



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Højdevang Sogns Plejehjem

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	21
4.1 Formål	21
4.2 Metode	21
4.3 Vurderingsskema	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	22
5. Yderligere oplysninger	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
Om BDO	25

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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: Højdevang Sogns Plejehjem, Vigerslev Allé 117, 2500 Valby

Leder: Charlotte Bendix

Antal boliger: 33 boliger, 10 vurderingspladser og 2 aflastningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior 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 på særdeles tilfredsstillende vis har fulgt op på den ene anbefaling fra de seneste tilsyn, og at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmets organisering understøtter desuden kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboeren i observationsstudiet mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation på særdeles tilfredsstillende vis. Beboeren medinddrages på relevant vis, og medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang. Tilsynet vurderer, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler på særdeles tilfredsstillende vis. Desuden forekommer der ingen unødige afbrydelser med betydning for plejeforløbet. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en fagligt overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilfredsstillende, men i varierende grad, understøtter, at målgruppen af beboere oplever en individuelt tilpasset mulighed for at indgå i sociale fællesskaber, som er understøttet af hensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Der er generelt en rolig stemning, som hovedparten af medarbejderne understøtter ved at bevæge sig med rolige bevægelser og ved at føre lavmælte samtaler, fraset en medarbejders højlydte telefonsamtale og flere medarbejderes forstyrrelser under måltidet. Tilsynet vurderer desuden, at der generelt er en respektfuld og imødekommende omgangstone på plejehjemmet, men at enkelte medarbejdere anvender kælenavne, som ikke er fagligt begrundede, i deres kontakt til beboerne.

Plejehjemmet vurderes at have et rigt og varieret udbud af hverdagsaktiviteter, baseret på tilsynets observationer på tilsynsdagen. Endelig vurderer tilsynet, at der generelt arbejdes ud fra de faglige retningslinjer, men at to medarbejdere i forbindelse med frokostmåltidet, transporterer omhældt, uidentificerbar medicin i medicinbægere.

Interview med beboerne:

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

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faglige tilgange, metoder og aktuelle kursustilbud på plejehjemmet, men der ses begrænset overensstemmelse med de temaer, som ledelsen fremhæver. Dette kan skyldes, at der netop har været et forstanderskifte, samt at to

ud af tre interviewede medarbejdere er relativt nye i deres stilling på plejehjemmet. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd til målgruppen, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter den faglige kvalitet i beboerforløbet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan desuden på meget tilfredsstillende vis redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger fra VAR og Pro-medicin, men at de fremstår usikre i forhold til brugen af KK-intra. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

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 i forbindelse med observationer på fællesarealerne, at en medarbejder gennemfører en højlydt telefonsamtale på fællesarealerne, og at flere medarbejdere forstyrrer under afviklingen af frokostmåltidet.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationer på fællesarealerne, at enkelte medarbejdere anvender kælenavne, som ikke er fagligt begrundede, i deres kontakt med beboerne.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationer på fællesarealerne, at to medarbejdere, i forbindelse med frokostmåltidet, transporterer omhældt, uidentificerbar medicin i medicinbægere.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med medarbejderinterviewet kan redegøre for faglige tilgange, metoder og aktuelle kursus-tilbud på plejehjemmet, men at der ses begrænset overensstemmelse med de temaer, som ledelsen fremhæver i ledelsesinterviewet.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger fra VAR og Pro-medicin, men at de fremstår usikre i forhold til brugen af KK-intra.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen går i dialog med den konkrete medarbejder vedrørende hensigtsmæssig adfærd på fællesarealerne. Desuden anbefales ledelsen at implementere arbejdsgange, så forstyrrelser i tidsrummet omkring det enkelte måltid i højere grad forebygges.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som øger medarbejdernes faglige bevidsthed om brugen af kælenavne i kontakten med beboerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på medarbejdernes viden om korrekte og sikre arbejdsgange i relation til medicinbehandling.

Tilsynet anbefaler at den nye ledelse retter fokus på at etablere/styrke strukturerede informationskanaler, hvormed medarbejderne kan orientere sig omkring aktuelle fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til, og er i stand til, at fremsøge instrukser og vejledninger på KK-intra.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Højdevang Sogns Plejehjem modtog ved det seneste tilsyn en anbefaling i relation til, at plejehjemmet ved sidste tilsyn var udtrukket til pilotafprøvning af spørgsmål til udvalgte pårørende. Plejehjemmets faglige leder beskriver, hvordan den nu afgangede forstander har fulgt op med den pårørende, som tilsynet talte med sidste år. Samarbejdet er i dag velfungerende. Ledelsen italesætter desuden et velfungerende pårørendesamarbejde generelt, hvor plejehjemmet bl.a. prioriterer, at pårørende deltager i forbindelse med indflytningssamtaler. Pårørende i krise, eller med andre behov for tæt opfølgning, tilbydes desuden faste omsorgssamtaler med ledelsen. Plejehjemmet afholder i tillæg hertil pårørendearrangementer for at understøtte en god relation til de pårørende. Plejehjemmet tilbyder desuden, at pårørende kan overnatte hos deres kære på plejehjemmet, hvilket flere pårørende benytter sig af i større omfang.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver, hvordan der i kvalitetsarbejdet pt. er et stort fokus på et kommende tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som har fokus på plejehjemmets medicinhåndtering. Desuden beskriver ledelsen, at der afvikles undervisning omkring antipsykotisk medicin på bagkant af plejehjemmets deltagelse i projekt 'Bedre trivsel - mindre antipsykotisk medicin', hvorfra plejehjemmet har draget gode erfaringer. En afdelingsleder fortæller, hvordan plejehjemmet er inviteret til at formidle viden fra projektet til andre ledere og videnspersoner i København Kommune. Ledelsen beskriver desuden, hvordan der er gennemført et projekt omkring demens og mundpleje, hvor Ålholmehjemmet også har deltaget. Desuden har ledelsen udarbejdet nye introduktionsprogrammer, som er differentierede til de forskellige medarbejdergrupper. Introduktionsprogrammerne er implementerede.
<u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u> Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har fulgt op på den ene anbefaling fra de seneste tilsyn, og at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.	

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er organiseret ved en ny forstander, som på tilsynsdagen har tredje arbejdsdag. Dertil er der ansat en stedfortræder/faglig leder, to afdelingsledere, to gruppeledere og en teamkoordinator. Plejhjemmet har ikke produktionskøkken, men en køkkenleder. Plejhjemmets ledelse oplyser, at plejhjemmet har været i midlertidige lokaler de sidste fire år efter flytningen fra Amager. Nu arbejdes der på en plan om indflytning i nye lokaler i 2028. Plejhjemmets ledelse udgør et læringsteam, i hvilket undervisning planlægges. I tillæg hertil har forstander og stedfortræder/faglig leder strategiske udviklingsmøder. Plejhjemmet afvikler desuden demensmøder, hvor der også deltager medarbejderrepræsentanter. Stedfortræder/faglig leder har det overordnede ansvar for arbejdet med utilsigtede hændelser. Alle medarbejderne kan indberette, og stedfortræder/faglig leder formidler, hvis der er faglige områder, der kræver en skærpet opmærksomhed. Medarbejderne inddrages i arbejdet med de utilsigtede hændelser i forbindelse med personalemøder og de daglige morgenmøder. Igen i år beskriver ledelsen en opmærksomhed på kompetencekrav i relation til, at målgruppen ikke længere alene er beboere med demenssygdomme, men også beboere, som i tillæg til deres demensdiagnose, også har en psykiatrisk diagnose og i nogle tilfælde også et misbrug. Plejhjemmet har tilknyttet en huslæge, der er på besøg en gang om ugen. Desuden har plejhjemmet en fast psykiater en gang hver 6. uge. Der er ansat både fysio-, ergo- og psykomotorisk terapeut, samt en pædagog, der er en del af det faglige beredskab på plejhjemmet. Højdevang Sogns Plejehjem har desuden et aktivitetscenter på Amager for hjemboende borgere.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet 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: Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, om medarbejderne anvender socialpædagogiske greb i kontakten med beboeren. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på, og siger 'Godmorgen', efterfulgt af, at medarbejderen siger sit navn i forbindelse med adgang til boligen. Beboeren er tydeligt meget glad for at se medarbejderen, og de to fører en kort samtale, inden plejen påbegyndes. I den forbindelse har medarbejderen øjenkontakt med beboeren, der ligger i sengen, og medarbejderen benytter beboerens fornavn i kontakten. Medarbejderen taler med en rolig stemme og med en let humoristisk tilgang, hvilket virker tilpasset beboeren, og det har derfor en afsmitende effekt, så beboeren fremstår helt rolig, smilende og kooperativ igennem hele plejeforløbet. Medarbejderen er tydeligt bevidst om, hvornår der anvendes åbne og lukkede spørgsmål, og tager generelt betydelige hensyn til beboerens kognitive svækkelse ved at tale i korte sætninger. Medarbejderen udviser desuden stor tålmodighed og afventer beboerens svar, idet beboeren har latenstid.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboerens ønsker, vaner og behov, hvilket afspejler sig i tilrettelæggelsen af plejen, hvor den kognitivt svækkede, men viljefaste beboers behov for, at tingene foregår på en bestemt måde, i høj grad imødekommes. Tilsynet observerer f.eks., at medarbejderen indledningsvist lægger beboerens sutsko på varmeapparatet, så de er opvarmede til beboeren efter den personlig pleje. På badeværelset tilbydes beboeren et bad efter afklædning. Beboeren ønsker imidlertid ikke et bad, og medarbejderen tilbyder, at beboeren i stedet kan få et bad til aften, hvilket beboeren takker ja til. Medarbejderen inddrager beboeren i relevante beslutninger undervejs i plejeforløbet, herunder i tøjvalg, hvor medarbejderen er klar over, at beboeren er glad for bluser med striber, som derfor fremvises for beboeren. Tilsynet observerer desuden, at medarbejderen tilbyder beboeren den frisure, beboeren ønsker, hvor beboeren vælger rottehaler. Medarbejderen spørger undervejs, hvad beboeren ønsker til morgenmad. Beboeren siger straks; 'to æg og fire skiver bacon', hvilket medarbejderen bekræfter, at beboeren nok skal få.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder rehabiliterende, hvor beboerens ressourcer anvendes, og hvor medarbejderen har en meget støttende og motiverende tilgang. Beboeren hjælper selv med at tage bleen af, får tilbud om en vådserviet, og vasker sig selv forneden under guidning fra medarbejderen. I forbindelse med forflytninger hjælper beboeren til med at forflytte sig frem i stolen, og medarbejderen roser beboerens stærke mavemusklere. I den rehabiliterende indsats udviser medarbejderen samtidig opmærksomhed på, at beboerens kræfter er begrænsede, og der sikres en grundig forberedelse af beboerens aktive deltagelse i f.eks. forflytninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboeren medinddrages på relevant vis, og at medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen tilrettelægger plejen ved at finde alle remedier frem til morgenplejen, inden denne påbegyndes. I forbindelse med forberedelsen erfarer medarbejderen, at beboeren ikke har flere rene bukser. Medarbejderen forlader derfor kortvarigt, og efter at have informeret beboeren, boligen for at hente det netop ankomne rene vasketøj. Afbrydelsen har ingen betydning for beboeren, idet beboeren fortsat ligger i sengen.

Medarbejderen er opmærksom på korrekt brug af de tilgængelige hjælpemidler, herunder har medarbejderen opmærksomhed på, at der er tilstrækkelig luft i beboerens vekseltrykmadrass.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler. Desuden forekommer der ingen unødige afbrydelser med betydning for plejeforløbet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen sørger løbende for håndtering af de praktiske opgaver. Bl.a. er der behov for skift af lagen på sengen, som medarbejderen beder beboeren om lov til at skifte. 'Ja tak' siger beboeren, og medarbejderen sørger herefter for afdækning af urent lagen, afspritning af madras samt pålægning af rent lagen. Medarbejderen tager affald og urent sengetøj med ud fra boligen ved afslutningen på plejeforløbet.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker, og udfører relevante handskeskift og håndhygiejne undervejs.

Medarbejderen har en relevant opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og sørger for afdækning af intimområdet under personlig hygiejne. Dertil er medarbejderen opmærksom på, at beboeren er spinkel, og derfor hurtigt bliver nedkølet.

Medarbejderen tilbydes indledningsvist nedre hygiejne og soignering af hænderne, imens beboeren fortsat ligger i sengen. Beboeren forflyttes herefter med

loftslift til bækkenstol, og køres til badeværelset, hvor beboeren tilbydes et bad, hvilket beboeren ikke ønsker. Beboeren tilbydes i stedet indledningsvist tandbørstning, efterfulgt af hygiejne på overkroppen og hudpleje med creme. Dernæst forflyttes beboeren retur til soveværelset, hvor beboeren tilbydes påklædning på underkroppen i sengen. Afslutningsvist forflyttes beboeren til sin kørestol.

Medarbejderne afrunder den personlige pleje ved at spørge beboeren *'Fortæl mig lige, sidder det hele som det skal?'* hvorved medarbejderen demonstrerer opmærksomhed på trykrisiko. Beboeren bekræfter medarbejderens forespørgsel med et tydeligt *'ja'*.

Tilsynet observerer, hvordan medarbejderen undervejs i plejeforløbet håndterer beboerens usikkerhed i forhold til brug af hjælpemidler på en meget hensigtsmæssig måde, hvorved der ikke opstår udfordringer i samarbejdet. Medarbejderen bevæger sig roligt, håndterer lift og sejl på en rutineret måde og siger bl.a. til beboeren; *'Du kan være helt rolig. Jeg skal nok lige vise dig, hvor du kan holde fast på snorene'*.

Tilsynet har efterfølgende en faglig drøftelse med medarbejderen vedrørende medarbejderens faglige overvejelser i relation til at sikre en tilstrækkelig grundig nedre hygiejne, når beboeren selv udfører denne samt egen tid til toiletbesøg. Medarbejderen har i forhold til begge temaer relevante og fagligt overbevisende overvejelser i relation til den specifikke beboer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en faglig overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Plejehjemmet fremstår med hjemlige, hyggelige og renholdte rammer. Fællesarealerne er indrettede med dagligstuer med spiseområde og sofaområde, og tilsynet observerer, hvordan der igennem hele dagen opholder sig mange beboere på fællesarealerne. Tilsynet bemærker desuden, at der er flere demenslænestole på fællesarealerne. Der er indrettet med mange små pyntegenstande, spil, bøger og blade, som bidrager til, at beboerne stimuleres og aktiveres.

Fra morgenstunden sidder mange beboere, medarbejdere og pårørende rundt om et ovalt bord i dagligstuen. På bordet står udsprungne grene, og beboerne har tilgængeligt med drikkevarer foran sig. Beboerne opfordres flere gange til at drikke mere.

Til frokost er beboerne samlede til smørrebrød. Smørrebrødet serveres appetitligt anrettet og pyntet, og beboerne får tilbud om at vælge, hvilke stykker de ønsker. På bordet står mindre kander med vand og saft, som de beboere, som kan, selv forsyner sig fra. En beboer sidder lidt på afstand og får hjælp fra en medarbejder til at spise. Beboerne tilbydes ekstra stykker, inden måltidet afsluttes.

Medarbejderne er imødekommende og venlige i deres tilgang til beboerne, de møder på fællesarealerne. Beboerne tiltales ved navn, og de spørges ind til bl.a. velbefindende og aktuelle behov, såsom toiletbesøg. Der er en rolig stemning,

som hovedparten af medarbejderne understøtter ved at bevæge sig med rolige bevægelser og at føre lavmælte samtaler.

En medarbejder, der sidder blandt beboerne i fællesstuen, har et tydeligt stort kendskab til beboerne, bl.a. til en tilstedeværende beboer, der ikke taler dansk, hvor medarbejderen er nysgerrig på de ord, beboeren siger, og gentager dem til stor glæde for beboeren. Medarbejderen finder ligeledes billeder af beboerens tidligere bopæl frem på en iPad, hvilket understøtter samtalen med beboeren. Billederne stimulerer tydeligt beboerens lyst til at fortælle, og beboeren beretter lystigt på sit modersmål. Medarbejderen signaler interesse og opmærksomhed på beboerens fortælling, selv om medarbejderen ikke forstår ordene.

Tilsynet bemærker desuden følgende i forbindelse med observationer på fælles-arealerne:

- Enkelte medarbejdere anvender kælenavne i kontakten til beboerne, herunder 'ven', 'søde', 'skat', hvortil der ikke observeres faglig begrundelse for omfanget af kælenavnenes anvendelse.
- En medarbejder indleder en højlydt telefonsamtale på lederkontoret, og bevæger sig under samtalen ind og ud fra kontoret, selv om kontoret er tomt. Episoden virker forstyrrende på den rolige stemning, der ellers er på plejehjemmet.
- Under måltidet kommer flere medarbejdere fra den anden afdeling forbi. En medarbejder kommer, og afleverer noget vasketøj til en kollega, der sidder med ved spisebordet. En medarbejder kommer, og taler med en beboer om en aktivitet. Forstyrrelserne virker unødvendige under måltidet.
- I forbindelse med frokosten observeres to medarbejdere, der transporterer medicin i medicinbægere, hvorved medicinen ikke er identificerbar.

Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer et roligt og afslappet miljø på plejehjemmet, hvor der igennem hele dagen observeres forskellige hverdagsaktiviteter.

En medarbejder kommer med en lokalavis til en beboer. Medarbejderen oplyser, at det er en anden beboers pårørende, der har taget avisen med til beboeren. Beboeren bliver meget tydeligt glad for at se avisen, og går straks i gang med at læse den.

En medarbejder er i gang med at ordne dagens leverede vasketøj. Medarbejderen tager en pose med underbenklæder med hen til det ovale spisebord, og begynder at lægge tøjet sammen. Medarbejderen observerer, hvordan en beboer ved bordet bliver opmærksom på vasketøjet, og medarbejderen spørger, om beboeren vil hjælpe. Det vil beboeren gerne, og medarbejderen afslutter seancen med et *'tak for hjælpen'*.

En beboer sidder med en demensdukke og et tæppe foran sig. Beboeren er beskæftiget med at pakke dukken ind i tæppet.

Flere beboere går omkring i afdelingen. Indimellem spørger en medarbejder en beboer; *'Skal vi gå en lille tur sammen'*.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilfredsstillende, men i varierende grad, understøtter, at målgruppen af beboere oplever en individuelt tilpasset mulighed for at indgå i sociale fællesskaber, som er understøttet af hensigtsmæssig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Der er generelt en rolig stemning, som hovedparten af medarbejderne understøtter ved at bevæge sig med rolige bevægelser og føre lavmælte samtaler, fraset en medarbejders højlydte telefonsamtale og flere

medarbejderes forstyrrelser under måltidet. Tilsynet vurderer desuden, at der generelt er en respektfuld og imødekommende omgangstone på plejehjemmet, men at enkelte medarbejdere anvender kælenavne, som ikke er fagligt begrundede, i deres kontakt med beboerne.

Plejehjemmet vurderes at have et rigt og varieret udbud af hverdagsaktiviteter, baseret på tilsynets observationer på tilsynsdagen. Endelig vurderer tilsynet, at der generelt arbejdes ud fra de faglige retningslinjer, men at to medarbejdere i forbindelse med frokostmåltidet transporterer omhældt, uidentificerbar medicin i medicinbægere.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet udvælger i forbindelse med tilsynets opstart fire beboere til interview. Tilsynets vurderinger er gennemgående baserede på de enkelte svar, som beboerne har kunnet give, og i flere tilfælde baseret på observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet. Alle fire beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet. Alle fire beboere observeres ligeledes trygge og velbefindende af tilsynet. En beboer siger; <i>'Jeg har det så fint her, som du ser'</i>.</p>
---	---

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne tilkendegiver på forskellige måder, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet bekræftes ligeledes heri ved observation af beboernes færden og ageren på plejehjemmet og medarbejdernes understøttelse heraf. En af de interviewede beboere spørges under frokosten ind til behov for et middagshvil, hvilket beboeren ønsker og tilbydes efter tilsynets interview. En anden af de interviewede beboere efterlyser en lighter til at tænde sin cigaret i boligen. En medarbejder er straks opmærksom herpå, og tilbyder beboeren hjælp. En tredje af de interviewede beboere går stille rundt i afdelingen, og interagerer med medbeboere og medarbejdere. På et tidspunkt kommer en aktivitetsmedarbejder forbi. Beboeren genkender tydeligt medarbejderen, smiler og spørger; <i>'Har du lyst til at komme ind til mig en stund'</i>, hvorefter de to går ind hos beboeren. Beboeren oplyser i forbindelse med det efterfølgende interview, at beboeren spiller musik sammen med aktivitetsmedarbejder.</p>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de klarer den personlige hygiejne ved egen hjælp, men de udtrykker samtidigt, at de er overbeviste om altid at kunne bede om hjælp ved et eventuelt behov.</p> <p>To beboere kan fortælle, at de selv er aktive, og at de fortsat støttes i at gøre mest muligt selv. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over. En beboer er i stand til at besvare spørgsmålet mere uddybende, og beboeren beskriver i den forbindelse, hvordan beboeren bare kan tale med sin kontaktperson, som beboeren tydeligt har stor tillid til. Beboeren er ligeledes bevidst om, og italesætter, at medarbejderne er omfattet af tavshedspligt.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår alle soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne bærer ure, smykker, tørklæder, og har opsat hår mv.</p> <p>Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>To ud af fire beboere beskriver kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og de oplever desuden, at aftaler overholdes. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>En beboer siger; <i>'Jeg kender alle dem, der arbejder her. Der er også afløsere, men det skal der jo være. Alle er søde og hjælpsomme'</i>.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data:</p> <p>To ud af fire beboere udtrykker, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>En beboer siger; <i>'Jeg har en rigtig god kontakt med medarbejderne. Der er en god omgangstone - en voksen omgangstone, men vi kan også pjatte'</i>.</p>
--	--

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Kun en beboer kan redegøre for plejehjemmets aktivitetstilbud og beboerens deltagelse heri. Beboeren nævner i den forbindelse glæden ved alt, hvad der vedrører fest og musik, idet beboeren selv spiller musik.

Beboerne kan ligeledes i begrænset omfang redegøre for deres kontakt til medbeboere, men de observeres alle på fællesarealerne. En beboer fortæller dog; *'Jeg kommer fint ud af det med de andre. Der er nogle, der er meget syge her. Det påvirker mig ikke. Hvis de skal bruge hjælp, så hjælper jeg dem. Jeg har heldigvis ikke berøringsangst'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Data:

Beboerne udtrykker tilfredshed med maden og menuen på plejehjemmet.

Tilsynet taler med tre af beboerne umiddelbart efter frokost, og alle udtrykker, at det var lækkert smørrebrød, som smagte dejligt. Desuden fortæller beboerne, at de er mætte og veltilpasse efter måltidet.

Beboerne kan ikke redegøre for, om man kan komme med forslag til menuen, men en beboer fortæller, at selv om beboeren ikke er kræsen, så er der mulighed for at få et alternativ, hvis der er sjældnen gang skulle være noget på menuen, som beboeren ikke bryder sig om.

Alle beboere observeres i forbindelse med måltider, og de virker alle tilpasse i fællesskabet omkring måltidet. Beboerne får desuden den nødvendige støtte til servering og indtagelse af måltidet, bl.a. får en interviewet beboer med ringe tandstatus støtte til udskæring af maden.

I forbindelse med frokosten observeres det, at beboerne selv vælger, hvad de kunne tænke sig at spise fra et fad med et udvalg af smørrebrød.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og de rammer, som maden indtages i. Det vurderes desuden, at beboerne modtager særdeles tilfredsstillende og individuelt tilpasset støtte til at have indflydelse på måltidet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, beskrive faglige tilgange, metoder og aktuelle kursustilbud, herunder beskriver to medarbejdere, hvordan de har modtaget tilbud om kursus i palliativ pleje og lindring. Den ene medarbejder har været af sted, og den anden medarbejder skal af sted inden længe. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes ud fra Tom Kitwoods omsorgsteori på plejehjemmet, og at der i den forbindelse afholdes BPSD-konferencer efter behov. Forespurgt af tilsynet fortæller medarbejderne, at de som nyansatte får tilsendt materiale omkring BPSD inden opstart, og desuden gennemfører de e-learning via Plan2Learn. Medarbejderne beskriver desuden, at de har fokus på opdatering af dokumentationen, herunder opdatering af besøgsplan og funktionsevnetilstande, hvortil medarbejderne beskriver, at de er meget opmærksomme på at dokumentere adfærd ændringer hos den enkelte beboer.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for faglige tilgange, metoder og aktuelle kursustilbud på plejehjemmet, men hvor der ses begrænset overensstemmelse med de temaer, som ledelsen fremhæver. Tilsynet vurderer, at dette kan skyldes, at der netop har været et forstanderskifte, samt at to ud af tre interviewede medarbejdere er relativt nye i deres stilling på plejehjemmet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en god og respektfuld kommunikation med målgruppen af beboere ved at have fokus på følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Individuel tilpasset kommunikation. • Ikke at stille for mange spørgsmål/overveje, om man overhovedet skal stille spørgsmål. • Udvide nærvær. • Anvende korte sætninger. • Vælge det rette tidspunkt for kommunikation. • Anvende afledning og spejling.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale inden for kort tid, efter en ny beboers indflytning. Pårørende deltager ofte, og bidrager med vigtige oplysninger om beboeren. En stor del af beboerne kommer fra plejehjemmets egne vurderingspladser, hvorfor der allerede er et stort kendskab til mange af de nye beboere. Enkelte gange er der kontakt til hjemmeplejen, hvis der mangler viden om en ny beboer i forbindelse med indflytningen. Der anvendes en tjekliste til indflytningssamtalerne, så disse foregår systematisk og strukturerede. Der udleveres en livshistoriefolder, som udfyldes af pårørende eller i samarbejde mellem beboeren og pårørende. Livshistorien anvendes aktivt i dagligdagen.

	<p>Medarbejderne beskriver, at de som kontaktpersoner kender beboernes rutiner, vaner og ønsker, men at besøgsplanen er vigtig, hvis man skal hjælpe en beboer, man ikke kender. Beboerne har både en primær og en sekundær kontaktperson, så der sikres størst mulig kontinuitet. Medarbejderne fremhæver relationsarbejdet som betydningsfuldt for at sikre en individuel tilpasset omsorg og pleje.</p> <p>I hverdagen bruger medarbejderne deres faglighed til at vurdere beboerens dagsform, og de tilpasser plejen og støtten til beboeren. Medarbejderne beskriver, at de i den forbindelse benytter sig af tillært viden om 'Perspektivskifte'.</p> <p>Medarbejderne redegør for klippekortsordningen, som anvendes til beboere på de ordinære plejehjemspladser. Klippene anvendes til det, den enkelte beboer vurderes at have brug for, eller lyst til, men ofte nærværende en-til-en kontakt. Det er ofte 'hygge-vagten', der møder fra 17-21, som varetager klippekortsydelse.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder rehabiliterende, og at den rehabiliterende indsats i første omgang tilrettelægges af plejehjemmets terapeuter i forskellige træningstilbud, og at indsatsen herefter understøttes med ADL-træning af plejepersonalet. Fysio-, ergo- og psykomotorisk terapeut deltager på skift på morgenmøder på plejehjemmet hver uge, og hvor de i den forbindelse tilbyder sparring.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tager udgangspunkt i det, den enkelte beboer kan, f.eks. at støtte beboeren til at vaske sig selv.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de arbejder med rehabilitering under måltiderne, og at de f.eks. støtter beboerne i at deltage i opgaver omkring måltidet. Medarbejderne fremhæver, hvordan den rehabiliterende indsats bidrager til, at beboerne føler sig værdifulde, og at de kan bruges til noget.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på Cura i beboerjournalen og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at stillingtagen til genoplivning er en naturlig del af samtalen med plejehjemslægen og kontaktpersonen, ligesom de pårørende også ofte involveres.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne beskriver bl.a. et velfungerende samarbejde med plejehjemmets fysio-, ergo- og psykomotoriske terapeuter, der deltager på skift i forbindelse med de daglige morgenmøder. På morgenmøder gennemgås alle beboerne, og der aftales ansvar i relation til opfølgning på udvalgte beboere.</p> <p>I forbindelse med vagtskifte til aften og nat gennemgås de vigtigste opmærksomhedspunkter i relation til beboerne.</p> <p>Plejehjemmet har egen stuegangslæge en gang om ugen, og der kommer en psykiater hver 6. uge, som medarbejderne beskriver at have et velfungerende samarbejde med, og som beboerne profiterer af. Forud for psykiaterbesøg udfyldes et spørgeskema, så konsultationen er godt forberedt. På tilsynets forespørgsel beskriver medarbejderne fokus på nedbringelse af antipsykotisk medicin, og medarbejderne fortæller, at antipsykotisk medicin er absolut sidste valg, og først efter at der er afprøvet forskellige socialpædagogiske tiltag.</p>

I forbindelse med indlæggelse er der altid en medfølgende pårørende eller medarbejder. Plejehjemmet råder over kort, som kan medbringes på skadestuen, hvorved beboeren prioriteres, og ventetiden reduceres. Kun en af de tre interviewede medarbejdere kender kortene, men de vil introducere de to øvrige forholdsvis nye kolleger.

Alle faggrupper anvender Cura. Der afholdes ad hoc BPSD-konferencer. Efter en BPSD-konference dokumenteres aftalte tiltag, og desuden informeres alle medarbejdere på det efterfølgende morgenmøde.

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 til målgruppen, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende 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 det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter den faglige kvalitet i beboerforløbet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Genkendelighed.
- Nærværende relationer/kendte medarbejdere.
- Berøring/øjenkontakt.
- Kende beboerens livshistorie.
- God stemning/overvejelser omkring omgivelserne/medbeboere/placering på fællesarealerne.
- Situationsbestemt tilgang.
- Undgå overstimulering - en-til-en kontakt.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Faldforebyggelse, tæpper, hoftebeskyttere, møblering.
- Tjekke køleskabe og skabe - hvad har beboeren gemt?
- Tjekke toilet - har beboeren haft afføring, og er den regelmæssig?
- Lugten - vanlig lugt - afføring, ligger der en ble i boligen. Urinvejsinfektion?
- I forbindelse med personlig pleje undersøges hele kroppen - hvordan ser huden ud, er der tryk, ødem?
- Tandbørstning, bløder tandkødet, passer proteser fortsat?

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

<p>Emne:</p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af støtten ved at starte dagen med en grundig planlægning og koordinering med kollegerne. Der tages altid udgangspunkt i kontaktpersonsystemet i forbindelse med planlægningen, og besøgsplanen tjekkes forud for et besøg hos en beboer, medarbejderen ikke selv er kontaktperson for. På baggrund af dokumentationen, i relation til den specifikke beboer, tages der eventuelle hensyn, f.eks. at beboeren ikke må forstyrres, hvis det fremgår af dokumentationen, at beboeren har været vågen til sent dagen i forvejen.</p> <p>Når medarbejderne kommer ind i boligen, vil medarbejderne ligeledes sikre sig, at de har de ting, de skal bruge, inden de går i gang. Således forebygges unødigt spildtid og afbrydelser i plejen. Medarbejderne beskriver ligeledes opmærksomhed på at rulle gardinerne for og at sikre sig, at døren er lukket. Medarbejderne vurderer beboerens stemningsleje og dagsform, og de tilrettelægger plejen og støtten herudfra.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger TOBS.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag i forhold til den enkelte beboer. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvilke dele af dokumentationen som skal dokumenteres tidstro.</p> <p>Endvidere beskriver medarbejderne, hvordan de henter kompetent hjælp og støtte til dokumentationsarbejdet hos kolleger, afdelingsleder og sygeplejersker.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR i forbindelse med udførelsen af sygeplejefaglige procedurer, såsom anlæggelse af subkutan kanyle og sårpleje. Desuden nævner en medarbejder, hvordan Pro-medicin anvendes ved tvivl i forbindelse med beboernes medicinske behandlinger.</p> <p>Medarbejderne fremstår usikre i forhold til, hvor de fremsøger instrukser og vejledninger til brug for servicelovsområdet. Tilsynet spørger direkte ind til kendskab til KK-intra, hvortil medarbejderne bekræfter, at de kender intranettet, men tilsynet efterlades ikke med indtryk af, at KK-intras materialer anvendes aktivt i hverdagen.</p>
<p><u>Tilsynets samlede vurdering - 2</u></p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger fra VAR og Pro-medicin, men de fremstår usikre i forhold til brugen af KK-intra.</p>	

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan fremstår opdateret, og at den indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes igennem hele døgnet, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab for medarbejdere, der ikke kender beboeren. Medarbejderne understreger i den forbindelse, hvor vigtig besøgsplanen er for beboernes oplevelse af kontinuitet, idet beboerne sjældent kan udtrykke ønsker og behov. Medarbejderne opbygger besøgsplanen efter en fast skabelon med overskrifter, hvori der indføres oplysninger i relation til den enkelte beboer. Medarbejderne fremhæver særligt den individuelle tilgang til beboeren samt beboerens ressourcer, som væsentlige at få beskrevet.
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Mange tak for rapporten.

Vi har nu læst rapporten igennem og har ingen bemærkninger til rapporten.

Med venlig hilsen

Charlotte Bendix
Forstander
Højdevang Sogn

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.