



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Grønttorvets Fripleshjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	16
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Grønttorvets Fripleshjem, Værkstedsvej 5, 2500 Valby

Leder: Theis Liebach Smedegaard

Antal boliger: 66 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. juni 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med en af plejehjemmets teamledere
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere

Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet på meget tilfredsstillende vis, med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er sket forbedringer i forhold til alle områder. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har et enkelt udviklingsområde, der er i relation til sidste års anbefaling, omhandlende beboernes oplevelse af manglende kontinuitet blandt medarbejderne. Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, og at støtten gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, og at støtten gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Dertil vurderer tilsynet, at der er en god atmosfære og mange forskellige aktiviteter, som skaber livskvalitet og glæde blandt beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld måde og sikrer en rar atmosfære for alle, ved at være opmærksomme på at afværge konfliktfyldt adfærd.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne oplever en del forskellige medarbejdere i løbet af dagen, uden at det har en negativ betydning for oplevelsen af den leverede hjælp. Imidlertid er der flere beboere, der oplyser, at det kan give utryghed i nogle situationer. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, fraset en enkelt beboer der opleves med lange og urene negle. Tilsynet vurderer, at boliger og hjælpemidler er renholdte, i henhold til den hygiejniske standard. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende og giver mulighed for både individuelle og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på en særdeles tilfredsstillende vis, i en venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at de interviewede beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden og menuen, og at de indtager måltiderne i hyggelige og stemningsfulde rammer.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for beboernes stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplys-

ningerne i journalen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejds gange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at undgå forstyrrelser, på trods af udfordringer i morgentimerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i begge observationsstudier ikke er efterlevelse af de infektionshygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne ikke anvender engangsforklæde i de påkrævede situationer og at der i det ene observationsstudie er mangel på desinfektion af hænderne imellem handskeskift.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats i forhold til at sikre, at medarbejderne har kendskab til og efterlever de infektionshygiejniske principper.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer fremtræder med lange negle - og ved interviewet udtrykker behov for negleklip.

Tilsynet anbefaler, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på at en enkelt beboers behov for negleklip.

Tilsynet bemærker, at beboerne oplever en del forskellige medarbejdere og at enkelte beboere udtaler, at dette opleves som utrygt i visse situationer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed i forhold til kontinuiteten og sikrer trygge rammer for beboerne.

Tilsynet bemærker, i forbindelse med at tilsynet følger en beboer til boligen, at to medarbejdere opholder sig i boligen for at holde pause.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssig følges op på den konkrete sag.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejehjemmet fik ved sidste års tilsyn anbefalinger i relation til medicinadministration, en konkret beboeres oplevelse af selvbestemmelse, nogle beboeres oplevelse af varierende kvalitet for levering af hjælpen samt enkelte beboeres oplevelse af indflydelse på menuen. Ledelsen fortæller, at der aktuelt er stort fokus på medicin håndtering og at medarbejderne udfører kontrol af medicinen, inden den udleveres. Dette arbejde er en del af et større projekt, hvor der aktuelt er indført medicin vogne og opført nyt medicinlokale i kælderen. Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere skal have uddelt kompetence til at håndtere medicin, og at dette skal godkendes af lederen i appen 'MyMedCards'. Derudover fortæller ledelsen, at de har indført, at alt ikke-dispensérbar medicin skal fremgå på medicinskemaet 15. min. senere end de dispenserede tabletter, idet det på denne måde bliver mere synligt, at beboeren skal have andet end tabletter og man således ikke ved en fejl kan komme til at registrere medicin som givet, i forbindelse med, at man registrerer tabletter som givet. I forhold til en konkret sag om en beboers oplevelse af selvbestemmelse, fortæller ledelsen, at dette er håndteret med beboeren. Ledelsen fortæller, at der ved indflytningssamtalerne generelt er en stor opmærksomhed på, at beboerne kan fortælle om deres ønsker, vaner og hvad der er vigtigt for den enkelte. I forhold til at nogle beboere har oplevet varierende kvalitet af levering af hjælpen, fortæller ledelsen, at der sidste år var en lang periode med en del afløsere, grundet at plejehjemmet havde vakante stillinger. Ledelsen fortæller, at rekrutteringsindsatsen og fokus på introduktionsforløbene har medført, at kontinuiteten er blevet bedre. Ledelsen beskriver afslutningsvist omkring beboernes mulighed for at have indflydelse på menuen og fortæller, at der afholdes beboermøde med køkkenet flere gange årligt, hvor beboerne kan afgive ønsker om maden. Derudover kan alle beboere ønske en menu til deres fødselsdag.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er særligt fokus på nye arbejdsgange for medicinadministration og opbevaring af beboernes medicin. Dette tiltag er lavet på baggrund af, at der var for mange forstyrrelser i forbindelse med at medarbejderne dispenserede medicin i afdelingerne. Derfor er der nu renoveret et lokale i kælderen, som skal benyttes som medicinrum. Her er der mulighed for at dispensere uden forstyrrelser. Den dispenserede medicin skal opbevares i de nyindkøbte medicin vogne, som er placeret i afdelingerne, og herfra skal medarbejderne nu uddele medicinen. Ledelsen fortæller, at den nye arbejdsgang i første omgang afprøves i en afdeling og herefter er der planer om yderligere implementering i de andre afdelinger. Ledelsen fortæller derudover om et løbende fokus på rekruttering, gode introduktionsforløb og kompetenceudvikling af medarbejderne, hvor anvendelsen af appen 'MyMedCards' understøtter dette arbejde. Appen giver blandt andet et

overblik på de enkelte medarbejders kompetencer og sikrer godkendelse fra ledelsen. Afslutningsvist fortæller ledelsen om et projekt med PUX (Prioritere opgaver, Udnytte ressourcer og eXterne ressourcer), som er et dialogværktøj, der kan hjælpe medarbejdere og ledere med at løse praktiske udfordringer i hverdagen og understøtte medarbejderne i samtale om forbedringstiltag.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet på meget tilfredsstillende vis med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn og at der er sket forbedringer i forhold til alle områder. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har et enkelt udviklingsområde, der er relateret til sidste års anbefaling, omhandlende beboernes oplevelse af manglende kontinuitet blandt medarbejderne.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, to teamledere, en administrativ medarbejder, en køkkenleder, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere samt ufaglærte medarbejdere. Ledelsen har et stort fokus på nærværende ledelse, så ledelsen er tæt på praksis og dagligdagen, og herved kan ledelsen understøtte medarbejdernes faglige udvikling.

Der afholdes triageringsmøder to gange om ugen (tirsdag og fredag) af en halv times varighed, og derudover holder forstanderen sygeplejefagligt møde hver måned med social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne.

I forhold til at monitorere og sikre kvalitetsarbejdet, udfører teamlederne audit i medicinhandling to gange årligt på alle afdelinger samt følger op på om beboerne vejes regelmæssigt en gang om måneden. Ledelsen nævner, at der derudover er planer om at indføre audit på dokumentation i nærmeste fremtid. Afslutningsvist fortæller ledelsen, at en nyansat sygeplejerske skal håndtere og sagsbehandle utilsigtede hændelser fremover.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen ønsker, at tilsynet fokuserer på kommunikationen blandt medarbejdere og i forhold til beboerne.

Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder banker på døren, hvorefter begge medarbejdere træder ind i boligen. Begge medarbejdere præsenterer sig selv og tilsynet for beboeren, som ligger i sin seng. Den ene medarbejder holder øjenkontakt og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderne har en rolig adfærd og benytter sig af en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Den ene medarbejder fører en venlig dialog om hverdagsrelaterede emner, mens den anden medarbejder vasker beboeren. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal guidning, som er tilpasset beboerens kognitive niveau, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger. Medarbejderne taler sammen om plejerelevante emner og udførelse af opgaverne, idet den ene medarbejder er nyanset og i et introduktionsforløb, hvilket beboeren er orienteret om.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, og træder stille ind i boligen, hvor beboeren ligger i sin seng, med lukkede øjne. Medarbejderen berører beboerens hånd og herefter vågner beboeren. Medarbejderen etablerer øjenkontakt med beboeren ved at gå ned i knæ, beboeren er stille, men smiler og har ligeledes øjenkontakt med medarbejderen. Under hele plejeforløbet udviser medarbejderen en rolig adfærd og benytter en sparsom kommunikation, som er tilpasset beboerens kognitive funktion.</p>
<p>Selvbestedelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Medarbejderne sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Beboeren inddrages i valg af tøj og deodorant.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen har en konstant opmærksomhed på at inddrage beboeren, og beskriver løbende sine handlinger, for at beboeren kan følge med og giver samtykke undervejs. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af tøj og ønske om anvendelse af deodorant samt tilbyder beboeren alenetid på toilettet. Beboeren virker beroliget af medarbejderens inddragelse, og er glad og tilfreds under forløbet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen, beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og guider beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper og bukser på.</p>

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger løbende for at inddrage beboerens ressourcer, og arbejder med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderen benytter verbal guidning med let fysisk støtte, og guider detaljeret ved at italesætte bevægelserne, som beboeren skal udføre. Indledningsvist guides beboeren til at vende sig om på siden, og holde i sengehesten på sengen i forbindelse med nedre hygiejne. Dernæst guides beboeren til at løfte benene i forbindelse med påklædning af benklæder og strømper. Efter hjælp med nedre hygiejne i sengen, støttes beboeren i at komme op at sidde på sengekanten, både ved hjælp af sengens funktioner og en støttende hånd fra medarbejderen. Beboeren guides nu til at komme op at stå ved Sara-Steady hjælpemidlet og medarbejderen kører herefter beboeren på badeværelset. På badeværelset støtter og guider medarbejderen beboeren i at udføre øvre hygiejne, herunder håndvask, tandbørstning og frisering. Afslutningsvist guides beboeren til at anvende Sara-Steady til at komme op at stå og få hjælp til at sætte sig i sin kørestol.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:**Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:**

Den ene medarbejder starter plejen med at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderne sikrer herefter, at beboerens seng eleveres i rette arbejds-højde. Medarbejderne tilpasser løbende tempoet til beboerens svækkede funktionsniveau. Medarbejderne arbejder ud fra en defineret rolle- og ansvarsfordeling, f.eks. når den ene medarbejder vasker beboeren, taler den anden medarbejder beroligende med beboeren. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter indledningsvist med at klargøre remedier på et plejebord til nedre hygiejne. Plejebordet er placeret hensigtsmæssigt ved beboerens seng samt skraldespand og vasketøjskurv. Beboerens hjælpemiddel til forflytning (Sara-Steady) og kørestol er i umiddelbar nærhed. Plejen tilrettelægges på en hensigtsmæssig måde og i en rækkefølge, hvor beboeren sikres værdighed og opnår mest mulig anvendelse af egne ressourcer. Der opleves ingen unødige forstyrrelser i plejeforløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisation af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, og at støtten gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, herunder sengeredning, udluftning og oprydning. Den ene medarbejder sørger for de praktiske opgaver, imens den anden medarbejder støtter beboeren med den øvre personlige pleje på badeværelser. Tilsynet observerer, at den medarbejder, som udfører den praktiske støtte, ikke er iført engangsforklæde ved sengeredning.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, såsom oprydning, sengeredning, vasketøj, tømme skraldespand og rengøring af madras. Medarbejderen desinficerer desuden kontaktflader efter endt plejesituation. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i situationerne.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Tilsynet får oplyst, at beboeren har fået sin morgenmedicin for at sikre, at beboeren er godt smertedækket forud for den personlige pleje. Begge medarbejdere ifører sig handsker og engangsforklæde ved plejens begyndelse. Den ene medarbejder tømmer indledningsvist beboerens kateter- og stomipose samt frakobler efterfølgende natposerne. Medarbejderen skifter korrekt handsker efterfølgende. Medarbejderen vasker beboeren i intimområdet, herunder vask omkring beboeren kateter efter gældende hygiejniske retningslinjer. Medarbejderne støtter beboeren med at få støttestrømper og benklæder på, hvorefter beboeren forflyttes til kørestol med loftlift. Forud for forflytningen sikrer den ene medarbejder, at beboeren holder begge arme tæt ind til kroppen, hvorved forflytningen foregår på en sikker og tryk måde for beboeren. Begge medarbejdere tager efterfølgende deres engangsforklæder af.</p> <p>Beboeren køres ud på badeværelset, hvor den ene medarbejder udfører mundpleje og efterfølgende vasker beboeren for oven samt støtter beboeren til påklædning. Under plejen udfører den ene medarbejder ikke håndhygiejne mellem handskeskift, hvor den anden medarbejder sikrer reglementeret håndhygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen har indledningsvist iført sig handsker og er iført uniform med korte ærmer samt har opsat hår. Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke er iført engangsforklæde. Efterfølgende stiller tilsynet spørgsmål til medarbejderen om det manglende engangsforklæde. Medarbejderen demonstrerer straks sin viden om retningslinjerne, men indrømmer at have glemt at iføre sig forklædet. Medarbejderen starter med at køre sengen op i rette arbejdshøjde og sænke sengehesten på den side, hvor medarbejderen står. Medarbejderen udfører som det første nedre hygiejne i sengen og i den forbindelse observeres beboerens hud. Medarbejderen vasker i henhold til de faglige retningslinjer og udfører korrekt handskeskift med desinfektion af hænderne mellem skiftene. I forbindelse med hjælpen på badeværelset supplerer medarbejderen beboeren med hjælp til øvre vask og tandbørstning samt udfører negleklip på hænderne. I forbindelse med påklædning, sikrer medarbejderen, at tøjet sidder korrekt og ikke folder og derved ikke skaber tryk på huden. Afslutningsvist sikrer medarbejderen, at beboeren sidder ordentligt i sin kørestol og justerer armstøtten samt fodstøtterne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske hjælp og personlige pleje leveres meget tilfredsstillende, efter de gældende faglige retningslinjer med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at der i begge observationsstudier ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet der ikke konsekvent anvendes engangsforklæde i de påkrævede situationer og at medarbejderen i det ene observationsstudie, ikke desinficerer hænderne imellem handskeskift.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Fællesarealerne fremstår rene, rummelige og med en afdæmpet akustik og hjemlig atmosfære, idet gulvene er dækket med væg-til-væg-tæppe. Ved hovedindgangen findes en oversigtstavle med medarbejdernes navne og billeder, samt hvem der er til rådighed på de forskellige afdelinger. Huset er inddelt i flere etager og øverst oppe er en stor festsal med flygel og adgang til stor tagterrasse. Derudover er der tilknyttet tagterrasser til alle afdelingernes fællestuer, hvor der er opholdsmøbler og højbede med beplantning og spiselige urter. Der opholder sig flere beboere ude på terrassen, hvor nogle læser avis og andre nyder solen. I kælderen er der indrettet aktivitetsrum med diverse træningsredskaber samt et velvære rum med spabad, massagebriks og frisørsalon. På væggen i rummet er et stort fototapet med strand og stilen er indrettet, så det minder om et ophold på et gammeldags badehotel. Derudover er der et kreativitetsrum, hvor flere malerier, som beboerne har malet, ligger klar til en fernisering. I de fælles spisestuer observeres der veldækkede morgenborde med servietter, lys og blomster. Der er buffet med køleplade til drikkevarer, og et udvalg af morgenmadsprodukter, som beboerne selv kan forsyne med. Menuplanen for frokost og aften er tydeligt placeret på buffeten. Der er lys, servietter og blomster på bordene.</p> <p>Overalt på plejehjemmet observeres medarbejderne smilende og imødekommende over for beboernes umiddelbare behov. Tilsynet observerer blandt andet en uoverensstemmelse mellem to beboere, hvor situationen tilspidnes og de andre beboere begynder at blive urolige og indikerer, at de er utilpasse ved situationen. En medarbejder kommer straks hen til de to beboere, der har en uoverensstemmelse og kommunikerer deeskalerende. Konflikten afværges på en rolig måde og efterfølgende serveres der kaffe, hvor alle opleves rolige igen.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>I festsalen ses et stort veldækket bord med plads til 20 personer, da der skal være herrefrokost senere på dagen. Flere af beboerne, som tilsynet møder, nævner, at de glæder sig til frokosten. En anden beboer fortæller tilsynet om at have planer om at ordne bede ude på tagterrassen efter morgenmadsen. I nogle af fællestuerne ses der flere malerier udført af børn fra en børnehave i nabolaget, som plejehjemmet har et samarbejde med.</p> <p>Tilsynet observerer den daglige stoleyogastik i træningslokalet. Beboerne ankommer enkeltvis, og bydes velkommen af instruktøren. Beboerne finder en plads på stolene, som er placeret i en cirkel. Der afspilles dæmpet og rolig musik i baggrunden, som understøtter tempoet i gymnastikken. Øvelserne anvises tydeligt af instruktøren, og beboerne følger med. Der er en hyggelig stemning og beboerne smiler og griner.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær og er egnet til målgruppen. Dertil vurderer tilsynet, at der er en god atmosfære og mange forskellige aktiviteter, som skaber livskvalitet og glæde blandt beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld måde og sikrer en rar atmosfære for alle, ved at være opmærksomme på at afværge konfliktfyldt adfærd.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet interviewer otte beboere på plejehjemmet, ligeligt fordelt på husets afdelinger. I henhold til spørgsmålet om oplevet livskvalitet og tryghed tilkendegiver alle beboerne, at have det godt og føle sig trygge i deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er så rart, at der er mennesker omkring en, og jeg har sådan en her (viser sit nødkald frem), hvis man skulle få brug for det'</i> • <i>'Det er medarbejderne, der gør mig tryg'</i> • <i>'Det er et fantastisk sted, med god service'</i> • <i>'Jeg er 100% tryg... det er personalets skyld... de er helt fantastiske'</i>
Selvbestemmelse	Alle beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse og at have indflydelse på deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er ikke nogen, der forhindrer mig i det, jeg gerne vil...'</i> • <i>'Ja, vi taler om, hvordan jeg gerne vil have det...'</i> • <i>'Jeg går ud og spiser nogle dage... og andre gange vil jeg være mig selv'</i> • <i>'Jeg kan gøre det, jeg gerne vil'</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Størstedelen af beboerne tilkendegiver at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, og de beskriver det således: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg klarer selv badet, men de hjælper mig med at finde ting frem, da jeg ser dårligt'</i> • <i>'Jeg får meget god hjælp af alle'</i>
---------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- *'Jeg kan det meste selv, men barberingen vil jeg gerne have hjælp til'*
- *'De er gode til at bede mig om ting... for eksempel at jeg skal vaske mig selv'*

En enkelt beboer tilkendegiver at være tilfreds med hjælpen generelt, men udtaler at have et aktuelt behov for at få klippet negle på hænderne. (se observations afsnit nedenunder)

Derudover nævner flere af beboerne, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og enkelte af beboerne nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til ledelsen eller en af medarbejderne, som alle opleves imødekomende og lyttende.

Observation

Alle de interviewede beboere samt beboerne på fællesarealerne ses velsoignerede efter levestil og habitus, og de fremstår ligeledes veltilpassede. Dog opleves en enkelt beboer med lange og urene negle. Derudover ses hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard.

Tilsynet oplever i forbindelse med følgeskab med beboer til beboerens bolig, at der ses to medarbejdere holde en kaffepause i beboerens bolig. Ledelsen er efterfølgende informeret om dette, og har straks håndteret sagen.

Kontinuitet i støtten

Flere af beboerne fortæller, at de oplever en del forskellige medarbejdere i løbet af dagen og at det generelt ikke har betydning for deres oplevelse af den tildelte hjælp, en af beboerne udtaler: *'Om aftenen er det ofte de samme, men om dagen er der mange forskellige... men det betyder ikke noget, for de hjælper og er søde og rare, dog er der nogle af beboerne der fortæller, at det har en betydning i visse situationer. Nogle af beboerne beskriver det således:*

- *'Der er utrolig mange vikarer... jeg er ikke hel tryk, når der kommer en ny og jeg skal forflyttes med lift'*
- *'Jeg kender dem ikke og der er mange forskellige... Jeg ville gerne have en jeg kunne tale med, men jeg har ikke nogen kontaktperson.... De siger jeg har en, men jeg har aldrig set nogen'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne oplever en del forskellige medarbejdere i løbet af dagen, uden at det har en negativ betydning for oplevelsen af den leverede hjælp. Imidlertid er der flere beboere, der oplyser, at det kan give utryghed i nogle situationer. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, fraset en enkelt beboer, der opleves med lange og urene negle. Tilsynet vurderer, at boliger og hjælpemidler er renholdte, i henhold til den hygiejniske standard.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne tilkendegiver, at de oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger:

- *'De er søde og rare og de banker altid på døren, inden de kommer ind'*
- *'De er gode til at hyggesnakke med mig'*
- *'De er meget høflige og der er ikke noget at klage over'*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktivitet, underholdning og sociale arrangementer af både mindre og større karakter samt at have mulighed for at være sammen med de andre medbeboere i den grad, de ønsker. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Der er rigeligt... jeg keder mig ikke... der er gymnastik i kælderens, fællessang og jeg har lige været på tur til Den Blå Planet'*
- *'Der er fælleshygge om aftenen, hvor vi for eksempel ser fodbold... og der er også en mandeklub, hvor vi mænd mødes og får en øl og et par håndmadder'*
- *'Jeg er med i en samtale gruppe med andre damer... vi mødes hver 14 dag og snakker og vi bestemmer selv, hvad vi vil tale om'*
- *'Der er kreativt værksted'*
- *'Vi mødes om eftermiddagen... og vi har også en døtre-forening... altså vores døtre har lavet en pårørende klub, hvor de laver arrangementer for os'*
- *'Man kan både være sammen med sine naboer eller gå ind og lukke døren, det er helt ok'*
- *'Jeg er ikke vant til mange mennesker og holder af at sidde hos mig selv'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende og giver mulighed for både individuelle og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på en særdeles tilfredsstillende vis, i en venlig og respektfuld tone.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Data:

Alle beboerne oplever, at maden er god, velsmagende og varieret, hvortil beboerne samtidig udtrykker gode muligheder for at komme med forslag eller ændringer til menuen. Flere af beboerne beskriver det således:

- *'Den er god og nogle gange er der noget, man ikke lide og ... og så gør de alt for at skaffe noget andet'*
- *'Vi har egen kok og maden smager fremragende! Der er selvfølgelig en kikser en gang i mellem...'*
- *'Den er god'*
- *'Man kan ønske, hvad man vil til sin fødselsdag og der er også beboermøder, hvor vi taler om menuen'*

Beboerne, der spiser i den fælles spisestue, oplever en hyggelig stemning i samværet med de andre medbeboere og medarbejdere, og udtaler bl.a.:

- *'Jeg spiser alle mine måltider i fællesstuen... det er så dejligt at have samvær med nogen'*
- *'Der er altid en hyggelig og god stemning'*
- *'Der er god stemning og personalet sidder med og det er meget hyggeligt'*
- *'Jeg spiser i min bolig, for det har jeg det bedst med'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de interviewede beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden og menuen, og at de indtager måltiderne i nogle hyggelige og stemningsfulde rammer.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de aktuelt arbejder med indførelse af nye arbejdsgange for medicin håndtering. Medarbejderne fortæller, at et lokale i kælderen er istandsat og lavet om til et medicinrum, hvor alle beboernes medicin skal opbevares og dispenseres fra. Medarbejderne fortæller, at der er indkøbt nye medicinvogne, hvor det dispenserede medicin skal opbevares i afdelingerne, fremfor i beboernes bolig. Aktuelt afprøves den nye arbejdsgang med at administrere medicin fra medicinvognen i stueetagen og efterfølgende vil det blive implementeret til de andre afdelinger.

Derudover nævner medarbejderne, at plejehjemmet arbejder med trivsel og faglige udfordringer via PUX. Medarbejderne fortæller, at det er forstanderen, der er tovholder for dette og at der er fokus på medarbejdernes trivsel i arbejdet og at emnerne tager udgangspunkt i konkrete oplevede situationer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne fortæller, hvilke faktorer de har fokus på i interaktionen med beboerne og beskriver opmærksomheder i deres kommunikation og adfærd, herunder:

- At tilpasse kommunikationen i forhold til beboerens kognitive formåen, herunder at være påpasselig med for mange spørgsmål
- At udvise et roligt kropssprog med tilpasset toneleje og øjenkontakt
- At udvise respekt og ligeværdighed samt at anvende passende humor

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, hvordan de planlægger beboernes pleje og støtte ud fra beboernes ønsker og præferencer. Medarbejderne fortæller, at der er løbende dialog med beboerne omkring, hvordan de ønsker hjælp til pleje og støtte og derudover inddrages pårørende som en vigtig bidragsyder i forhold til at fortælle, hvad der er vigtigt for deres familiemedlem. Medarbejderne nævner også, at de har fokus på, at der skabes forståelse og afstemmes forventninger hos de pårørende, hvor beboeren nogle gange har en udfordring med at modtage hjælp til pleje og støtte. Derudover nævner medarbejderne, at beboerne har mulighed

	for at betale for ekstra ydelser, såsom ledsagelse og aktiviteter eller større fælles arrangementer, hvor plejehjemmet lejer en bus til en dagstur.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang i det daglige arbejde på plejehjemmet ved almindelig daglig levevis (ADL). Medarbejderne fortæller, hvordan beboerne både kan, og har brug for at anvende egen ressourcer, både i forbindelse med plejen og i andre situationer. Medarbejderne beskriver eksempel på, hvordan de i forbindelse med personlig hygiejne guider og motiverer beboerne til at udføre opgaverne og hvordan de anvender hjælpemidler i hverdagen, der støtter beboeren i at bevare deres funktionsevne.
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, at informationen om beboernes ønsker om fravalg af genoplivning fremgår på forsiden af journalen (Nexus) og på triagetavlen i afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at det er sygeplejerskerne, og beboernes læge, der varetager samtale om dette i samarbejde med de pårørende.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller om et velfungerende samarbejde med husets fysioterapeuter, der er i huset to gange om ugen. Medarbejderne fortæller, at fysioterapeuterne altid er tilgængelige, idet man kan ringe til dem og at fysioterapeuterne sørger for at skrive notater i beboernes journal. Medarbejderne fortæller, at det er social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne, der modtager beboere, der udskrives fra hospitalet samt sørger for opdatering af journalen og medicin. Derudover fortæller medarbejderne, at der afholdes triagemøder to gange ugentligt, hvor alle faggrupper deltager (social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker), hvor de faglige problemstillinger drøftes.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for beboernes stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved: <ul style="list-style-type: none"> • At anvende kontaktpersonsordning for derved at skabe kontinuitet og at sikre de bedste forudsætninger for en god relation • At beboerne skal inddrages og føle sig lyttede til • At tilpasse dialog og humor, så beboerne føler sig trygge ved den enkelte medarbejder
--------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- At medarbejderne overholder aftaler med beboerne.

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de sikrer forebyggende og sundhedsfremmende tiltag omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Observere ændringer i beboerens tilstand generelt og reagere i tide
- Ved at være opmærksom på beboerens hud hver dag, om der er begyndende tegn med rødme
- Sikre et tilstrækkeligt ernæringsindtag, og veje beboerne en gang om måneden for at monitorere vægten
- Sikre grundig nedre hygiejne, væske og faste toilettider for at forebygge urinvejsinfektioner.

Sikre afbrydelse af smitteveje ved at bære handsker og engangsforklæde ved personlig pleje samt udføre korrekt håndhygiejne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver en arbejdsgang, hvor opgaverne koordineres og planlægges af sygeplejerskerne. Der lægges en plan ud fra beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer samt med hensyntagen til kontinuitet. Medarbejderne fortæller, at de udviser en stor opmærksomhed på, at beboerne skal kunne regne med den aftalte tid til hjælp og hvis der skulle være en forsinkelse, så sørger medarbejderne for at informere beboerne og lave en ny aftale. Derudover nævner medarbejderne, at de er opmærksomme på vigtigheden af at undgå forstyrrelser i plejesituationerne, og at det kan være en udfordring med telefonerne i de tidlige morgentimer. Medarbejderne fortæller, at hver afdeling har to telefoner med udefrakommende kald, der skal besvares, og fordi der kun er to medarbejdere mødt ind i de tidlige morgentimer, så er det en nødvendighed at have telefonerne på sig. Medarbejderne har en kort indbyrdes dialog under interviewet og en medarbejder nævner, at telefonerne kan indstilles til lydløs med vibration, således at det ikke forstyrrer beboerne for meget.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at de kontakter en social- og sundhedsassistent eller sygeplejersken i afdelingen til en vurdering af beboeren. Derudover nævner medarbejderne at nogle af social og sundhedshjælperne har kompetence til at udføre en TOBS-score, og at beboernes ændringer drøftes på de ugentlige triagemøder.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller om gode muligheder for at dokumentere, og at dokumentation udføres løbende ved behov. Medarbejderne fortæller om dokumentationsproceduren ved beboere, der er triageret gule eller røde, hvor der skal skrives i hver vagt samt en stor opmærksomhed på ændringer i beboernes funktion eller helbredstilstand. Medarbejderne fortæller, at der ikke er udnævnt en bestemt ressourceperson i forhold til dokumentationsarbejdet, men at de henter hjælp og sparring hos hinanden i hverdagen, idet der er en del medarbejdere med stor kompetence til at anvende omsorgsjournalen.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender appen 'MyMedCards', hvor alt fagligt og praktisk viden er samlet ét sted til personalet. Viden såsom instrukser, retningslinjer, lommekort, praktiske oplysninger, vagtskemaer og telefonnumre. Medarbejderne fortæller, at systemet er nemt at anvende og meget tilgængeligt, idet appen downloades til alles private mobiltelefoner. Udover brugen af denne app, fortæller medarbejderne at de anvender handlingsanvisningerne i Nexus og at de til en hver tid kan spørge sygeplejerskerne i afdelingen ved tvivl om en given procedure.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af at undgå forstyrrelser, på trods af udfordringer i morgentimerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Døgnrytmeplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan informationer til døgnrytmeplanen dokumenteres fra indflytningens start og hvordan døgnrytmeplanen løbende skal tilrettes ved ændringer i beboernes ønsker, vaner eller funktion. Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonens ansvar at sikre en opdatering af døgnrytmeplanen minimum en gang om måneden. Derudover nævner medarbejderne, at døgnrytmeplanen skal være overskueligt opbygget i kategorierne dag, aften og nat, med beskrivelser der er handlingsanvisende for den enkelte opgave. Dertil nævner medarbejderne vigtigheden af at have et indgående kendskab til de enkelte beboere, således at forandring i funktionsevne kan vurderes og ændres i døgnrytmeplanen løbende.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og 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

Tak for din mail, og den fine rapport.

Jeg har ikke fundet nogle fejl, og jeg glæder mig til at modtage den endelige og officielle udgave.

Med venlig hilsen

Theis Smedegaard

Forstander

Grønttorvets Fripkehjem

Værkstedvej 5-7

2500 Valby

Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.