



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Dronning Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
September 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	7
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	17
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	22
4. Tilsynets formål og metode	27
4.1 Formål	27
4.2 Metode.....	27
4.3 Vurderingsskema	28
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	29
5. Yderligere oplysninger	29
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	30
Om BDO.....	32

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



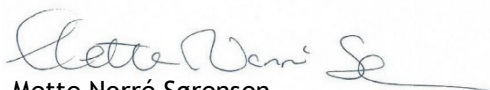
Birgitte Hoberg Sloth

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: Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsens Vej 8, 2500 Valby

Leder: Malene Rübner-Petersen

Antal boliger: 136 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 5. september 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, 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 vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på tre ud af fire anbefalinger fra sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets planlagte organisering vil understøtte et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under de tre observationsstudier generelt er en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i forbindelse med observationsstudie af frokostmåltidet er en medarbejder, som ikke tiltaler beboerne på en værdig måde, idet medarbejderen anvender mange kælenavne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt med beboernes ressourcer. Tilsynet vurderer, at organiseringen i de tre observationsstudier generelt sker på en meget tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes rutiner, vaner og behov. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på meget tilfredsstillende vis generelt leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse og tilrettelagt efter beboerens behov. Tilsynet observerer en enkelt medarbejder, der ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer overordnet, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. To beboere oplever manglende livskvalitet og tryghed, hvilket beboerne tilskriver en følelse af at skulle passe ind i plejehjemmets rutiner, bl.a. i forhold til sengetider. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. To beboere oplever manglende tilfredshed, hvilket i det ene tilfælde skyldes ventetid på nødkald, og i det andet tilfælde handler om manglende tilbud om bad, når der er afløser på arbejde.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, hvilket generelt også gælder for beboernes hjælpemidler og boliger, fraset en bolig og en kørestol, som fremstår med manglende rengøring. Størstedelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, men fire beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket tilskrives mange forskellige medarbejdere i aftenvagten, vikarer og afløseres manglende kendskab til beboernes pleje samt sprogbarrierer i kommunikationen med enkelte af medarbejderne. Alle beboerne oplever overholdelse af indgåede aftaler.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, men at tre beboere beskriver en hård og nedladende tone i kontakten med bestemte medarbejdere. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, fraset en beboer, som savner vedligeholdende træning. Beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Tre beboere udtrykker utilfredshed med maden, herunder kritik af menuens manglende variation, og måden, maden serveres på. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de generelt oplever, at ønsker imødekommes. En beboer ønsker dog mere frugt og grønt, hvilket ifølge beboeren ikke er muligt at imødekomme. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som samtidigt er i tråd med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker, behov og vaner inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at såvel det tværfaglige, som tværsektorielle samarbejde, fungerer særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan ligeledes på meget tilfredsstillende vis redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men at de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at plejehjemmet er organiseret med en del nyansatte ledere, og der samtidig er planlagt en ny organisering i forhold til kvalitetsarbejdet.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet anvender mange kælenavne i medarbejderens kontakt med beboerne. Samtidig beskriver tre beboere, at de oplever en hård og nedladende tone fra bestemte medarbejdere.

Tilsynet bemærker, at flere beboere udtrykker manglende livskvalitet og selvbestemmelse med henvisning til, at beboerne skal passe ind i plejehjemmets rutiner. Det gælder bl.a. muligheden for at bestemme, hvornår man gerne vil i seng og muligheden for at komme på toilettet, når man har brug for det.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen gennemfører den planlagte re-organisering med fokus på en bredere forankring af kvalitetsindsatserne på plejehjemmet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter de nødvendige tiltag som sikrer, at beboerne oplever en værdig, venlig og imødekommende kontakt med medarbejderne på alle tider af døgnet.

Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag som sikrer, at beboerne har størst mulig selvbestemmelse og indflydelse på eget liv.

Tilsynet bemærker, at flere beboere er tilfredse, når hjælpen leveres af deres faste hjælpere, men at hjælpen, når den leveres af afløsere og vikarer, er af en anden kvalitet, herunder, at beboerne selv skal forklare, hvordan de ønsker hjælpen leveret, samt at der er ydelser, der ikke kan leveres, når den faste medarbejder har fri.

Tilsynet anbefaler, at der sikres ledelsesmæssigt fokus på, at hjælpen til beboerne, uanset hvilken medarbejder den leveres af, er i overensstemmelse med de aftaler, der er indgået med beboeren. Desuden anbefales ledelsen at sikre, at alle medarbejdere, faste, afløsere og vikarer, kender den enkelte beboers behov for pleje og støtte.

Tilsynet bemærker, at en beboer efterlyser tilbud om vedligeholdende træning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger mulighed for at iværksætte tilbud om vedligeholdende træning til beboeren.

Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker kritik af maden, menuen, serveringen samt indflydelsen på menuen på plejehjemmet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer højest mulig tilfredshed med madens variation og servering samt fastholder beboernes mulighed for at have indflydelse på menuen.

Tilsynet bemærker, at en bolig og en kørestol fremstår med manglende rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer fokus på plejehjemmets arbejdsgange omkring rengøring af boliger og hjælpemidler.

Tilsynet bemærker en medarbejder, der ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på implementering af de hygiejniske retningslinjer.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Plejhjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til at skabe ledelsesmæssigt fokus på måltidet, på de hygiejniske principper, GDPR samt ventetid i tilknytning til beboernes nødkald.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet med måltiderne og ernæring. Efter sidste års tilsyn blev der dannet en arbejdsgruppe, og gruppen har siden udarbejdet et kodex for måltidet samt lommekort med støtte til medarbejdernes afvikling af måltidet. Ledelsen beskriver, hvordan der i nogle afdelinger serveres på fade, og at der i andre afdelinger portionsanrettes til beboerne, men at det er beboerne, der har haft indflydelse på beslutningerne. En kvalitetsmedarbejder er ansat 1. marts i år, og medarbejderen fungerer som brobygger imellem afdelingerne og køkkenet. Medarbejderen er fast en dag om ugen i alle afdelinger for at støtte medarbejderne i forbindelse med måltiderne. Der beskrives ligeledes et øget fokus på mellemmåltider, og der er etableret 'fristeskabe' på alle etager.</p> <p>Plejhjemmet er på vej til at gennemføre rådgivningsforløbet med Meyers Madhus, som et af de sidste plejehjem i kommunen.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende hygiejne fortæller ledelsen, at der er uddannet hygiejneressource-personer, som indgår i hygiejneteamet. Aktuelt er to medarbejdere hygiejneressourceperson, men målet er, at der skal være en ressourceperson på hver etage. Ledelsen beskriver, at næste uges hygiejneuge vil blive afholdt med forskellige hygiejne-tiltag. Endelig beskriver ledelsen, hvordan det er besluttet, at der den kommende tid vil være fokus på uniformsetikette.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende GDPR beskriver ledelsen, hvordan temaet italesættes i det daglige, bl.a. hvor og hvordan man taler om beboerne, at man lukker tablet efter brug osv.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende ventetid på nødkald har fokus været på at lave konkrete aftaler med beboerne. Er medarbejderne optagede, skal de sikre sig, at der ikke er et akut problem hos borgeren, der ringer. Desuden opfordres medarbejderne til at passe hinandens 'klokker', hvis man som medarbejder er beskæftiget med noget længerevarende.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan der er et aktuelt fokus på screening af borgere med demens, og at screening er ved at blive lagt ind i en fast kadence. Demensvidenspersonen deltager i demenskonferencerne, som afvikles en gang om måneden i hver afdeling.</p> <p>Ledelsen beskriver desuden, hvordan der er arbejdet på et grundigere introduktionsforløb for nye medarbejdere efter deltagelse i kurset 'Tryghed og Trivsel'. Formålet er at sikre en højere grad af inklusion og inddragelse i arbejdsfællesskaber, og dermed sikring af fastholdelse.</p> <p>Dokumentationen er ligeledes et af de områder, ledelsen fremhæver, at der er særligt fokus på. Forbedringsteamet har bl.a. identificeret, at der er behov for et øget fokus på dokumentationen i forbindelse med beboernes udskrivelser, hvor der ofte er behov for, at alle faggrupper får dokumenteret og opdateret</p>

borgerens journal. Ledelsen beskriver, at besøgsplaner og funktionsevnetilstande er optimerede efter forbedringsforløbet. Tilsynet får beskrevet, hvordan plejehjemmet er på vej ind i en forandring, fra at det hovedsageligt er assistenter, der dokumenterer, til at det fremadrettet skal være alle medarbejdere. Ledelsen beskriver i den forbindelse god støtte fra forvaltningen i processen. Plejehjemmets faglige leder har gennemført undervisning i Cura, men erfaringen er, at side-mandsoplæring virker bedst.

Ledelsen beskriver desuden, at der er behov for at styrke brugen af e-tavlerne efter, at de nye ledere er trådt til.

Desuden beskrives fokus på beboernes overgang til dosisdispensering, hvor der foregår screening af beboerne, og herefter kontakt til lægen. Overgangen afprøves på en etage, og når der er høstet tilstrækkelige erfaringer, fortsætter processen i resten af huset.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på tre ud af fire anbefalinger fra sidste års tilsyn.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet har fået ny forstander i marts måned i år. Plejehjemmet er desuden organiseret med en faglig leder og fire afdelingsledere, hvoraf to afdelingsledere er nyansatte. Der er ansat en vagtplanlægger for at frigive tid til afdelingsledernes faglige ledelse. Plejehjemmet har desuden en administrativ medarbejder, som har været ansat et år. Ledelsen beskriver, hvordan der er sket en opnormering af sygeplejeressourcerne, så der nu er tilknyttet en sygeplejerske til hver af de fire etager. Sygeplejerskerne refererer til den faglige leder.

Ledelsen beskriver, hvordan man ønsker at re-tænke forbedringsorganisationen, som indtil nu har bestået af to medarbejdere fra hver etage, to afdelingsledere og den faglige leder. Kvalitetstemaerne håndteres ad hoc på ledermøder, og de ønskes fremadrettet forankret bredere i ledergruppen og med en fast struktur. Måske i form af mindre forbedringsteams på hver etage.

Utilsigtede hændelser indrapporteres og behandles af den faglige leder. Ledelsen fremhæver en sund kultur for åbenhed omkring fejl.

Fysioterapeut og ergoterapeut kommer fra Genoptræning København, og der er aftale med en fast huslæge, som 110 af plejehjemmets 136 beboere er tilknyttet.

Endeligt beskriver ledelsen, at der i efteråret vil være fokus på opgaveoverdragelse efter ændringen omkring indsatskataloget. Her skal plejehjemmets sygeplejersker bidrage, bl.a. med microlæringsforløb.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets planlagte organisering vil understøtte et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Sproget, kommunikationen og måltider.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på beboerens bolig, og hilser venligt på beboeren, som ligger i sin seng. Medarbejderen præsenterer tilsynet.

Medarbejderen taler i et roligt tempo og giver plads til, at beboeren kan tale. Medarbejderen fremstår nærværende og holder øjenkontakt med beboeren. Under hele plejesituationen kommunikerer medarbejderen verbalt alle handlinger, så beboeren hele tiden er med, og ikke bliver overrasket. F.eks. kommunikeres det, at borgeren skal vaskes forned. Beboeren hører radio på et højt volumen, hvilket medarbejderen efterfølgende fortæller er beboerens ønske, og at der helst ikke må skrues ned under plejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har tidligere på morgenen hjulpet beboeren på bækkenstol. Nu hilser medarbejderen venligt på beboeren ved fornavn, og medarbejderen hører, om beboeren er klar til næste del af morgenplejen. Undervejs i plejen aftaler medarbejderen med beboeren, hvad der skal ske, og medarbejderen bidrager samtidigt med opfordringer og anvisninger, som beboeren kan følge, f.eks. *'Du kan køre bækkenstolen lidt højere op'*, *'Vil du have en trøje på?'*, *'Kan du vende dig på siden?'*. Medarbejderen fører en oplagt og nærværende samtale om plejerelevante emner og om beboerens forgangne uge, hvilket beboeren aktivt fortæller om. Medarbejderne benytter sig i kontakten med beboeren af fysisk berøring, og medarbejderen har et imødekommende kropssprog og fremstår fokuseret og smilende.

Observationsstudie af frokostmåltid:

En medarbejder hilser beboerne velkommen i spisestuen. Medarbejderen har en venlig og imødekommende tilgang til beboerne. Medarbejderen bruger imidlertid mange kælenavne i sin kontakt til beboerne, herunder bemærker tilsynet bl.a.; *'søde'*, *'skat'*, *'sveske'*, *'mus'* og *'søde gris'*. Kælenavnene anvendes til samtlige beboere i spisestuen, og det virker dermed ikke tilpasset enkelte beboere.

Der er en livlig snak i spisestuen, hvor beboerne tydeligt nyder hinandens selskab. Under måltidet faciliterer og fastholder medarbejderne samtalen, bl.a. tales om de kommende dages aktiviteter. Især en medarbejder, som hjælper en beboer med at spise, faciliterer en dialog, hvor beboerne inddrages på skift. Medarbejderen bruger tydeligt sit kendskab til beboerne i dialogen, og medarbejderen indtager således viden om beboernes fødselsdage, familierelationer og tidligere beskæftigelse.

En beboer har snart fødselsdag, og en medarbejder spørger, hvad hun gerne vil have at spise til sin fødselsdag. Efter beboeren har valgt en ret, bekræfter medarbejderen, at hun vil give besked til køkkenet.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager løbende beboeren ved at stille spørgsmål og give beboeren valgmuligheder. Medarbejderen spørger bl.a. beboeren, hvilken slags ble beboeren gerne vil have på, og hvilke underbukser beboeren foretrækker. Til sidst spørger medarbejderen beboeren, om der er mere vasketøj, som medarbejderen skal tage med ud.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og med en fast rutine. Medarbejderen afstemmer løbende med beboeren, hvad der skal ske. Beboeren hjælpes videre i morgenplejen i overensstemmelse med beboerens ønske, hvor beboeren selvstændigt klarer dele af opgaven, og han ringer efter medarbejderen, når han er klar til at blive hjulpet videre. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af tøj. Beboeren tilkendegiver, at samarbejdet fungerer rigtigt godt, og at det bidrager til, at han kan klare mest muligt selv.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderen inddrager løbende beboerne i ønsker til drikkevarer. I forhold til de beboere, som ikke selv kan svare, forstår medarbejderen drikkevarer, som beboeren efterfølgende bekræfter, at de gerne vil have.

Imens en medarbejder finder frokosten frem, sætter en anden medarbejder sig ned og taler med beboerne. Medarbejderen viser en flot kage frem, som beboerne skal have til eftermiddagskaffen. Alle er enige om, at det er en usædvanlig flot kage.

En medarbejder præsenterer dagens menu - grøntsagsgratin og abrikosgrød, hvortil flere beboere tilkendegiver tilfredshed med menuen og særligt desserten.

En medarbejder bemærker, at en beboer ikke spiser af gratinen på beboerens tallerken. Medarbejderen ved, at beboeren ikke er så begejstret for varm mad, og hun finder i stedet et stykke smørrebrød, som beboeren straks går i gang med at spise.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager naturligt beboeren i alle dele af plejen. Beboeren guides, opfordres og instrueres verbalt til at gøre det, som beboeren selv kan. Medarbejderen guider beboeren til selvstændigt at udføre alle forflytninger i sengen og fra seng til stående ved støtte til gangredskab. Dertil er det beboeren, som styrer fjernbetjeningen til sengen, når medarbejderen giver tegn dertil. Beboeren løfter underekstremiteterne, da medarbejderen hjælper med at få kompressionsstrømper på. Det observeres, at medarbejderen giver plads og ro til, at beboeren kan udføre aktiviteterne i sit eget tempo. Til sidst instruerer medarbejderen beboeren i at gå på badeværelset og vaske sig selv foroven samt at udføre mundpleje. Derefter tilbydes beboeren at komme ud til morgenmad. Beboeren virker tryk og bekendt med rutinen, og beboerne giver udtryk for, at det er en aftale. Medarbejderen afslutter besøget og siger: 'vi ses derude'.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsevne. Medarbejderen anvender under hele plejen verbal støtte og let fysisk guidning. Medarbejderen yder primært støtte ved den personlige pleje ved at sikre overgangene for beboeren, så beboeren selvstændigt, siddende på bækkenstolen, kan klare dele af sin morgenhygiejne. Således hjælpes beboeren fra toilettet til brusenichen, hvor beboeren kan vaske sig, og fra bruseniche til håndvasken, hvor beboeren justerer stolens højde til vasken. Med de remedier, som medarbejderen sætter frem, foretager beboeren barbering og tandbørstning. Medarbejderen anerkender beboerens aktiviteter undervejs, og medarbejderen tilpasser sit tempo til beboeren. Beboeren har ressourcer til at løfte arme og få deodorant på, læne sig frem og få tøjet på overkroppen. Beboeren kan løfte benene delvist, når benklæder og strømper gives på. Støttet af medarbejderen, betjener beboeren selv liften til sengen, hvor den sidste del af påklædningen sker, igen med beboerens aktive deltagelse ved vending med Vend-let. Beboeren kontrollerer farten i forbindelse med forflytning med lift til kørestolen, hvor medarbejderen korrigerer beboerens siddestilling og omhyggeligt forsyner beboeren med sikkerhedssele.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne støtter beboerne i at bruge deres ressourcer under måltidet. Frokosten serveres på fad og i skåle. Beboere, der kan, øser selv op, og nogle beboere guides til at tage fra fadet og sende fadet videre til medbeboerne. Andre beboere får hjælp til at tage fra fadet, og de spiser herefter selvstændigt. Tilsynet observerer, hvordan enkelte beboere selv prøver, men hurtigt får hjælp fra en medarbejder, hvis det ikke lykkes. En beboer, som har svært ved at få gratinen op på gafflen, tilbydes i stedet en ske af en medarbejder, hvorefter det går bedre med at spise selv.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under de tre observationsstudier generelt er en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i forbindelse med observationsstudie af frokostmåltidet er en medarbejder, som ikke tiltaler beboerne på en værdig måde, idet medarbejderen anvender mange kælenavne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboernes ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen organiserer arbejdet ved at gøre alle plejemedier klar på beboerens sengebord, inden plejen påbegyndes. Der forekommer ingen afbrydelser, herunder fra telefon eller på grund af manglende remedier. Der bankes på to gange under plejen, hvor en kollega kommer ind for at planlægge, hvornår der skal gives medicin. Beboeren virker ikke generet af kollegaens mindre forstyrrelse.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar og inden for rækkevidde, hvilket gælder både remedier til medarbejderen selv og til beboeren. Medarbejderen og beboeren har en klar arbejdsfordeling, hvor plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboeren.

Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er et minimum af spildtid, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderen, efter aftale med beboeren, forlader boligen i de tidsrum, hvor beboeren klarer delopgaver selvstændigt, bl.a. toiletbesøg, badning og øvre soignering med barbering og tandbørstning. Medarbejderen aftaler, at beboeren ringer, når beboeren er klar, hvilket tydeligt er en kendt, daglig rutine.

Medarbejderen klargør tøj, støttestrømper og forbindsstoffer undervejs i takt med, at dette skal benyttes. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser eller forstyrrelser med betydning for plejeforløbet.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Måltidet gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Der er tre medarbejdere til stede under måltidet, som alle servicerer de ni spisende beboere, hvoraf cirka halvdelen anretter egen mad og spiser selvstændigt. En medarbejder sidder med ved bordet og hjælper en beboer med at spise. De to andre medarbejdere serverer maden og hjælper de beboere, som har behov for hjælp. I tillæg hertil sidder en elev med ved bordet sammen med beboerne. Eleven har ikke opgaver under måltidet og tilsynet får oplyst at eleven netop er startet i praktik. De to af medarbejderne er indimellem afventende, idet der ikke er opgaver til alle under måltidet. På et tidspunkt sætter en medarbejder sig lidt på afstand i en lænestol og venter på, at beboerne bliver færdige med desserten.

Medarbejderne optræder roligt, og beboerne får den tid, de har brug for til at spise. Der er en rolig stemning i spisestuen og ingen støj fra radio, tv eller opvaskemaskine.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen i de tre observationsstudier generelt sker på en meget tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:
Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører praktiske opgaver i forbindelse med afslutning af plejesituationen, og imens beboeren er på badeværelset. Der udføres en lettere oprydning af overflader, der samles vasketøj sammen i en dertilhørende sæk og skrald tages med ud. Beboeren hjælper ikke med de praktiske opgaver, og medarbejderen fortæller efterfølgende til tilsynet, at beboeren har behov for at fokusere fuldt ud på at udføre sin øvre personlige pleje selvstændigt.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, da beboeren, på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage.

Medarbejderen sørger løbende for oprydning, hvor brugt tøj lægges til vask i vasketøjspose og affaldet i skraldepose, der efterfølgende tages med fra boligen efter endt opgave. Beboeren forflyttes til kørestolen, hvorefter medarbejderen reder sengen og ordner badeværelset, hvor gulvet aftørres, og anvendte remedier stilles på plads.

Observationsstudie af frokost:

Medarbejderne rydder af bordet, da alle er færdige med første ret. Beboerne får efterfølgende serveret en dessert i en skål.

Tilsynet forlader måltidet, før det er helt afsluttet, og tilsynet observerer derfor ikke den afsluttende oprydning.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Sengen køres op i passende arbejdshøjde. Medarbejderen er iført korrekt uniformsetikette, herunder korte ærmer og navneskilt. Beboeren afdækkes på intime områder under hele plejen, så beboeren ikke fremstår blottet. Beboerens hudfolder vaskes forsigtigt og duppes tørre på udsatte hudområder samt observeres nøje, hvorefter der påsmøres salve.

Der udføres nedre personlig hygiejne i faglig korrekt rækkefølge. Beboeren får kompressionsstrømper på, og beboerne kommer op at stå ved sit gangredskab, hvor beboeren hjælpes med, at få bleen placeret korrekt. Beboeren står i sine kompressionsstrømper på gulvet. Der reflekteres efterfølgende med medarbejderen om overvejelserne omkring, at beboeren ikke hjælpes sko på ved mobilisering. Medarbejderen fortæller, at kompressionsstrømperne er skridsikre, og at beboeren foretrækker at gå rundt i boligen uden sko på.

Medarbejderen skifter handsker undervejs i plejen, jf. de hygiejniske retningslinjer, dog konstaterer tilsynet, at der ikke anvendes håndsprit mellem handskeskift. Medarbejderen tilkendegiver efterfølgende over for tilsynet at være viden om de hygiejniske retningslinjer, men at hun blot glemte det på dagen på grund af tilsynets tilstedeværelse. Dertil fortæller medarbejderen, at håndspritten hænger på badeværelset, og at det kan være en hindring at skulle gå til og fra badeværelset under plejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet foretager observation af støtte til personlig pleje på badeværelset, efter at beboeren er hjulpet fra sengen til bækkenstol. Indledningsvist sikrer medarbejderen sig, at beboeren er færdig med toiletbesøg, og beboeren tilbydes at blive tørret forneden, forinden beboeren, som aftalt, hjælpes ind under bruseren. Da beboeren er færdig med badet, køres beboeren til håndvasken, hvor beboeren får et håndklæde lagt tildækkende i skødet for derefter selvstændigt at fortsætte morgenplejen.

Efterfølgende tørrer medarbejderen beboeren på ryggen, på ben og imellem tæerne. Tæerne inspiceres omhyggeligt, og medarbejderen foretager skift af vådt plaster på den ene tå efter aftale med sygeplejersken.

Medarbejderen hjælper beboeren støttestrømper på med brug af strømpe-påtager. Da beboeren er forflyttet til sengen, skiftes forbindelse ved et mindre tryksår bag på, dette sker tillige efter aftale med sygeplejerske.

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

og der foretages relevante skift af begge dele undervejs i plejeforløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie af frokost:

En beboer får hjælp til at spise af en medarbejder. Beboeren har et viskestykke over sig for at skåne tøjet. Medarbejderen optræder roligt, sidder ned ved siden af beboeren under hele måltidet, og er opmærksom på beboerens tempo. På et tidspunkt åbner beboeren ikke længere munden, hvilket medarbejderen tolker som et tegn på, at beboeren er mæt.

Alle ni beboere motiveres gentagne gange under maden til at drikke, idet det er en varm dag.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på meget tilfredsstillende vis generelt leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og at hjælpen er tilrettelagt efter beboerens behov. Tilsynet observerer en enkelt medarbejder, som ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne fremstår rummelige og indrettede med flere siddemøbler på gangene. Fællesarealerne fremstår desuden ryddelige, fraset en del rent vasketøj på stativer og vogne, men tilsynet oplyses, at det er vaskedag, og at tøjet er på vej retur fra vaskeriet til beboernes boliger.

På gangarealerne ses forskellige billeder på væggene, der inviterer til samtale, f.eks. danske slotte, et stort krydstogtskib, skagensmalerier, blomster mv.

Gulvene fremstår med rød linoleum, som afbrydes af baner med motiver af bl.a. efterårsblade og fisk.

Dagligstuerne er indrettede med et spisebord, hvor en del beboere sidder sammen og spiser morgenmad. Der er gang i snakken, bl.a. om weekendens fodboldkamp.

Afdelingerne er tilknyttet altaner og terrasser, hvortil dørene står åbne på den varme dag. Altaner og terrasser er indbydende indrettede med blomster og have-møbler.

Tilsynet bemærker, at flere beboere har et personligt præg på indgangen til boligen. Nogle har foto af sig selv. En beboer har en seddel på døren *'Denne dør skal være åben hele døgnet'*.

Tilsynet observerer, at medarbejderne taler til beboerne i en venlig og respektfuld tone, f.eks. overhører tilsynet:

- *'Nå der er du, jeg har slet ikke set dig hele dagen! Har du været på tur?'*
- *'Jeg flytter lige på din stol. Er det ok?'*

Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderne banker på beboernes dør, inden de åbner døren, og før de går ind. En anden medarbejder, som fragter bakker med mad til nogle boliger, banker ligeledes på, og medarbejderen tilkendegiver sig med det samme og siger, at det er frokosten, der er klar. Der observeres en venlig og imødekommende kommunikation i et roligt toneleje.

Sociale aktiviteter

Ved rundgang på plejehjemmet observerer tilsynet, at der er forskellige muligheder for aktivitet på fællesarealerne, herunder ses billardbord, dart og forskellige brætspil og blade.

I alle afdelinger ses den aktuelle aktivitetsoversigt hængende. I en afdeling observerer tilsynet, hvordan en medarbejder og en beboer står og taler om de forskellige aktiviteter, og hvilke aktiviteter beboeren ønsker at deltage i. Blandt mulighederne er bl.a. neglecafé, stolegymnastik, spilhygge, gudstjeneste og tur til Dragør.

På en terrasse ses et stort kaninbur med en stor kanin.

En aktivitetsmedarbejder er på vej rundt i huset for at spørge beboerne, om de har lyst til at komme med på tur til Amagerforbrændings skibakke og nyde udsigten på torsdag.

I forbindelse med frokosten anvises beboerne plads, og de hjælpes til at sætte sig ved bordet. Der er en god kontakt beboerne imellem og mellem beboere og medarbejdere. En beboer viser opmærksomhed ift. en anden beboers velbefindende, og beboeren spørger, 'hvordan det går i dag.

Beboerne taler om maden, og om hvad der er på menuen. Der er forskellige meninger om maden og menuen, og dette diskuteres omkring bordet.

I en anden afdeling er en beboer netop ankommet efter at have været til en aktivitet, og beboeren har ikke lyst til at spise nu, hvorefter det aftales med beboeren, at der sættes lidt mad til side til senere, hvilket beboeren udtrykker at være glad for.

Tilsynet observerer flere steder socialt samvær og aktiviteter på tilsynsdagen, herunder :

- Flere beboere fortæller om at have været på tur, og nogle beboere har været i gården.
- Det observeres, at der er flere grupper af beboere rundt om på fællesarealerne i hele huset, hvor der sludres og hygges.
- I en spisestue sidder to mandlige beboere, der er færdige med deres morgenmad, og nyder en kop kaffe. De snakker om det dejlige sommervejr og om eftermiddagens aktivitet, som er banko.
- På et gangareal observeres to kvindelige beboere, der sidder på en af gangenes mange polstrede bænke og sludrer. Der kommer en medarbejder forbi og stemmer i, og der opstår en munter stemning med grin. Det ses, at beboerne kender medarbejderen godt. En tredje beboer nærmer sig gående, i et roligt tempo med sit gangredskab, og medarbejderen henvender sig straks til beboeren, tager beboeren forsigtigt ved armen og støtter beboeren resten af vejen til spisestuen. De to beboere på bænken bliver enige om, at de også vil sætte sig ind til bordet i spisestuen, og de følger med.
- Ved en elevator står en beboer med sit gangredskab og venter. Der kommer en medarbejder forbi, som straks henvender sig til beboeren og spørger, om der er lang ventetid i dag. De sludrer, og medarbejderen venter sammen med beboeren.
- På flere udearealer ses om eftermiddagen flere grupper af beboere, der er trukket ud i sommervejret. Det observeres, at beboerne nyder hinandens selskab, og de snakker og hjælper hinanden med at få placeret gangredskaberne stabilt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

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:</p> <p>Tilsynet taler med 12 beboere i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Ti ud af 12 beboere giver udtryk for, at de trives på Dronning Ingrid's Hjem, og at de oplever tryghed. Beboerne tilskriver særligt deres faste kontaktpersoner, at de trives, og flere beboere udtrykker samtidig glæde ved deres bolig.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg var tryk ved at bo her fra første minut'.</i> • <i>'Jeg synes i det store hele, at det går meget godt. Jeg føler mig faktisk tryk'.</i> • <i>'Jeg synes ikke, jeg kan forlange mere, end det jeg får'.</i> <p>To beboere udtrykker manglende trivsel på plejehjemmet. For den ene beboers vedkommende er det utilfredshed med en lang række forhold, som beboeren mener går ud over beboerens livskvalitet og tryghedsfølelse, bl.a. lang ventetid ved behov for hjælp. Forholdene beskrives under de kommende afsnit.</p> <p>En anden beboer beskriver en oplevelse af ikke længere at kunne fastholde sin vante døgnrytme. Beboeren udtrykker, at det påvirker beboerens identitetsfølelse, bl.a. at skulle tidligere i seng, end beboeren har været vant til tidligere. Beboeren siger <i>'Jeg forstår ikke systemet, hvor vi ældre skal afklædes, før medarbejderne kan gå hjem'.</i></p> <p>Tilsynet taler med yderligere en beboer, som fremstår trist og opgivende, og beboeren udtrykker manglende livskvalitet, hvilket beboeren selv beskriver som en sorg over at være blevet handicappet. Tilsynet taler efterfølgende med beboerens kontaktperson, som på en fagligt reflekteret måde beskriver daglige tiltag for at løfte beboerens humør og trivsel, bl.a. prioriteres en gåtur med beboeren, så ofte, som det er muligt.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne oplever generelt, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår.</p> <p>Beboerne siger bl.a., at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg synes, at jeg selv bestemmer'.</i> • <i>'Jeg har det præcis, som jeg gerne vil have det'.</i> • <i>'Jeg bestemmer altid - i denne periode er jeg mest liggende, og det får jeg lov til. Jeg hygger mig med at ligge i sengen og se fjernsyn'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer overordnet, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. To beboere oplever manglende livskvalitet og tryghed, hvilket beboerne tilskriver en følelse af at skulle passe ind i plejehjemmets rutiner, bl.a. i forhold til sengetider.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Ti ud af 12 beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende og svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager begrænset støtte til personlig hygiejne, men at den generelle støtte og omsorg fra medarbejdernes side opfylder deres behov, og at de altid kan bede om ekstra hjælp.</p> <p>To beboere oplever ikke altid, at hjælpen til pleje og støtte er af en tilfredsstillende kvalitet. En beboer beskriver, hvordan beboeren har en dygtig kontaktperson, der tilrettelægger hjælpen, så beboeren kan tilbydes et dagligt bad, men beboeren kan ikke få det daglige bad, når kontaktpersonen har fri. Beboeren oplever, at det er uværdigt og et tab for beboeren.</p> <p>En anden beboer beskriver, at beboeren om morgenen kan vente 15-20 min, siddende på toilettet ved brug af kaldet. Når medarbejderne ankommer, siger de, at de ikke hørte kaldet, eller at det er ikke gået igennem. Beboeren beskriver, hvordan beboeren har oplevet dette flere gange, og beboeren er nu begyndt at vente med at gå på toilettet, så det bliver tættere på det klokkeslæt, hvor beboeren ved, at medarbejderne har bedre tid, men beboeren tilkendegiver, at det er svært; <i>'for når man skal på toilettet, skal man jo på toilettet'</i>.</p> <p>Alle 12 beboere bekræfter, at de selv er aktive, og at de støttes i fortsat at gøre det, de selv kan, og beboerne giver eksempler på, hvordan de er deltagende i forbindelse med personlig hygiejne, f.eks. beskriver en beboer, hvordan beboeren fortsat selv kan forflytte sig til kørestolen, hvis der er en medarbejder til stede.</p> <p>Alle 12 beboere ved, hvor de vil henvende sig ved behov for at klage. Enkelte beboere beskriver, hvordan de ikke har tænkt over dette spørgsmål tidligere, idet de ikke har haft grund til at klage. Andre beboere vil kontakte forstander, afdelingsleder eller kontaktpersonen. En par beboere nævner, at de vil bede nærmeste pårørende om bistand ved behov for at klage.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil.</p> <p>Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes generelt renholdte, fra set en beboers bolig, som ikke fremstår rengjort. Desuden observerer tilsynet en kørestol, som mangler rengøring hos en anden beboer.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Hovedparten af de interviewede beboere giver udtryk for, at de oplever kontinuitet i den daglige pleje og støtte, hvortil en del beboere kan nævne navnet på deres kontaktperson. Flere beboere beskriver, at de også kender de afløserne, som tager over, når den faste kontaktperson har fri.</p> <p>Fire ud af tolv beboere oplever manglende kontinuitet.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan beboeren oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, der hjælper beboeren, og samtidigt oplever beboeren, at medarbej-</p>

derne har et manglende kendskab til beboerens behov for pleje og støtte. Beboeren synes, at det er anstrengende at skulle forklare sig gang på gang.

En anden beboer synes, at det fungerer fint med den faste hjælper, men beboeren oplever, at det er svært at kommunikere med mange af afløserne på grund af sprogbarrierer.

En tredje beboer beskriver et velfungerende samarbejde med dagvagterne, men at der om aftenen er flere forskellige medarbejdere, og beboeren beskriver det som *'en helt anden verden'*.

En fjerde beboer oplever mange nye ansigter, særligt i weekenden, hvor beboeren oplever, at der kommer mange vikarer, som ikke ved, hvad de skal foretage sig.

Beboerne oplever, at medarbejderne overholder de aftaler, der indgås, bl.a. udtaler de: *'I det store hele, ja, så oplever jeg, at aftaler overholdes. Enkelte gange siger de; 'Jeg kommer lige om lidt', og så går der alligevel lang tid, fordi der er sket noget på vejen. Men ingen er jo perfekte vel?'*

En anden beboer oplever, at medarbejderne er gode til at lave realistiske aftaler, så de ikke lover for meget. Beboeren oplever også, at medarbejderne informerer, hvis de alligevel ikke kan overholde en aftale.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. To beboere oplever manglende tilfredshed, hvilket i det ene tilfælde skyldes ventetid på nødkald, og i det andet tilfælde handler det om manglende tilbud til bad, når der er afløser på arbejde.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, hvilket generelt også gælder for beboernes hjælpemidler og boliger, fraset en bolig og en kørestol, som fremstår med manglende rengøring. Størstedelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, men fire beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket tilskrives mange forskellige medarbejdere i aftenvagten, vikarer og afløseres manglende kendskab til beboernes pleje samt sprogbarrierer i kommunikationen med medarbejderne. Alle beboere oplever overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Ni ud af de interviewede beboere oplever en god kontakt og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Bl.a. siger en beboer; *'De har altid talt pænt til mig'*.

En anden beboer udtrykker ligeledes tilfredshed med kommunikationen på plejehjemmet. Tilsynet overhører, at en medarbejder kalder beboeren for *'sveske'*, hvorfor tilsynet spørger ind til, hvordan beboeren har det med det. Beboeren kan godt lide medarbejderens jargon, og beboeren siger: *'Det betyder, at man er i medarbejderens hjerte'*.

En tredje tilfreds beboer udtaler; *'Medarbejderne er søde og rare. De behandler de demente godt, det er et godt personale hernede'*.

Tre beboere udtrykker manglende tilfredshed med kontakten til medarbejderne.

En beboer fortæller, at kontakten til medarbejderne i dagvagten generelt er god, men at medarbejderne i aftenvagten har en anderledes rå tone, og at de kan finde på at sige; *'Det gider jeg ikke'*.

En anden beboer beskriver en følelse af at være til besvær i aftenvagten. Beboeren giver et eksempel fra aftenen i forvejen, hvor beboeren har anmodet aftenvagten om en skraldepose til badeværelset, hvortil medarbejderen ifølge beboeren svarede irriteret; *'du ringer altid om aftenen'*.

En tredje beboer oplever, at der er en hård og til tider nedladende tone imod medbeboere. Beboeren beskriver, hvordan der tales i bydeform, og hvordan en medarbejder udtaler; *'Det er jo ikke noget hotel'*.

Muligheder for at være social

Beboerne beskriver plejehjemmets aktiviteter og deres deltagelse heri.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg tager min rollator, og kører i haven og så får jeg 30 lydbøger om måneden, og de bliver allesammen hørt'*.
- *'Jeg deltager også i gymnastik og ture ud af huset, f.eks. til Dragør eller Tutten'*.
- *'Banko holder jeg mig langt væk fra, men jeg træner fire gange om ugen'*.

En beboer mener ikke at få tilbudt den træning, beboeren har behov for. Beboeren siger; *'Mine muskler forsvinder! Hver gang jeg spørger til det, så henviser medarbejderne til fysioterapeuten, men jeg skal jo bare ud at gå mindre ture, det handler ikke om træning som sådan'*.

Alle beboerne beskriver, hvordan de er sammen med medbeboere i en grad, som de finder passende og tilfredsstillende for deres individuelle behov for social kontakt. Flere af beboerne nævner, at de har venner blandt medbeboerne.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg har mine to naboer, og dem har jeg det så godt med. Vi kan sludre sammen'*.
- *'Jeg har nogle, jeg taler med om eftermiddagen i dagligstuen, og så går jeg ture på gangen, og der træffer man jo også nogle at tale lidt med'*.
- *'Jeg kommer godt ud af det med alle her. Jeg tåler ikke så meget støj, så jeg er mest i boligen'*.
- *'Hvis jeg en gang imellem orker at gå ud af min bolig, så er der mange søde medbeboere at tale med'*.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, men at tre beboere beskriver en hård og nedladende tone i kontakten med bestemte medarbejdere. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, fraset en beboer, der savner vedligeholdende træning. Beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Hovedparten af beboerne udtrykker tilfredshed med maden og menuens kvalitet og variation på Dronning Ingrid's Hjem.

En beboer beskriver maden som *'Rigtig mormor-mad'*. En anden beboer siger; *'Maden er god. Små portioner og lækker. Alle mulige retter'*. (Beboeren viser tilsynet ugens menu, der er varieret med grønsagsretter, fisk, kød og fugl).

Tre beboere er ikke tilfredse med maden.

En beboer beskriver maden som *'Gudsjammerlig kedelig'*. Beboeren fortæller, at maden ikke er decideret dårlig, men at den ikke er inspirerende. Beboeren foretrækker den varme mad, som ifølge beboeren er bedre end den kolde mad.

En anden beboer beskriver, at maden bliver serveret på sjove måder. Der er mange kulturelle misforståelser, såsom at koldskål serveres i små is-asietter. Desuden bliver beboeren ofte spurgt, hvordan de forskellige madelementer skal sammensættes. Beboeren siger; *'Jeg kan undre mig over, at der ikke er plancher med, hvordan maden skal se ud'*.

En tredje beboer fortæller, at den kolde mad om aftenen bliver smurt om eftermiddagen og filmet. Beboeren oplever ikke lune retter eller variation. Tallerkenen står filmet på bordet kl. 17.45. Om morgenen bliver brødet også smurt og sat på beboerens plads. Beboeren fortsætter sin beskrivelse; *'Det er bare det samme og det samme, man spiser jo også med øjnene. Jeg kunne godt tænke mig, at man selv kunne vælge fra f.eks. et fad. Det kunne også være godt med lidt forskel fra hverdag til weekend'*.

Beboerne fortæller, at man godt kan komme med forslag til maden, bl.a. i forbindelse med, at man har fødselsdag, og hvor man får mulighed for at vælge menuen.

En beboer fortæller, at beboeren ikke har behov for at komme med forslag, idet maden er så dejlig i forvejen.

En tredje beboer har lige fået bevilget varm mad to gange i døgnet, hvilket beboeren er meget glad for.

En beboer synes ikke, at der bliver lyttet til beboerens forslag; *'Jeg kan f.eks. ikke få frugt og grønt til mellemmåltider, jeg har spurgt køkkenet, men det kan ikke lade sig gøre. Jeg kan ellers se, at der på andre plejehjem i kommunen er frugt- og grøntordninger'*.

Blandt de beboere, der spiser deres måltider i spisestuen, beskrives en hyggelig stemning. Flere beboere beskriver, at de sludrer lidt med dem, de sidder sammen med. Andre oplever en lidt stille, men ok stemning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Tre beboere udtrykker utilfredshed med maden, herunder kritik af menuens variation, og måden maden serveres på. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de generelt oplever, at ønsker imødekommes. En beboer ønsker dog mere frugt og grønt, hvilket ifølge beboeren ikke er muligt at imødekomme. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan der er arbejdet målrettet med måltiderne, herunder måltidsværtsrollen. Medarbejderne fortæller, at der er blevet ansat en kontaktperson til køkkenet, som kommer fast en dag om ugen i afdelingen, hvor hun giver tips, tricks og inspiration. Medarbejderne fortæller desuden, hvordan der er etableret fristeskabe i alle afdelinger. Der er forskel på serveringsformen i afdelingerne, men medarbejderne beskriver, hvordan det er taget op på beboermøder, hvorefter beboerne selv har afgjort, hvordan de ønsker maden serveret. I stuen serveres således portionsvis, hvor der på 3. sal serveres på fade. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der er arbejdet med dokumentationen, herunder besøgsplaner. Medarbejderne har en skabelon, som besøgsplanerne opdateres ud fra. Medarbejder italesætter herefter forbedringsindsatsen, som dog har været på pause over sommeren, men at der nu gennemføres audits igen. En gruppe af medarbejdere har været på kursus i Tryghed og Trivsel, og på bagkant heraf har der været arbejdet med fastholdelse og inklusion af nye medarbejdere. Der er udarbejdet et nyt introduktionsprogram, hvor fokus er rettet på, at man, som ny medarbejder, kommer omkring alle dele af huset. En nyansat social- og sundhedsassistent fortæller, at det er en del af medarbejderens introduktionsprogram, at han skal gennemføre bl.a. ernæringsundervisning, medicinkursus og førstehjælpskursus. Afslutningsvist beskriver medarbejderne et fokus på tværfaglig sparring og samarbejde, bl.a. med fokus på beboere med demenssygdomme.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til at sikre en professionel og tryghedsskabende kommunikation med beboerne, herunder fremhæver medarbejderne bl.a., at de: <ul style="list-style-type: none">• Banker på, inden de går ind til beboerne.• Introducere sig selv over for nye beboere.• Sikrer medinddragelse af beboerne.• Sikrer beboernes selvbestemmelse.• Taler i øjenhøjde og med respekt.
-------------------------------	---

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i planlægningen af plejen. I den forbindelse fremhæver medarbejderne, hvor vigtigt det er, at man som kontaktperson har sikret, at besøgsplanen fremstår opdateret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de taler med beboerne om, hvad de har lyst til på dagen, selv om udgangspunktet fremgår af besøgsplanen. Måske har beboeren alligevel ikke lyst til badet i dag? Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på at inddrage beboeren i beslutninger i relevant omfang og efter beboerens formåen. Det kunne f.eks. være omkring tøjvalg.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, hvordan de faste og kendte medarbejdere prioriteres hos de beboere, som ikke selv kan forklare sig.</p> <p>Endeligt beskriver medarbejderne, at beboerne ligeledes sikres indflydelse i forbindelse med de månedlige beboermøder.</p> <p>Medarbejderne redegør for Klippekortet. Hver beboer har en halv time om ugen, som de typisk anvender på stolegymnastik, indkøb, ekstra oprydning eller ture ud af huset. Aktivitetsmedarbejderne på plejehjemmet står også for mange af aktiviteterne i klippekortsordningen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabiliteringsbegrebet for dem betyder, at beboerne gør det, de kan selv, og at man forsøger at understøtte beboernes ressourcer med f.eks. hjælpemidler og gennem træningsprogrammer. I den forbindelse samarbejder medarbejderne med fysioterapeuten fra Genoptræning København.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de er opmærksomme på, om beboerne er berettiget til vederlagsfri fysioterapi, og hvis det er tilfældet, ansøges herom. Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende indsats er særdeles vigtig, også selv om tiden nogle gange er en faktor, da det tager tid at lade beboerne gøre så meget som muligt selv.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at oplysningerne omkring beboerens valg af genoplivning fremgår på forsiden af beboerjournalen i Cura.</p> <p>En social og sundhedsassistent fortæller, at hun ofte tager samtalen med beboerne, og efterfølgende tages der kontakt til egen læge efter samtykke fra beboeren. Medarbejderne oplever ikke, at beboerne synes, at det er svært at tale om døden.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at de samarbejder med plejehjemslægen, som kommer i huset en gang om ugen.</p> <p>Der afholdes desuden Tværfagligt møde hver 14. dag med deltagelse af fysioterapeut. Her sikres gennemgang af udvalgte beboere, der evalueres på beboere, der blev drøftet ved forrige tværfaglige møde.</p> <p>I forhold til indlæggelse og udskrivelse beskriver medarbejderne, hvordan de sikrer håndtering af de aftalte administrative procedurer, herunder afsendelse af manuel indlæggelsesrapport og modtagelse af plejeforløbsplan ved udskrivelse. Medarbejderne fortæller, at hospitalet ofte kontakter plejehjemmet mhp. yderligere information om beboerens habituelle tilstand, f.eks. hvis den indlagte beboer er kognitivt svækket. Beboerne inddrages i de tværfaglige drøftelser i det omfang, de kan inddrages, f.eks. forud for bestilling af hjælpemidler. Tiltag aftalt på tværfagligt møde dokumenteres i Cura.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker, behov og vaner inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at såvel det tværfaglige som tværsektorielle samarbejde fungerer særdeles tilfredsstillende.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de skaber tryghed for beboerne gennem bl.a.:

- Kontaktpersonsordning.
- Kendte afløsere.
- Sikre, at besøgsplanen er kendt for vikarer og afløsere.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de sikrer sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos beboerne, herunder beskrives opmærksomhed på bl.a.:

- Mad- og væskeindtag.
- Seneste afføring.
- Rødme og tryk.
- Smerter.
- Vægttab.
- Forandringer hos beboerne dokumenteres, f.eks. ændringer i huden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

De interviewede medarbejdere beskriver, hvordan de hver dag afholder morgen-/formiddagsmøde, som anvendes til koordinering og faglig sparring. Møderne afholdes på et tidspunkt, når det passer ind i forhold til beboernes døgnrytme, således afholdes mødet i en afdeling først hen på formiddagen, da mange beboere gerne vil tidligt op i afdelingen.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der afholdes et ugentligt afdelingsmøde af lidt længere varighed.

I forhold til tilrettelæggelse af plejen til den enkelte beboer fortæller medarbejderne, at hvis de står i en plejesituation, så lader de telefonen ringe. Der er desuden etableret en aftale om, at hvis man har ringet to gange, så ved man, at kollegaen ikke har mulighed for at tage telefonen, og så stopper man med at forsøge. Pårørende opfordres til at ringe efter kl. 11.00, hvor det forstyrrer mindre, og hvor der er et langt bedre overblik over beboernes aktuelle status.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at dokumentationen er vigtig, men at den nære kontakt til beboerne prioriteres højere. Især i perioder med ressourcekrævende beboere er det ifølge medarbejderne svært at finde tid til at sikre tilstrækkelig dokumentation. Det handler primært om at få opdateret besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Selv om tiden er en udfordring, vil medarbejderne altid sikre tidstro dokumentation af medicinadministration, ændringer i beboers tilstand og undersøgelse i relation hertil, f.eks. TOBS-resultat.

Medarbejderne fortæller i relation til dokumentationsarbejdet, at de føler sig godt klædt på til opgaven, og at de anvender instrukser og vejledninger på KK-net, hvis de er i tvivl.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. Medarbejderne nævner i den forbindelse KK-net og VAR-portalen, hvorfra medarbejderne bl.a. henter viden om håndhygiejne og anlægelse af kateter.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab for medarbejdere, der ikke kender beboeren. I den forbindelse fremhæver medarbejderne, at besøgsplanerne beskrives på en måde, som forudsætter, at den medarbejder, der læser besøgsplanen, forstår almindelige faglige begreber, og er introduceret til plejeopgaver. Medarbejderne understreger, hvor vigtig besøgsplanen er for beboernes oplevelse af kontinuitet. Medarbejderne opbygger besøgsplanen efter en fast skabelon med overskrifter, hvori der indføres kortfattede og præcise oplysninger i relation til den enkelte beboer.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør dels for oprettelse af handlingsanvisninger på SUL-ydelser, men også for, at der på servicelovsområdet skal foreligge handlingsanvisninger på klippekort og forflytninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

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 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 ungdomsområde. 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

Min tilbagemelding på det faktuelle er:

På side 8 under 'Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet' står Sygeplejersken deltager i demenskonferencerne - ændres til: Demensvidensperson deltager i tværfaglig konference

BDO: Tilsynet tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

På side 9 under 'Organisering af kvalitetsarbejdet' er to bemærkninger:

- Plejehjemmet har desuden en administrativ medarbejder, som også er nyansat - ændres til: den administrative medarbejder har været ansat 1 år
- der er netop lavet aftale med en ny fast huslæge, - ændres til: der er aftale med fast huslæge

BDO: Tilsynet tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er rettet i den endelige rapport.

- På side 13 under 'Observation af frokostmåltid' står der, at en af de tilstedeværende var elev på første dag. Der var to elever på deres anden dags praktik og det er derfor ikke forventeligt, at de har selvstændige opgaver ved måltidet. Der er derfor ikke flere medarbejderressourcer til stede, end der reelt er behov for som beskrevet i 'Tilsynets samlede vurdering' lige under. Eleverne kan heller ikke forventes at udføre dokumentationsopgaver - hvilket der henvises til i en af anbefalingerne: Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet er flere medarbejderressourcer til stede, end der reelt er behov for. Samtidig efterlyser medarbejderne, i forbindelse med medarbejderinterviewet, at der mangler tid til dokumentationsarbejdet. Tilsynet anbefaler, at der sikres ledelsesmæssig opmærksomhed på, at de tilgængelige medarbejderressourcer anvendes på en hensigtsmæssig måde, så medarbejderne får mulighed for at løse alle opgaver.

BDO: Tilsynet tager bemærkningen til efterretning. Ordlyden er tilrettet i den endelige rapport.

Så er der selve vurderingen, som ender på 'tilfredsstillende' og tallet 3. Jeg har følgende bemærkninger:

- På side 5 og 6 i afsnittet 'Tilsynets samlede vurdering' benyttes tillægsord som 'særlig tilfredsstillende' 6 gange og 'meget tilfredsstillende' 8 gange - hvilket står i kontrast til den samlede vurdering 'tilfredsstillende'.
- Fra side 8 til 25 gennemgås det samlede datagrundlag og hvert mål afsluttes med 'Tilsynets samlede vurdering'. Her kan jeg optælle 2 3-taller, 8 2-taller og 5 1-taller. Et gennemsnit af disse tal ender på 1,8. Jeg er klar over, at man ikke nødvendigvis benytter et gennemsnit, men med kun 2 3-taller hælder den samlede vurdering mod 2-tallet. Imødekommes ændringen i det faktuelle på side 13 og antallet ved frokostmåltidet (jf. ovenstående), kan det være at 'tilsynets samlede vurdering' på side 13 ændres til 1-tal - hvilket betyder 6 1-taller og 7 2-taller i den samlede vurdering.

BDO: Tilsynet fastholder den samlede vurdering, idet de områder, som tilsynet har beskrevet mangler i forhold til, alle vedrører kerneopgaven, og vægtes derved højt i den samlede vurdering. Det er desuden tilsynets vurdering, at det vil kræve en målrettet indsats fra ledelsens side at rette op på forholdene.

Med venlig hilsen

Malene Rübner-Petersen
Forstander
Dronning Ingrid's Hjem

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.

