



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Højdevagn Sogn

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	8
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	21
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	22

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de 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 Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Højdevangs Sogns Plejehjem, Vigerslev Allé 117, 2500 København
Leder: Lotte Breum
Antal boliger: 33 boliger og 12 vurderingspladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 17. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Højdevagn Sogn. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved tilsyn i 2021.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet inden for fx medicinrådet og beboernes trivsel. Samtidig vurderes, at der er et meget tilfredsstillende ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, der understøtter en god kvalitet i opgaveløsningen, på trods af rekrutteringsvanskeligheder.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet har en respektfuld og venlig kommunikation, som i høj grad er tilpasset beboerens behov. Det vurderes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende vis støtter beboeren i at anvende sine ressourcer aktivt under plejen.

Det er tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den personlige pleje og praktiske støtte udføres ud fra en personcentret tilgang, hvortil medarbejderen kan redegøre korrekt for relevante faglige arbejdsgange og procedurer ved den personlige pleje og håndhygiejne. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på at inddrage beboeren relevant under hele forløbet og på at sikre korrekt medicinadministration.

På baggrund af observationer på fællesarealerne vurderer tilsynet, at fællesarealerne har en hensigtsmæssig indretning, som er tilpasset målgruppen. Det vurderes, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis støtter beboerne i at være en del af et socialt og aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, og at medarbejderne udviser stor opmærksomhed på den personcentrede omsorg og tilgang i kommunikationen og mødet med beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboere:

Idet flere af beboerne har vanskeligt ved at svare relevant på spørgsmålene, har tilsynet på baggrund af beboernes udsagn, sammenholdt med faglige observationer, vurderet, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet og tryghed på plejehjemmet, hvortil de oplever at have selvbestemmelse.

En beboer kan besvare spørgsmål omkring livets afslutning, hvortil det vurderes, at beboeren allerede har drøftet forhold omkring livets afslutning med en medarbejder.

Tilsynet har vurderet, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og alle observerede hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.

Forhold omkring beboernes oplevelse af kontinuitet er vurderet særdeles tilfredsstillende på baggrund af, at beboerne fremstår rolige, glade og afslappede, når en medarbejder henvender sig til dem, hvortil enkelte beboere også reagerer med genkendelse, samt at en beboer beskriver at have en fast kontaktperson.

Tilsynet vurderer på baggrund af observationer og beboernes udsagn, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at der er en særdeles venlig og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever at have en meningsfuld hverdag på plejehjemmet med muligheder for aktivitet og socialt samvær.

På baggrund af udsagn fra én beboer vurderer tilsynet, at der er et særdeles tilfredsstillende samarbejde mellem plejehjemmet og beboerens læge. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne tager deres sundhedsmæssige problemstillinger alvorligt, og reagerer herpå.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og at en beboer beskriver et velfungerende samarbejde med køkken og personale, hvortil han er sikret indflydelse på maden.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.

Det vurderes, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre selvbestemmelse og medindflydelse ud fra målgruppens behov, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, og for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering og på særdeles reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen på plejehjemmet, herunder hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Medarbejderne kan endvidere fagligt reflekteret redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne kan samtidig redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde, og hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Ingen bemærkninger	Ingen anbefalinger

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste års tilsyn.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der fortsat arbejdes målrettet med medicin håndteringen, hvortil der tilbydes undervisning af medarbejderne. Der arbejdes fortsat med Forbedringsmodellen, hvor der udføres audits og arbejdes med "Safety-cross". Hertil beskriver ledelsen, at der sættes et grønt kryds, når alt omkring håndteringen af medicinen igennem det sidste døgn er varetaget korrekt. Ved mangler sættes et rødt kryds, og der skrives årsag hertil. Ledelsen følger efterfølgende op herpå, hvortil der er fokus på at skabe enten individuel eller kollektiv læring, afhængig af hændelsens karakter. Ledelsen fremviser udfyldte skemaer, hvortil der kun ses ganske få røde krydser.</p> <p>Til de faste BPSD-konferencer (fællesbetegnelse for en række forskellige adfærdsmæssige og psykiske symptomer) drøftes beboernes medicin også, idet der er fokus på, hvordan forskellige handlinger kan skabe bedre trivsel hos beboerne.</p> <p>Herudover beskriver ledelsen, at plejhjemmet er en del af et projekt sammen med fire andre plejehjem, hvor man ønsker at nedbringe anvendelsen af psykofarmaka til beboerne. Projektet er i sin tidlige begyndelse. Der er netop afholdt et møde, hvor det er drøftet, hvordan man kan tale om den antipsykotiske medicin som en del af BPSD-konferencerne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at COVID-19 har haft - og fortsat har - en indflydelse på hverdagen. På plejhjemmet har der været udbrud i december 2021 og i nærværende måned, hvor både beboere og medarbejdere har været ramt af smitte. Der har været hygiejneundervisning med fokus på håndhygiejne og værnemidler, og alle medarbejdere har været på e-læring kursus vedr. dette.</p> <p>Herudover beskrives det, at der på en afdeling arbejdes kontinuerligt med læring ud fra faste områder, såsom mundhygiejne og tryksår. Lederen beskriver, at indsatsen har haft en god effekt, hvortil tandlægen har givet udtryk for forbedringer i beboernes tandstatus.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved tilsyn i 2021.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet inden for fx medicinområdet og beboernes trivsel.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejhjemmet er igen organiseret med to afdelingsledere og en forstander efter afprøvelsen af duo-ledelsen på en afdeling. Ledelsen beskriver duoleledelsen som en interessant metode, blandt andet ud fra tanken om mesterlære, men de har ingen planer om at genoptage tilgangen for nuværende.

	<p>Personalegruppen på plejehjemmet har fortsat en tværfaglig sammensætning, og består, ud over social- og sundhedsmedarbejdere, af pædagoger, fysio- og ergoterapeuter samt en aktivitetsmedarbejder. Ledelsen fortæller, at kvalitetssygeplejersken er stoppet, men at der søges efter en uddannelses- og kvalitetssygeplejerske. I fraværet heraf har afdelingslederne påtaget sig ansvaret for flere af de faglige områder, og lokalområdekantoret bistår med hjælp omkring de utilsigtede hændelser, hvortil der sikres løbende viden til plejehjemmet omkring hændelserne.</p> <p>I hverdagen afholdes der møder efter en fast kadence, som understøtter den faglige sparring, herunder BPSD-konferencer og tavlemøder. Dog beskrives det, at nogle af de faglige møder har været påvirket af COVID-19 samt fraværet af kvalitetssygeplejersken. Herudover er der et fast introduktionsprogram til nye medarbejdere, hvortil lederen fortæller, at de centrale kurser i Cura og FMK er genoptaget.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er et lavt personaleflow på plejehjemmet. Der er udfordringer med at modtage kvalificerede ansøgere og rekruttering af nattevagter. Ledelsen fortæller, at dette kan skyldes ændringer i vagtsammensætningen, hvor det er politisk besluttet, at medarbejdere om natten maksimalt må arbejde fire nattevagter i træk. På plejehjemmet er der ansat en ufaglært medarbejder i vikariat i nattevagt. Herudover anvendes faste afløsere, hvortil flere af dem er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Samtidig beskrives det, at to vakante stillinger nu er besat af pædagoger, hvilket opleves som meningsfuldt i det tværfaglige samarbejde.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er et meget tilfredsstillende ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, der understøtter en god kvalitet i opgaveløsningen på trods af rekrutteringsvanskeligheder.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til stemningen på fællesarealerne og interaktionen mellem medarbejdere og beboere. Hertil beskrives, at der på tilsynsdagen er to medarbejdere i introduktion.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, inden hun træder ind i boligen. Medarbejderen tager beboeren i hånden og siger pænt godmorgen. Beboeren reagerer med smil og begynder straks at tale til medarbejderen med glæde i stemmen.</p> <p>Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og har under hele forløbet en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderen benytter i flere tilfælde berøring i kontakten med beboeren, og taler i en rolig tone.</p> <p>Der er en god kontakt og en god dialog mellem beboeren og medarbejderen, hvortil beboeren flere gange udtrykker glæde ved medarbejderens indsats.</p>

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen indleder besøget med at fortælle beboeren, at hun skal hjælpe hende med at blive vasket. Beboeren reagerer med smil og siger <i>"hvor er det dejligt"</i>. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger over for beboeren, og udviser stor opmærksomhed på beboerens kropssprog.</p> <p>Medarbejderen italesætter flere gange, at hun udfører handlinger, som beboeren godt kan lide, fx at tøjet er lagt på radiatoren for at blive varmt, og at krøllejernet er gjort klar, så beboeren kan få ordnet sit hår. Medarbejderen italesætter herudover, at flere ting udføres, <i>"som vi plejer"</i>.</p> <p>Beboeren fremstår rolig under hele plejen. Beboeren synger og svarer flere gange med glæde i stemmen <i>"ja"</i> som svar på medarbejderens henvendelser.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen støtter beboeren i at være aktivt deltagende under plejen i det omfang, som beboeren magter. Medarbejderen benytter guidning og vejledning i støtten. Beboeren støttes i selvstændigt at vaske sig i ansigtet og under armene. Ligeledes vejledes beboeren til selv at påføre ansigtscreme og deltage i påklædningen. Medarbejderen roser og anerkender beboeren for hendes indsats.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen under observationsstudiet har en respektfuld og venlig kommunikation, som i høj grad er tilpasset beboerens behov.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende vis støtter beboeren i at anvende sine ressourcer aktivt under plejen.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen har medbragt forskellige remedier til boligen.</p> <p>Plejen udføres ud fra en fast rutine, og den er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvortil den nedre hygiejne udføres, mens beboeren ligger i sengen, og den øvrige hygiejne udføres, efter at beboeren har været på toilettet.</p> <p>Medarbejderen har sikret sig, at alle de nødvendige hjælperekskaber er til rådighed ved den personlige pleje i sengen, så opgaven kan udføres uden afbrydelser. Dette er ligeledes tilfældet for plejen, som udføres på badeværelset. Her har medarbejderen indledningsvist lagt beboerens tøj på radiatoren og tændt for beboerens krøllejern, så det er klart til brug.</p> <p>Der forekommer ingen unødige afbrydelser under forløbet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Inden boligen forlades, tager medarbejderen beboeren med hen til vinduet og trækker gardinerne fra. Medarbejderen og beboere nyder udsigten et kort øjeblik, inden beboeren følges ud til morgenmaden.</p> <p>Øvrige praktiske opgaver, såsom oprydning og skift af sengetøj, foretages efter, at beboeren har fået mad, og observeres derfor ikke af tilsynet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen indleder besøget med at udføre håndhygiejne og iføre sig korrekte værnemidler.</p> <p>Den personlige pleje udføres i sengen, hvortil medarbejderen hæver sengen, og dermed sikrer sig korrekt arbejdsstilling. Medarbejderen støtter beboeren med den nedre påklædning i sengen. Beboeren gives sko på, så hun kan gå sikkert fra soveværelset og ud på badeværelset.</p> <p>Beboeren gives mulighed for at sidde alene på toilettet. Medarbejderen henvender sig efter kort tid til beboeren, og støtter herefter beboeren med den øvre personlige pleje. Medarbejderen tilbyder beboeren at få fugtighedscreme og deodorant på. Beboeren giver udtryk for, at hun nyder handlingen, og at hun værdsætter medarbejderens indsats.</p> <p>Medarbejderen støtter beboeren med mundpleje og med hårpleje.</p> <p>Medarbejderen italesætter løbende, at der foretages skift af handsker, samt at der udføres håndhygiejne i forbindelse hermed.</p> <p>Grundet beboerens tilstand er der flere dele af plejen, som tilsynet ikke direkte observerer, men i stedet lytter til fra beboerens stue. Tilsynet adspørger derfor medarbejderen efterfølgende om arbejdsgange og procedure for personlig pleje og håndhygiejne. Medarbejderen svarer korrekt på alle tilsynets spørgsmål.</p> <p>Beboeren følges ud i den fælles spisestue, hvor medarbejderen serverer morgenmad, og støtter beboeren med medicingivningen. Medicinen er kontrolleret på korrekt vis, og medarbejderen støtter beboeren med korrekt indtag.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres ud fra en personcentret tilgang, hvortil medarbejderen kan redegøre korrekt for relevante faglige arbejdsgange og procedurer ved den personlige pleje og håndhygiejne.</p> <p>Det vurderes, at medarbejderen udviser stor opmærksomhed på at inddrage beboeren relevant under hele forløbet og på at sikre korrekt medicinadministration.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne har en hjemlig og demensvenlig indretning. Der er opsat skærme, som kan anvendes ved behov for afskærmning, og der er forskellige typer stole, som kan anvendes til afslapning og sansestimulering. Der er små hyggekroge, som kan benyttes til socialt samvær og aktivitet, og der anvendt forskellige demensvenlige dyr og dukker i indretningen.</p>

	<p>I morgentimerne sidder enkelte beboere og indtager deres morgenmad på fællesarealerne. En medarbejder sidder ved et bord afsides fra fællesrummet og støtter beboeren med morgenmaden.</p> <p>Tilsynet foretager en kort observation af frokostmåltidet på en afdeling. Beboerne er placeret ved forskellige borde, hvortil der er taget hensyn til beboernes individuelle behov. En beboer sidder fx skærmet med ryggen til de øvrige beboere, mens to andre beboere nyder deres mad ved et bord afsides fra de øvrige beboere. Maden serveres på tallerkener, som er tilpasset den enkelte beboer. Der serveres mælk til maden. En medarbejder tilbyder beboerne en ekstra mad, efterhånden som de bliver færdige.</p> <p>To af beboerne skal støttes med at spise. Der sidder en medarbejder ved hver beboer. Medarbejderne har en rolig adfærd, og varetager støtten på en ligeværdig og respektfuld måde. Beboerne tilbydes en bid ad gangen, hvortil medarbejderne italesætter, hvad der serveres. Medarbejderne er opmærksomme på beboernes kropssprog og reaktion, og de anvender fysisk berøring og anerkendende kommunikation. Der er ro under måltidet, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.</p> <p>Overalt på plejehjemmet observeres en respektfuld og venlig kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne har et åbent og imødekommende kropssprog i mødet med beboerne, hvortil de anvender fysisk berøring og kram i kontakten med beboerne. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn, og kommunikationen foregår i øjenhøjde. I få tilfælde omtaler en medarbejder en beboer som "søde", hvilket beboeren i situationen reagerer særdeles positivt på. Medarbejderen anvender ligeledes beboerens fornavn. Hertil beskriver ledelsen en kontinuerlig opmærksomhed på anvendelsen af kælenavne, hvortil det drøftes med medarbejderne, hvis der observeres uhensigtsmæssig brug af kælenavne.</p> <p>Medarbejderne udviser opmærksomhed på beboernes kropssprog, og de reagerer hurtigt ved behov. Fx observeres det, at en beboer ankommer til den fælles opholdsstue. Beboeren har et uroligt udtryk i ansigtet. En medarbejder rejser sig straks og henvender sig til beboeren. Medarbejderen tager beboeren i hånden og tilbyder beboeren, at de følges ned til boligen, hvilket beboeren accepterer.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne er der en rolig stemning på afdelingerne, hvortil flere af medarbejderne er optagede af plejeopgaver i boligerne.</p> <p>Enkelte beboere går rundt på afdelingen, en beboer sidder og læser i en avis, mens en anden beboer sidder og ser fjernsyn.</p> <p>Medarbejderne tilbyder løbende kaffe, saftvand eller et mellemmåltid til de beboere, som opholder sig på fællesarealerne.</p> <p>Hen ad formiddagen opholder flere beboere sig på fællesarealerne. På en afdeling sidder et par beboere og ser fjernsyn, hvortil en beboer sidder med en demensvenlig kat. En medarbejder sidder i nærheden og holder en urolig beboer i hånden.</p> <p>På en anden afdeling er flere medarbejdere og beboere samlet i den fælles opholdsstue. Der er opsat en skærm, som viser forskellige små film og billeder. Flere af beboerne er optagede af billederne på skærmen, og der er en god, hyggelig og afslappet stemning i rummet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne har en hensigtsmæssig indretning, som er tilpasset målgruppen. Det vurderes, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis støtter beboerne i at være en del af et socialt og aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, og at medarbejderne udviser stor opmærksomhed på den personcentrerede omsorg og tilgang i kommunikationen og mødet med beboerne på fællesarealerne.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Fleere af de beboere, som tilsynet er i dialog med, har vanskeligt ved at svare relevant på tilsynets spørgsmål grundet deres demenssygdom. En beboer skifter fx mellem forskellige sprog i besvarelsen af tilsynets spørgsmål.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne fremstår rolige, veltilpasse og i trivsel. Hertil bemærker tilsynet, at flere af beboerne på plejehjemmet er smilende, afslappede og tillidsfulde i mødet med medarbejderne.</p> <p>To af beboerne svarer på spørgsmålet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>“Det er godt at være her. Det er det eneste sted jeg har været, hvor jeg finder ro og tryghed. Personalet har meget empati og omsorg”.</i> • <i>”Jeg synes her er vidunderligt. Det er en dejlig lejlighed”</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne kan generelt ikke svare på spørgsmål omkring selvbestemmelse. En beboer mener bestemt, at hun oplever selvbestemmelse i hverdagen, mens en anden beboer svarer tydeligt ”ja” til spørgsmålet og tilføjer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>”Jeg gør det (bestemmer selv) endnu. Der er en, der spørger, om jeg har planer, og om der er noget, jeg har brug for”.</i>
Livets afslutning	<p>Det har kun været muligt for tilsynet at stille en beboer spørgsmål omkring livets afslutning. Beboeren fortæller, at han lider af angst og depression, og at han netop i dag har talt med en medarbejder omkring ønsker til livets afslutning. Beboeren beskriver det som en <i>”konstruktiv samtale”</i>, og beboeren udtrykker glæde ved, at der nu er styr på flere forhold.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Idet flere af beboerne har vanskeligt ved at svare relevant på spørgsmålene har tilsynet på baggrund af beboernes udsagn, sammenholdt med faglige observationer, vurderet, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet og tryghed på plejehjemmet, hvortil de oplever at have selvbestemmelse.</p> <p>En beboer kan besvare spørgsmål omkring livets afslutning, hvortil det vurderes, at beboeren allerede har drøftet forhold omkring livets afslutning med en medarbejder.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne kan kun i begrænset omfang svare på spørgsmålene omkring den personlige pleje og støtte. En beboer mener ikke, at hun modtager hjælp til personlig pleje. En anden beboer fortæller, at han har gode og dårlige perioder, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis der er behov herfor. Beboeren fortæller at han har en knap (nødkald), som han kan trykke på, hvorefter der straks kommer en medarbejder.</p> <p>En tredje beboer besvarer spørgsmålet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>”Hvis man har nogle underbukser, så sætter man dem bare udenfor, så er der nogen, der vasker dem”.</i> <p>De beboere, som kan besvare spørgsmålene, beskriver alle, at de selv udfører de opgaver, de kan. En beboer siger fx: <i>”Jeg har et dejligt brusebad, og jeg kan vaske mig selv”.</i> Ligeledes oplever beboerne, at der er styr på alle forhold omkring deres medicin. En beboer siger fx: <i>”De kommer kl. 7 med medicin og kaffe”.</i></p>

	<p>Der er kun en beboer, som kan svare relevant på spørgsmål omkring muligheden for at klage. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hvis der er noget, som ikke fungerer, så kan jeg bede om et møde med min kontaktperson. Dagen efter er der møde, og så prøver de at rette op på det".</i>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle veltilpasse og soignerede, svarende til den tildelte indsats og deres behov.</p> <p>Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte. De få observerede hjælpemidler i boligerne eller på fællesarealerne observeres ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne har vanskeligt ved at besvare spørgsmål omkring kontinuitet.</p> <p>Beboerne virker alle rolige, glade og afslappede, når en medarbejder henvender sig til dem, hvortil enkelte beboere reagerer med genkendelighed.</p> <p>En beboer beskriver en medarbejder som sød, og mener nok, at hun har set hende før. En anden beboer svarer, at han har en fast kontaktperson, men at der i en periode har været mange vikarer grundet COVID-19. Beboeren ønsker ikke at problematisere dette, men fremhæver, at der naturligt er forskel på kvaliteten af hjælpen, når den leveres af beboerens kontaktperson eller en vikar udefra.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af tilsynets observationer vurderes det, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at de får den hjælp til personlige pleje og praktisk støtte, som de har behov for.

Beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og alle observerede hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.

Forhold omkring beboernes oplevelse af kontinuitet er vurderet særdeles tilfredsstillende på baggrund af, at beboerne fremstår rolige, glade og afslappede, når en medarbejder henvender sig til dem, hvortil enkelte beboere også reagerer med genkendelse, samt at en beboer beskriver at have en fast kontaktperson.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Flere af beboerne bekræfter at de oplever en venlig kommunikation fra medarbejdernes side. En beboer besvarer fx spørgsmålet med udsagnet om, at <i>"alle er så søde og rare"</i>. En anden beboer beskriver, at han netop har haft en god samtale med sin kontaktperson. Beboeren udtrykker stor glæde ved kontaktpersonen, og beskriver samtidig, at alle de medarbejdere, som han møder, altid taler pænt.</p> <p>En tredje beboer besvarer spørgsmålet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan ikke helt huske, hvordan hun så ud, men hun virker meget rar"</i>. <p>Beboerne fortæller på forskellig vis om deres hverdag, hvortil beboerne oplever, at der er mulighed for aktivitet og samvær. En beboer fortæller, at der også er ligestemte medbeboere, som han kan tale med.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det går meget godt. Der kan være en dag, hvor man går en lille tur"</i>. • <i>"Jeg maler. Det giver mig ro, og jeg bruger mindre medicin"</i>. • <i>"Jeg har lige været til gymnastik"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer på baggrund af observationer og beboernes udsagn, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at der er en særdeles venlig og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever at have en meningsfuld hverdag på plejehjemmet, med mulighed for aktivitet og socialt samvær.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>En beboer kan redegøre for samarbejde mellem sektorer, hvortil beboeren fortæller, at han netop har afholdt møde sin læge. Beboeren oplever, at der er et godt samarbejde mellem plejehjem og læge, hvortil medarbejderne følger relevant op på eventuelle ændringer i beboerens medicin.</p> <p>Samme beboer giver også udtryk for, at personalet taler sammen omkring hans situation, og at medarbejderne er meget omhyggelige med at følge op på hans sundhedsmæssige problemstillinger. Beboeren mener bestemt, at medarbejderne vil kontakte lægen eller hospitalet, såfremt han har behov for det.</p> <p>En anden beboer besvarer spørgsmålet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nogle gange, så får jeg et par smertestillende for ryggen, fordi jeg er en gammel kone".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af udsagn fra én beboer vurderer tilsynet, at der er et særdeles tilfredsstillende samarbejde mellem plejehjemmet og beboerens læge. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne tager deres sundhedsmæssige problemstillinger alvorligt og reagerer herpå.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Tre af beboerne besvarer spørgsmål omkring maden. En beboer svarer dog lidt usikkert på spørgsmålet, hvortil beboeren siger <i>"den er vist god, tror jeg"</i>. De to øvrige beboere beskriver maden med tilfredshed. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er perfekt her. Det er simpelthen så lækker mad"</i>. • <i>"Jeg er holdt op med at spise kød. Det er fornøjeligt"</i>. <p>En beboer fortæller, at han har haft en snak med både køkken og personale, idet han har haft et ønske om at tabe sig. Beboeren fortæller, at kosten er blevet tilpasset hertil, og at han har tabt sig 11 kg, hvilket han glædes ved.</p> <p>Ingen af beboerne kan redegøre for stemningen på fællesarealerne under måltidet. En beboer fortæller, at det er forskelligt, hvor beboeren spiser, mens en anden beboer fortæller, at han indtager maden i boligen efter eget ønske.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet, og at en beboer beskriver et velfungerende samarbejde med køkken og personale, hvortil han er sikret indflydelse på maden.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen og med medicinen. På medicinområdet undervises der blandt andet i medicinkæden, og der udføres audits i samarbejde mellem leder og medicinansvarlig, hvortil der sikres opfølgning og læring.</p> <p>Herudover beskriver medarbejderne, at der netop er opstartet en indsats med fokus på anvendelsen af psykofarmaka, hvor en af medarbejderne tilføjer, at hun snart skal på kursus. Formålet med indsatsen er at nedbringe brugen af psykofarmaka, hvortil medarbejderne beskriver, at de allerede har opmærksomhed herpå, og at beboernes medicin gennemgås ved indflytning.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der også er arbejdet med beboernes mundpleje, og at der er ved at blive opstartet et projekt med fokus på tandpleje hos beboere med demens. Hertil vil der blive tilbudt undervisning.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at elevarbejdet fylder meget i hverdagen, og at COVID-19 også har fyldt meget. Der arbejdes fortsat med BPSD-konferencer, hvilket medarbejderne beskriver som meningsfuldt og brugbart.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at de i kommunikationen med beboerne anvender en socialpædagogisk tilgang med fokus på at skabe en anerkendende og ligeværdig kommunikation. Hertil fremhæver medarbejderne det som vigtigt at sætte sig ind i beboernes sted og forsøge at forstå dem. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender viden fra beboernes livshistorie og tilpasser tilgangen og tiltaleformen til den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne italesætter nødvendigheden i, at der er sammenhæng mellem det verbale og det nonverbale sprog, hvori der også kontinuerligt observeres på beboernes kropssprog og reaktioner. Medarbejderne beskriver, at kommunikationen med beboerne foregår i øjenhøjde og ud fra en faglig opmærksomhed på at veksle mellem handlinger og ro ud fra beboerens behov og reaktioner.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fremhæver observationen af beboernes reaktion som en måde at sikre, at beboerne bliver inddragede i plejen. Hvis en beboer siger nej, eller har et afvisende kropssprog/reaktion, beskriver medarbejderne, at de respekterer dette, og forsøger igen på et andet tidspunkt eller en anden måde. Hermed foregår plejen i etaper med flere pauser og i et tempo, som er tilpasset beboernes behov. Medarbejderne beskriver, at tilgangen medvirker til at skabe ro og tryk hos beboerne.</p> <p>Herudover beskrives det, at der er et tæt samarbejde med de pårørende, som inviteres med til indflytningssamtalerne. De pårørende har også tidligere deltaget i arrangementer, og der har været afholdt pårørendegrupper. Medarbejderne italesætter de pårørende som en ressource, hvortil de har en stor opmærksomhed på de pårørendes reaktion og behov for støtte, idet flere pårørende kan være i krise.</p>

	<p>Klippekortet anvendes løbende på plejehjemmet af både medarbejdere og aktivitetsmedarbejder. Hertil tilbydes beboerne gåture eller andre aktiviteter, som medvirker til at skabe velvære. Dette kan fx være ekstra tid til at få ordnet hår eller let massage, mens beboeren smøres med fugtighedscreme. Medarbejderne benytter sig af viden fra beboernes livshistorie til at tilbyde meningsfulde aktiviteter. Medarbejderne fremhæver, at der også er opstartet ballet hver onsdag, og nogle beboere køres i taxa til lokaler i byen for at lave øvelser til musik.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender guidning, vejledning og spejling, som en måde at få beboerne til at anvende deres ressourcer aktivt i pleje. Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode, hvorpå beboerne udfører de ting, de kan. Hertil arbejdes der med at skabe faste rutiner for beboerne, som også dokumenteres i besøgsplanen, så plejen kan udføres ensartet. Der samarbejdes med terapeuter, som fx kan inddrages ved ændringer i beboernes tilstand. Der er også mulighed for forskellige gymnastiktilbud for at vedligeholde beboernes funktioner.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at lægen altid involveres, når en beboer udtrykker ønske omkring manglende genoplivning, idet det er lægen, som træffer beslutningen herom. Lægen følger herefter op med beboeren for at få en fornemmelse af beboerens habilitet i den konkrete sag. Pårørende inddrages som oftest også. Når lægen har ordineret "ingen genoplivning", dokumenteres dette i Cura, hvorefter oplysningen er synligt på den elektroniske tavle.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der er en stor opmærksomhed på at undgå unødige indlæggelser, idet flere af beboerne ikke reagerer godt på ændringer i omgivelserne. Når en beboer skal indlægges, sikres der et hensigtsmæssigt samarbejde gennem anvendelse af indlæggelses- og udskrivningsrapporter samt følgeskab af en medarbejder eller en pårørende. Medarbejderne understreger, at ingen beboere sendes alene på hospitalet. Der er ofte løbende kommunikation med hospitalet, hvortil udskrivelsen forberedes, så fx hjælpemidler og medicin er klar til, at beboeren kommer hjem. Når beboeren er retur til plejehjemmet følges en fast arbejds-gang, hvor der blandt andet udføres TOBS.</p> <p>Det interne samarbejde på plejehjemmet sikres gennem dokumentationen, til de daglige tavlemøder og gennem overlap mellem vagtlag. Herudover afholdes der tværfaglige møder, hvor de forskellige vagtlag deltager sammen med husets terapeuter. Af øvrige tværfaglige samarbejdspartnere fremhæves lægen, fodterapeut, tandlæger og ergoterapeuter, som udfører dysfagi-vurderinger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboeren ved, at beboeren mærker en ensartethed og en høj kvalitet i plejen, hvortil medarbejderne ved, hvad de skal og kan få hjælp til fra kollegaer med andre kompetencer, såfremt det er nødvendigt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre selvbestemmelse og medindflydelse ud fra målgruppens behov, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, og for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne på plejehjemmet. I forhold til beboernes tryghed beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at se mennesket og ikke diagnosen. En omsorgsfuld og tydelig tilgang, hvori medarbejderne benytter viden fra beboernes livshistorie til at vise beboerne, at de ved, hvem de er og hvad de står for, beskrives ligeledes som medvirkende til at skabe tryghed for beboerne. Herudover anvendes berøring, en hjemlig atmosfære og hurtig hjælp samt en anerkendende tilgang, hvortil de viser beboerne, at de er der for dem. Også bamser og demensvenlige dyr og dukker kan anvendes til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>I forhold til at sikre beboernes sikkerhed beskriver medarbejderne, at der anvendes GPS til dørsøgende beboere, som også får vurderet, om de er trafiksikre af en terapeut. Herudover anvendes forskellige screenings-redskaber, såsom faldscreening, ernæringscreening og TOBS.</p> <p>Såfremt en beboer er faldtruet, foretages der vurdering af beboernes fodtøj og medicin for at forebygge fald. Terapeuterne inddrages med henblik på at øge beboernes gå-funktion, og der anvendes hoftebeskyttere og bevægelsessensorer.</p> <p>Der arbejdes med forebyggelse af smittespredning gennem anvendelsen af værnemidler samt afsprøjtning af overflader og dørhåndtag. På plejehjemmet findes en smittevogn, som kan tages i brug ved udbrud, hvortil relevante instrukser følges.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres ved medicingivning, herunder at det er den rigtige beboer, at der er det korrekte antal tabletter, og at medicinen bliver set indtaget. Ved ikke-dispenserbare præparater, såsom øjendråber, kontrolleres anbrudsdato, og der kvitteres for administrationen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen på plejehjemmet, herunder hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger deres arbejde, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives det, at beboerens tilstand observeres og vurderes, og at alle remedier klargøres, så plejen ikke skal afbrydes. Dette er særligt vigtigt, idet mange beboere hurtigt kan blive forvirrede. Der anvendes musik og en rolig tilgang for at skabe en god stemning. Herudover anvendes fugtighedscreme og berøring som en måde at skabe ro og et godt forløb for beboeren.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsystem. Beboerne fordeles med hensyn til kontaktperson samt ud fra overvejelser omkring kompetencer og relationer. Der er en særlig opmærksomhed på de beboere, som har behov for øget kontinuitet.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange ved ændringer i beboernes tilstand, hvortil der udføres faglige observationer, TOBS og spares med kollegaer. Hvis det skønnes nødvendigt, involveres en leder eller anden faggruppe i vurderingen af beboeren.</p>

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen ofte foretages på fællesarealerne, hvor beboerne er til stede, og at der derfor kan forekomme mange forstyrrelser. Hvis det er nødvendigt med øget ro til en dokumentationsopgave, kan dette planlægges med kollegaerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, hvor der både har været tilbudt undervisning og er mulighed for sparring.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. Hertil beskrives, at VAR anvendes som opslagsværk ved faglige tvivl samt som en del af elevarbejdet.</p> <p>Der anvendes lokale instrukser for fx brand samt kommunale instrukser for fx hygiejne og COVID-19.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes ud fra en fast kommunal skabelon og skal indeholde beskrivelser af alle elementer af plejen, herunder hvordan beboeren skal tiltales samt forhold omkring ernæring, aktivitet og faste aftaler. Der henvises til relevante handlingsanvisninger.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes som udgangspunkt af kontaktpersonen, og den opdateres minimum hver tredje måned eller ved ændringer i beboerens tilstand.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes handlingsanvisninger for alle sundhedslovsindsatser, herunder alle "støtte-til"-indsatser. Handlingsanvisningerne udarbejdes af social- og sundhedsassistenterne. Beskrivelserne skal være kortfattede, præcise og indeholde særlige opmærksomhedspunkter - Fx hvis medicinen skal knuses eller gives på en bestemt måde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke foretaget observationer, som har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering -	
-	

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 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får beboerne 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 beboerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes 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 strukturet 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Der er ingen faktuelle fejl.

Tak for et fint besøg med rigtige gode observationer.

Med venlig hilsen

Lotte Breum
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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.