboere, der opholder sig i boligerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde, men at der er forskel på, hvor meget medarbejderne bruger instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner, men at medarbejderne ikke kender kravene til oprettelse af handlingsanvisninger på service-lovsområdet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med observationsstudiet ikke afspritter hænderne imellem handskeskift, efter afgang af handsker og efter afgang af engangsforklæde.

Tilsynet bemærker, at aftensmaden anrettes portionsvis i køkkenet inden servering. Der anvendes ikke skåle og fade til trods for, at flere beboere vurderes at kunne tage selv.

Beboere, med behov for udskæring af maden, får serveret allerede udskåret mad, og de ser dermed ikke måltidet i sin helhed. Beboerne har ikke valgfrihed, f.eks. i forhold til mængde, eller om de vil have tilbehør.

Tilsynet bemærker, at en af de interviewede beboere kraftigt trænger til at få vasket og pudset sine briller, og en beboer sidder i en beskidt kørestol.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og anvender de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet iværksætter tiltag med fokus på principperne for 'Det gode måltid'.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på beboernes behov for rengøring af kørestol og briller.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtaler, at de i varierende grad har fokus på den rehabiliterende tilgang, idet der ofte er travlt i aftenvagten og derfor ikke tid til at lade beboerne deltage i opgaverne. Tilsynet bemærker samtidigt, at der er en begrænset rehabiliterende tilgang under aftensmåltiderne på plejehjemmet.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at udvikle medarbejdernes kompetencer på rehabiliteringsområdet samt at sætte fokus på, hvordan en rehabiliterende indsats kan styrke aftensmåltiderne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne tilkendegiver, at der anvendes en del eksterne vikarer, og at disse i varierende grad har kompetencer inden for demensområdet. Medarbejderne giver udtryk for, at det øger presset på de faste medarbejdere, idet vikarerne ofte ikke lykkes i samarbejdet med beboerne og derfor må hente hjælp og støtte hos de faste medarbejdere. Desuden oplyser medarbejderne, at afløsere og vikarer ikke altid har adgang til Cura og til at læse besøgsplanen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som øger afløsere og eksterne vikarers viden om demens, og som sikrer, at alle har adgang til at læse beboernes besøgsplaner.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kender kravene til oprettelse af handlingsanvisninger.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til kravene til oprettelse af handlingsanvisninger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog i 2022 en anbefaling i relation til at fastholde det ledelsesmæssige fokus og den fastlagte plan i forhold til en fast struktur i kvalitetsarbejdet.

Plejhjemmets ledelse beskriver i relation til anbefalingen, at plejhjemmet har gennemført et stort projekt i forhold til urinvejsinfektioner. Et projekt, som har involveret både Københavns Kommune og plejhjemmets læge. Projektet har fået en flot omtale, og det er bl.a. fremlagt på Den Internationale Hygiejnekonference.

Aalholmhjemmets faglige leder arbejder med forbedringer i den sygeplejefaglige dokumentation. Kompetenceudviklingen sker gennem individuel sidemandsoplæring. Den faglige leder gennemfører dokumentationsaudits i forhold til ca. fire journaler om ugen, og der drøftes efterfølgende fund med de ansvarlige medarbejdere.

Den faglige leder gennemfører ligeledes medicinaudits og fortæller, at medicinaudits er uden fejl. Medicinaudits gennemføres en gang om måneden på begge etager.

Der er aktuelt ved at blive etableret en ny struktur og organisering omkring kvalitetsarbejdet, og forstanderen beskriver, at situationen i forhold til kvalitetsarbejdet på mange måder lignede situationen ved sidste tilsyn.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Plejhjemmets ledelse beskriver, hvordan der aktuelt sker opfølgning på UVI-projektet for at sikre, at niveauet fastholdes. Opfølgningen er planlagt fra september til november.

Forstanderen beskriver et kommende fokus på ændringer i organiseringen af plejhjemmets ledelse, og ledelsen vil i de kommende måneder have fokus på roller og ansvarsopgaver. Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan de vil øge fokus på en god modtagelse af nye medarbejdere, fordi der generelt er behov for at øge medarbejdernes demensfaglige kompetencer, når de starter på Aalholmhjemmet. Plejhjemmets faglige leder gennemfører i den forbindelse fælles undervisning omkring demens, men også i forhold til medicin- og hygiejneområdet. Endelig beskriver ledelsen, at der også vil være fokus på opgaveoverdragelse i efteråret i kølvandet på, at indsatskataloget er ændret.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet på meget tilfredsstillende måde har arbejdet målrettet med tilsynets anbefaling fra det seneste tilsyn, og at de fortsat er i proces hermed. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejhjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejhjemmet er organiseret med en forstander, en faglig leder og en personaleleder. Fremadrettet vil der være to afdelingsledere i stedet for en personaleleder. Plejhjemmet er desuden organiseret i to afdelinger med 16 beboere i hver afdeling. Der er tilknyttet to demensvejledere på hver etage, som bl.a. har et særligt ansvar i forhold til dokumentationen og vejledning af beboernes kontaktpersoner. Plejhjemmets ledelse beskriver, hvordan der ikke er et fast kvalitets-team, men at der nedsættes kvalitets- og arbejdsgrupper alt efter tema. Dette skyldes ifølge ledelsen, at det er et mindre plejehjem, og alle har derfor flere roller og ansvarsområder.

Ledelsen beskriver, hvordan Aalholmhjemmet er en arbejdsplads med en høj gennemsnitlig anciennitet. Plejhjemmet har overordnet set alle stillinger besat, men de oplever, at der af forskellige årsager er mere udskiftning på enkelte stillinger end tidligere.

Plejehjemmet har faste mødestrukturer, herunder:

- 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 om morgenen ansvaret for at overlevere til aftenvagten.

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 på særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Plejehjemmets ledelse ønsker, at tilsynet har fokus på omgangstonen og stemningen på plejhjemmet med særligt fokus på ønsket om, at Aalholmhjemmet skal være præget af hjemlighed.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Kommunikation	Medarbejderne hilser venligt på beboeren, som ligger i sengen og har sovet til middag. En medarbejder henter remedier til brug for plejen, imens en anden medarbejder bliver stående lidt ved beboeren og omsorgsfuldt og med øjenkontakt til beboeren siger; <i>'jeg kan se, at du stadig er træt'</i> . Undervejs i plejeforløbet bruger medarbejderen ofte beboerens navn, hvorved beboerens opmærksomhed fastholdes. Medarbejderne benytter en rolig adfærd og fysisk berøring i kontakten med beboeren, hvilket virker beroligende på beboeren.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse, og beboeren kan ikke selv udtrykke ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller løbende beboeren, hvad de fortager sig, selv om beboeren ikke er i stand til at samtykke. F.eks. siger medarbejderne; <i>'Vi tager lige dynen'</i>. Hvis beboeren siger et ord eller lyd, responderer medarbejderne ved at gentage lyden eller ordet og viser beboeren, at de hører, hvad beboeren siger. Under forflytningerne med Vend-let udviser beboeren kortvarigt utryghed, men medarbejderen siger; <i>'hold fast i mig. Jeg passer på dig'</i>.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren tilbydes fuld kompenserende pleje. Beboeren løfter dog automatisk underkroppen op i forbindelse med, at bukserne trækkes ned. Medarbejderne roser beboeren for initiativet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til, hvordan man arbejder rehabiliterende, selv om beboeren kun kan deltage i begrænset omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p>Emne: Organisering af arbejdet</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Tilsynet observerer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af hjælpen til beboeren. En medarbejder varetager primært plejeopgaven, og den anden medarbejder støtter og har kontakten med beboeren imens.</p> <p>Medarbejderne arbejder med et grundigt kendskab til ergonomi og benytter på en rutineret måde både Vendlet, loftslift og seng.</p> <p>Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren kan ikke deltage i de praktiske opgaver på grund af svær kognitiv funktionsnedsættelse. Tilsynet observerer, hvordan en medarbejder kører beboeren ud i dagligstuen, imens den anden medarbejder rydder op i boligen.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er iført engangsforklæder og engangshandsker i forbindelse med plejeopgaven. Tilsynet observerer, at medarbejderne foretager relevante handskeskift undervejs, men at medarbejderne ikke foretager afspritning af hænder, imellem handskeskift, efter aftagning af handsker og efter aftagning og udsmidning af engangsforklæde i skraldespand. Medarbejderne afspritter begge hænder, inden boligen forlades. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne og bleskift efter de faglige retningslinjer, og medarbejderne har opmærksomhed på forebyggelse, idet de smører barrierecreme på beboerens udsatte områder, inden beboeren får ble på. Beboeren forflyttes til kørestol og får redt håret, inden hun køres i dagligstuen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke foretager afspritning af hænderne imellem handskeskift, efter aftagning af handsker og efter aftagning af engangsforklæde.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	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. Indretning fremstår uden pyntegenstande, fx blomster, dug, servietter, magasiner, puder, tæpper eller lignende, som ville kunne bidrage til et mere hjemligt udtryk og et mere sansestimulerende miljø. Ledelsen beskriver, at der arbejdes med begrebet 'pædagogisk rod' på plejehjemmet, men dette er ikke synligt i de fire dagligstuer på tilsynsdagen. Der er mange beboere samlet på fællesarealerne. Ved tilsynets start er beboerne samlet til eftermiddagskaffe og pandekager. Enkelte beboere går stille rundt. En beboer henvender sig til tilsynet og fortæller, at hun også har været sygeplejerske. Adspurgt af tilsynet om, hvor beboeren har været sygeplejerske, kommer beboeren i tvivl, men en medarbejder støtter på en værdig og respektfuld måde beboeren i at svare på tilsynets spørgsmål. Om eftermiddagen sidder flere beboere og slapper af i dagligstuen. Der er medarbejdere til stede sammen med beboerne. En medarbejder roser en beboer, hun møder på gangen; <i>'Jeg kan se, at du har fået vasket hår. Hvor er dit hår bare flot'</i> . En beboer virker forvirret og går uroligt rundt. En medarbejder følger med og forsøger at få beboeren til at sidde lidt. De to ender til sidst med at sætte sig i beboerens bolig i ti minutter med døren lukket ud til fællesarealerne.
-------------------------------	--

I forbindelse med aftensmaden er der ikke dækket bord forud for måltidet. Medarbejderne pakker den opvarmede mad ud af pakkerne og serverer på tallerkener ved køkkenbordet. Tilsynet bemærker, at aftensmaden anrettes portionsvis i køkkenet inden servering. Der anvendes ikke skåle og fade til trods for, at flere beboere vurderes at kunne tage selv. Beboere med behov for udskæring af maden får serveret allerede udskåret mad, og de ser dermed ikke måltidet i sin helhed. Desuden tilbydes beboerne ikke selvbestemmelse og valgfrihed, fx i forhold til mængde og til eller fravalg af tilbehør.

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 i kælderens kølerum for at hente mad i kølerummet. Beboeren skubber en rullevojn, og medarbejderen viser vej.

Tilsynet observerer, at der er opslag vedrørende en musikforestilling med Teater V, som vises senere i august. Det er lidt uklart, om opslaget er henvendt til beboere eller medarbejdere. Ligeledes ses et opslag om en månedlig frokostcafé. Tilsynet observerer ikke aktiviteter på tilsynsdagen, hvilket muligvis skyldes tilsynstidspunktet. Forespurgt en medarbejder i aftenvagten oplyses tilsynet, at der ikke anvendes aktivitetsoversigter, hvilket ofte efterspørges af pårørende, som er på besøg om aftenen. Aftenvagten fortæller desuden, at plejehjemmets aktivitetscenter primært er for borgere udefra, men at beboerne på plejehjemmet gerne må 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 invitationer til højtidsfester lægges i beboernes postkasser.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes. Tilsynet vurderer, at indretningen af gangarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, men at spise- og dagligstuerne fremstår uden bordpynt eller pædagogiske og sansestimulerende effekter. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet ikke anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der ikke dækkes bord forud for måltidet, at der ikke serveres på fade/i skåle, at beboerne ikke tilbydes medbestemmelse i forhold til mængde og tilbehør, og at beboere med behov for hjælp til udskæring af maden ikke ser måltidet i sin helhed, inden den skæres ud.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud ikke er synlige på fællesarealerne, og at medarbejderne mangler information om tilbuddene, f.eks. i kontakten med pårørende.

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>Tilsynet har udvalgt fire beboere til interview i samarbejde med ledelsen, idet hovedparten af plejehjemmets beboere har svære kognitive funktionsnedsættelser. En femte beboer ønsker også at tale med tilsynet, hvorfor der indgår fem beboere i tilsynet.</p> <p>Tilsynets vurderinger er baseret på de få svar, som beboerne har kunnet give, og er derfor i stort omfang baseret på observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet.</p> <p>Fire beboere giver på forskellige måder udtryk for at være glade og tilfredse med at bo på Aalholmehjemmet. Ligeledes giver beboerne på forskellig vis udtryk for, at det er trygt, og at de kender huset og omgivelserne. En beboer fremstår meget ulykkelig og grædende. Tilsynet får præsenteret en socialpædagogisk handleplan i forhold til beboerens behov. Tilsynet observerer, at der på skift er medarbejdere, som sidder og trøster beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer desuden:</p> <p>En beboer støttes af en medarbejder i selv at låse sin lejlighedsdør op med den elektroniske nøgle. Beboeren viser stolt sin bolig frem. En anden beboer fremstår smilende, lystigt talende og nynnende. Beboeren er fuldt beskæftiget med at pakke nogle ting sammen ved tilsynets ankomst. Beboeren finder under tilsynet et håndklæde frem fra skabet og bruger det til sine to demensdukker, som beboeren finder stor glæde ved. Beboeren fører lange samtaler med dukkerne og drager omsorg for dem. En tredje beboer, med en stor fortællelyst, viser glad sin bolig frem for tilsynet.</p> <p>En fjerde beboer siger; <i>'Jeg har det godt. Det skyldes personalet og lidt positivitet'</i>. Beboeren fortæller desuden, at <i>'Nogle gange, når jeg står ud af sengen, så falder jeg, fordi jeg rejser mig for hurtigt. Der kommer hurtigt hjælp, når jeg trykker på den her (viser nødkaldet på armen)'</i>.</p>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>En ud af de fem beboere er i stand til at besvare spørgsmålet om, hvorvidt beboeren oplever selvbestemmelse i hverdagen, hvilket beboeren bekræfter positivt. I forhold til de øvrige beboere observerer tilsynet generelt en tilrettelæggelse af hjælpen og en indretning af boligerne, som virker til at tilgodese den enkelte beboers ønsker og vaner.</p>
-------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, primært baseret på observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Aalholmehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Tilsynet observerer, at flere beboere modtager hjælp til pleje, toiletbesøg og spisning, og at hjælpen tildeles på en værdig og respektfuld måde.</p> <p>En beboer siger glad; <i>'Jeg er glad for at bo her, og jeg synes, at personalet er flinke og går op i, at man gør tingene rigtigt. Man kan bare bede om den hjælp, man synes, man har brug for'</i>.</p>
---	---

En beboer ud af fem er i stand til at svare, at han ville kontakte afdelingsleder eller kontaktperson ved behov for at klage.

Observation

De fem interviewede beboere fremstår generelt velsoignerede og veltilpasse. En beboer fremstår med manglende soignering, hvilket ledelsen redegør for tiltag i relation til.

Tilsynet bemærker, at en beboer trænger til at få vasket og pudset sine briller, som fremstår meget fedtede. En anden beboers kørestol fremstår med manglende rengøring.

Kontinuitet i støtten

Tilsynet observerer, hvordan beboerne opsøger kendte medarbejdere på fællesarealerne og følger efter dem. Når medarbejderne går ind i en bolig, forklarer de beboerne, at de kommer tilbage om lidt. Flere beboere har behov for fysisk kontakt, hvilket imødekommes af medarbejderne ved at holde i hånd, give knus eller have en støtte arm om ryggen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til egen livsstil. Det samme gælder beboernes boliger og hjælpemidler. En beboer trænger dog til at få vasket og pudset sine briller, som fremstår meget fedtede, og en anden beboers kørestol fremstår med manglende rengøring. Det er tilsynets vurdering, primært baseret på observationer, at beboerne får 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.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Beboerne opholder sig i stort omfang på fællesarealerne, og er her i dialog med medarbejderne. Tilsynet observerer en imødekommende og anerkendende tilgang til beboerne samt en respektfuld kommunikation. Tilsynet observerer desuden, at medarbejderne banker på, inden de går ind til en beboer.

Tilsynet bemærker, at flere beboere bærer navneskilt med deres fornavn.

En beboer, som fremstår ked af det, har fået en stol ud foran sin bolig og sidder med en kop kaffe og et glas saft foran sig på et chatol. Der er på skift medarbejdere henne og trøste beboeren.

En beboer er i stand til at besvare tilsynets spørgsmål om, hvorvidt beboeren oplever en god kontakt til medarbejderne, og beboeren siger; *'Personalet - de er flinke. De taler pænt og høfligt - ofte i en munter tone'*.

Muligheder for at være social

Beboerne har generelt svært ved at svare på, om de deltager i aktivitetstilbud. En beboer fortæller, at han ikke kan huske, om der er nogle ting, man kan gå til, men beboeren beskriver en fest, der afholdes en gang om måneden med god mad, sang og musik. Det kan beboeren godt lide, især fordi hans datter også gerne må deltage. Beboeren fortæller også, at der engang var banko, men beboeren mener ikke, at det er et tilbud længere.

En kvindelig beboer fortæller om en tur til Louisiana og viser tilsynet en pjece, imens hun fortæller, hvor flot der var på museet.

Beboerne observeres på fællesarealerne, og flere sidder sammen. Nogle taler sammen, andre taler med sig selv, og nogle sidder i stilhed. Tilsynet observerer ikke konflikter og dårlig stemning blandt beboerne.

En beboer siger; *'Det er lidt svært, at man ikke kan føre samtaler med de andre beboere, men jeg gør det alligevel, og så taler jeg også med personalet'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, primært baseret på observation, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet understøtter beboernes mulighed for at være sociale, og at der er mulighed for at deltage i aktivitetstilbud.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:
Mad og måltider

Adspurgt, mener fire ud af fem interviewede beboere, at de får serveret god mad på Aalholmehjemmet.

En beboer siger; *'Maden er i orden - den er jeg tilfreds med'*. En anden beboer udtaler; *'Maden - ja den kan jeg godt lide'*.

En beboer fortæller desuden, at beboeren får tilbudt et alternativ på dage, hvor der er svinekød på menuen, da han ikke bryder sig om det. Samme beboer roser smørrebrødet til frokosten; *'Den er fint belagt'*.

Tilsynet observerer, at menuen på tilsynsdagen er kold kartoffelsalat med frikadeller, hvilket beboerne ser ud til at være tilfredse med.

Beboeren beskriver desuden en hyggelig stemning i spisestuen i forbindelse med måltiderne. Beboeren siger; *'Jeg vil ikke sidde alene og glo, når jeg spiser. Det er meget hyggeligt at spise med de andre'*.

Tilsynet observerer afvikling af eftermiddagskaffe og aftensmad i plejehjemmets fire spisestuer med deltagelse af en del beboere. Der observeres en rolig, men stille stemning under de fleste måltider. Se i øvrigt afsnit 3.2.4. Fællesskab og sociale aktiviteter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:
Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver et stort fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, som del af et større projekt, der er gennemført på plejehjemmet. Medarbejderne fortæller, at de har modtaget undervisning af den faglige leder i forbindelse med projektet, og at de har samarbejdet med den faste huslæge.

Medarbejderne beskriver fokus på korrekt hygiejne, indkøb af særligt materiale til at tørre med og observation af beboernes adfærd som væsentlige fokusområder i projektet. Desuden har ufaglærte og afløserne modtaget undervisning i korrekt udførelse af nedre hygiejne.

I tillæg hertil beskriver medarbejderne fokus på forbedringer i dokumentationsarbejdet i Cura. Medarbejderne fortæller om et særligt fokus på at dokumentere hverdagsobservationer og sikre opdateringer i besøgsplanen. Medarbejderne sparer med kollegerne i aftenvagten omkring dokumentationsarbejdet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne har fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuel tilpasset kommunikation. • Korte og præcise sætninger. • Ikke for mange spørgsmål. • Inddrage beboeren relevant. • Give sig tid til at lytte/ udvise tålmodighed.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de tilrettelægger plejen med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Medarbejderne beskriver, hvordan de møder ind og tager udgangspunkt i den aktuelle situation, da den kan variere meget fra dag til dag. Medarbejderne modtager overlevering fra dagvagten, og de læser selv i Cura efterfølgende. Medarbejderne beskriver, hvordan der er en del faste rutiner, f.eks. at hjælpe beboere op fra hvile, tilbyde toiletbesøg og servere aftensmad. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne er afhængige af, at man som medarbejder kan aflæse deres kropssprog og dermed forstå, hvad de har brug for, f.eks. at det kan være tegn på behov for toiletbesøg, hvis en beboer er urolig og piller ved sine bukser. En medarbejder beskriver et andet eksempel. Nogle beboere går så meget, at de bliver meget udmattede og har brug for hjælp til at holde en pause og sidde lidt ned med en medarbejder ved deres side. Klippekursordningen anvendes til en-en-aktiviteter, f.eks. gåture, neglepleje og oplæsning.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Med lidt støtte fra tilsynet kan medarbejderne beskrive, hvordan de arbejder rehabiliterende i aftenvagten på Aalholmhjemmet, Medarbejderne kan derefter give flere eksempler på rehabiliterende indsatser, herunder borddækning og afrydning.</p> <p>Medarbejderne beskriver dog, at der er stor forskel på, hvor meget fokus der er på de rehabiliterende indsatser, afhængigt af, hvor travlt der er i aftenvagten. En medarbejder beskriver Tom Kitwoods 'Blomstens i relation til, at medarbejderen understreger vigtigheden af meningsfuldhed i de opgaver, beboerne inddrages i.</p>

Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at døden ikke er et tema, som de oplever fylder hos beboerne, men mere hos de pårørende, som ofte har brug for støtte fra medarbejderne i den sidste tid. Beboeren, pårørende, kontaktperson og læge taler sammen om beboerens ønsker til genoplivning og den sidste tid. Medarbejderne har et materiale om den sidste tid, som de kan udlevere til pårørende.</p>
-------------------	---

Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at nærmeste samarbejdspartnere i aftenvagten er kollegerne i dag- og nattevagten, lægevagten og akutteamet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har en liste med forskellige kontaktpersoner/kontaktnumre målrettet forskellige situationer, hvilket de finder trygt.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan plejehjemmet har en fysioterapeut tilknyttet. Medarbejderne beskriver et særdeles godt samarbejde med fysioterapeuten omkring beboernes træning og hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der benyttes en del afløsere og eksterne vikarer på grund af ledige stillinger, sygdom og ferie. Aktuelt beskriver aftenvagten, at der er minimum en ekstern vikar i ca. hver anden vagt på plejehjemmet, hvilket øger presset på de faste medarbejdere, da vikarerne ofte har begrænsede demenskompetencer, og derfor har svært ved at samarbejde med beboerne. Samtidigt kan mange vikarer ikke tilgå Cura og læse om beboerne. De faste medarbejdere skal derfor guide vikaren i, hvordan man tilgår den enkelte beboer, og efterfølgende lykkes det ofte for vikaren. Ledelsen oplyser, at Københavns Kommune inden for de seneste uger er kommet med en enklere måde at tildele vikarer adgang til Cura på, hvilket ledelsen bifalder.</p> <p>Medarbejderne beskriver enkelte situationer, hvor der ikke har været en social- og sundhedsassistent på arbejde, men at der i disse situationer altid er en bagvagt, som kan tilkaldes hjemmefra.</p>
------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som respekterer beboernes autonomi og sikrer beboernes selvbestemmelse. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at både den daglige pleje og rehabiliteringsarbejdet er udfordret af travlhed og mange eksterne vikarer, som på grund af manglende demenskompetencer har problemer med at samarbejde med beboerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne ved, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre kontinuitet. • Udvide nærvær og være opmærksomme på beboerne. • Undgå, at beboerne kommer i situationer, hvor de bliver usikre. • Reagere hurtigt ved nødkald.
--	--

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:

- Fald - medarbejderne beskriver opmærksomhed på observation af beboerne, og hvordan de fjerner forhindringer, som kan forårsage fald. Medarbejderne samarbejder med fysioterapeut om hjælpemidler, og de nævner en beboer, som lige har fået rollator, og at beboeren nu oplever færre fald.
- Væske - medarbejderne er opmærksomme på at give beboerne tilstrækkelig væske, da beboerne ikke selv husker at drikke, men medarbejderne fortæller, at der på grund af travlhed er tendens til at glemme beboere, der sidder i boligerne. Medarbejderne beskriver, hvordan det er mærkbart på beboerne, når de får tilstrækkeligt at drikke.
- Huden - medarbejderne beskriver opmærksomhed på tryk, hævelser, blodansamlinger, porøs og tør hud, og at de iværksætter handling i relation til disse observationer.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Dog vurderer tilsynet, at der, på baggrund af medarbejdernes udtalelser, mangler sikre arbejdsgange i relation til, at medarbejderne ikke glemmer at tilbyde væske til de beboere, der opholder sig i boligerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen ved at sikre sig, at de har de ting, de skal bruge, inden de går i gang. En medarbejder går ofte ind i boligen for at tjekke, at alt er der. Således forbygges unødigt spildtid og afbrydelser i plejen, som målgruppen af beboere har svært ved at håndtere.

Medarbejderne fortæller, at de i aftenvagten sikrer en god koordinering, så medarbejderne er bekendte med hinandens planer og på den måde sikre et smidigt samarbejde.

Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i beboerens tilstand.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de hver dag sikrer den nødvendige dokumentation i forhold til beboerne, både hverdagsobservationer, men også opfølgning på observationer fra tidligere vagter. Medarbejderne vurderer ikke, at det er en udfordring at finde tid til at dokumentere i aftenvagten, og de beskriver, at kollegerne er gode sparringspartnere.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, at de har mapper på kontoret, som bl.a. indeholder vejledninger og instrukser i relation til forflytninger og Cura.

En medarbejder beskriver ligeledes, hvordan VAR-portalen anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer. VAR-portalen blev ligeledes anvendt til undervisning i nedre hygiejne i forbindelse med UVI-projektet. En medarbejder

fortæller, at det indtil videre er nemmere at spørge en kollega end at opsøge viden i instrukser og vejledninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde, men at der er forskel på, hvor meget medarbejderne bruger instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	De interviewede medarbejdere kan redegøre for relevant fagligt indhold i besøgsplanen samt afvendelse af besøgsplanen som et redskab til sikring af kontinuitet i plejen. Medarbejderne fortæller bl.a., hvordan de beskriver personlige pleje, mad og drikke, tidspunkter for vigtige ting samt aktiviteter, der er befordrende for trivsel, f.eks. kortspil. Besøgsplanen skal indeholde en præcis og kortfattet beskrivelse af, hvad man gør, hvordan man guider beboeren, og hvilke ressourcer beboeren selv har. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender henvisninger til handlingsanvisninger i besøgsplanen.
----------------------------	---

Handlingsanvisninger	Medarbejderne kender ikke kravene til udarbejdelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.
-----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner, men at medarbejderne ikke kender kravene til oprettelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	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 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

Jeg har ingen bemærkninger til den faktuelle del af tilsynsrapporten.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

