



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Huset William

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	20
4. Tilsynets formål og metode	27
4.1 Formål	27
4.2 Metode.....	27
4.3 Vurderingsskema	28
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	29
5. Yderligere oplysninger	29
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	30
Om BDO.....	31

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



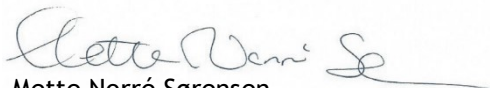
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Huset William, Vigerslev Allé 169, 2500 Valby

Leder: Tina Lehmann Pedersen

Antal boliger: 56 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en ufaglært medarbejder)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, som samtidig understøtter opfølgningen på anbefalingerne i forbindelse med sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af det aktuelle tilsyn, at plejehjemmet fortsat har behov for at arbejde med kommunikationen med beboerne, beboernes tilfredshed med maden samt beboernes oplevelse af kontinuitet. Det er vurderingen, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i de to observationsstudier varierer. I det ene observationsstudie foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side. Det samme gælder for den ene af de to medarbejdere i det andet observationsstudie. Den anden medarbejder i observationsstudiet har en kommunikation, som ikke er tilpasset beboeren. Ligeledes omtaler medarbejderen beboeren i tredje person, og omtaler beboeren på en mindre værdig måde i beboerens nærvær.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen i det første observationsstudie har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, men at der i det andet observationsstudie ses flere eksempler på manglende selvbestemmelse. I begge observationsstudier arbejder medarbejderne ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer.

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

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt og på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. En beboer oplever ikke at trives på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af indgåede aftaler. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer oplever manglende kontinuitet, manglende aftaler og reaktion ved nødkald, hvilket ledelsen ved og har handleplaner for. En anden beboer oplever, at det ofte er afløsere, der varetager beboerens støtte, hvilket beboeren er utilfreds med.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet og variation. Hovedparten af beboerne mener dog, at der er mulighed for at komme med forslag og at være i dialog med køkkenet omkring maden og menuen. Beboerne oplever i varierende grad, at ønskerne imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med rammerne omkring måltidet, men at en beboer gerne vil have hjælp til at finde en plads i spisestuen.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en nærværende og tilpasset kommunikation og adfærd med respekt for beboernes liv og værdighed. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet, hvortil det ligeledes er tilsynets vurdering, at de ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker for genoplivning, og de kan reflektere over dilemmaer vedrørende samtaler om livets afslutning. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for den daglige samarbejdsstruktur og det tværfaglige samarbejde på plejehjemmet.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre særdeles tilfredsstillende for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende retningslinjer for håndhygiejne og anvendelse af værnemidler.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne delvist kan beskrive, hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger, og at de ikke systematisk anvender disse i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger, hvor medarbejderne dog ikke er bekendte med kommunens krav om en handlingsanvisning for Klippekortordningen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, på baggrund af det aktuelle tilsyn, at plejehjemmet fortsat har behov for at arbejde med kommunikationen med beboerne, tilfredsheden med maden samt beboernes oplevelse af kontinuitet.

Tilsynet bemærker, at kommunikationen i de to observationsstudier varierer. I forbindelse med det ene observationsstudie ses der fra en medarbejders side:

- En kommunikation, som ikke er tilpasset beboeren.
- At beboeren omtales i tredje person samt omtales på en mindre værdig måde.

Tilsynet bemærker, at medarbejdernes indsats i forhold til at sikre beboerne selvbestemmelse og medindflydelse varierer for de to observationsstudier, hvor der for det ene observationsstudie ses flere eksempler på manglende mulighed for selvbestemmelse.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det igangværende fokus på og arbejde med medarbejdernes kommunikation med beboerne, fokus på dialog med beboerne omkring mad og måltider samt fokus på beboernes oplevelse af kontinuitet, herunder kendskab til egen kontaktperson.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med:

- Medarbejdernes faglige refleksioner i forhold til en individuel tilpasning af kommunikationen, svarende til beboernes funktionsevne.
- Medarbejdernes refleksioner i forhold til en værdig kontakt i samarbejdet.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes perspektiv og opmærksomhed i forhold til at sikre beboerne selvbestemmelse i samarbejdet.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever manglende livskvalitet og en oplevelse af ensomhed og en manglende opfølgning fra medarbejderne på aftaler og nødkald.

Dertil giver to beboere udtryk for manglende kontinuitet, og to beboere efterspørger bestemte udbudte aktiviteter.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det igangværende arbejde omkring ”Tryghed og trivsel” samt beboer-pårørende samarbejdet i forhold til en forbedring af beboernes oplevelse af at bo på plejehjemmet.

Tilsynet bemærker, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet og variation, hvor hovedparten dog mener at have dialog omkring dette, og at de kan komme med forslag.

- Beboerne oplever i varieret grad, at ønsker imødekommes, og en specifik beboer, med mundmotoriske udfordringer, har vanskeligt ved at synke maden, da konsistensen er for tør.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden og menuen samt på at arbejde med principperne for ’Det gode måltid’.

Og hertil anbefaler tilsynet, at der rettes specifikt fokus på en beboers udtalte behov for konsistens-tilpasning.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser god faglig forståelse og med få undtagelser kan redegøre for temaer i interviewet.

Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres:

- At medarbejderne har viden om, hvilke opdaterede faglige vejledninger, instrukser og procedurer der er adgang til, og hvor disse findes, samt at medarbejderne anvender disse systematisk i det faglige arbejde.
- At medarbejderne er bekendt med kravet til en handlingsanvisning for Klippe-kortsordningen.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog i 2022 anbefalinger i relation til at få genetableret de pauserede dele af kvalitetsarbejdet, på at sikre fokus på en professionel kommunikation, den gode måltidsoplevelse og beboernes tilfredshed med maden, og sikre at medarbejderne sikres tilstrækkelig oplæring hos beboerne, og at beboerne sikres størst mulig kontinuitet.

I relation til tilsynets anbefaling vedrørende genetablering af de pauserede dele af kvalitetsarbejdet, herunder BPSD og tavlemøder, samt at sikre systematisk opfølgning på UTH, beskriver plejhjemmets ledelse, at plejhjemmets ene sygeplejerske er blevet nøgleperson for arbejdet med de utilsigtede hændelser, og sygeplejersken sikrer vidensdeling og læring som følge af de indrapporterede hændelser.

Plejhjemmet gennemfører faste auditeringer på dokumentationen samt stikprøver på medicin i relation til indberettede utilsigtede hændelser.

Plejhjemmets kvalitetsgruppe mødes hver sjette uge og drøfter tiltag på baggrund af tilgængelige kvalitetsdata.

Tavlemøder er genetablerede som 10.30-møder. På møderne gennemgås udvalgte beboere med en vurderet risiko. Samtidig anvendes møderne til at sikre koordinering, blandt andet udpeges en daglig ansvarlig for medicingivning på 'skæve' tidspunkter og til at sikre, at al medicin er givet, inden vagten afsluttes. Endelig tilbydes medarbejderne også undervisning på 10.30-møderne.

Plejhjemmet arbejder systematisk med BPSD-konferencer, som afholdes hver tredje måned med deltagelse af relevante medarbejdere. Pårørende er ligeledes inddragede, idet plejhjemmet ønsker at bruge pårørendes viden i forhold til BPSD-tiltag.

I relation til anbefalingen vedrørende ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre en professionel kommunikation hos medarbejderne, beskriver ledelsen, hvordan der kontinuerligt arbejdes med kommunikationen. Ledelsen beskriver, at dels reagerer ledelsen med det samme, hvis de selv eller en beboer oplever brist i kommunikationen, og desuden er professionel kommunikation et tema på møder med medarbejderne. Plejhjemmet har arbejdet med Dialogkort, som sikrer, at alle medarbejdere kommer til orde.

Ledelsen beskriver, i forhold den gode måltidsoplevelse, at der generelt er stor opmærksomhed på forhold, som har betydning for en god stemning under måltidet.

Ledelsen beskriver blandt andet, at der ikke vaskes op eller ryddes op under måltidet, så støj mindskes. Desuden understøtter plejhjemmet beboernes måltidsoplevelse ved at finde måltidsfællesskaber. En beboer støttes blandt andet i at indtage sine måltider i en anden afdeling, hvor hun finder et større fællesskab med beboerne end i sin egen afdeling. Endelig fortæller ledelsen, at plejhjemmet er begyndt at anvende MusiCure, som understøtter Low Arousal under måltiderne.

I forhold til beboernes tilfredshed med maden beskriver ledelsen, at der generelt er en stor tilfredshed med maden på Huset William. Dog beskriver ledelsen, at flytningen af det varme måltid fra aften til frokost har udløst en del utilfredshed hos nogle beboere, samt at nogle beboere desuden er kritiske over for den klimavenlige mad. Der er fokus på selvbestemmelse, og der afholdes beboermøder,

hvor der blandt andet er fokus på maden. Desuden arbejdes der med tilbagemeldingssedler, hvor alle kan give feedback og komme med forslag. Aktuelt øges inddragelsen for de beboere, der spiser i boligerne, idet de nu selv kommer ud og vælger deres mad, frem for at få den serveret af medarbejderne i boligen.

I relation til tilsynets anbefaling om, at medarbejderne modtager tilstrækkelig oplæring til de opgaver, som de skal udføre hos beboerne, fortæller ledelsen, at medarbejderne tilbydes bedside-undervisning, hvis de føler sig usikre på de opgaver, de skal udføre. Kl. 10.30-møderne anvendes ofte til at afklare, om medarbejderne har brug for undervisning. Desuden opfordres medarbejderne også til at følge hinanden, f.eks. hvis en medarbejder har fundet en god måde at samarbejde med en beboer på, og skal give denne viden videre til sine kolleger.

I den forbindelse beskriver ledelsen, at der fra ledelsens side er opmærksomhed på en høj grad af psykologisk tryghed i medarbejdergruppen.

I relation til at understøtte beboernes oplevelse af kontinuitet hos medarbejderne fortæller ledelsen, at der sidste år var en usædvanlig høj personaleomsætning og desuden et højt sygefravær. Situationen er en helt anden nu, hvor vakante stillinger stort set er besat, medarbejdergruppen betegnes som stabil, og sygefraværet er faldet fra 20 til 5 fraværdsdage.

Der er kontinuerligt fokus på arbejdet med sygefravær i relation til betydningen for beboernes oplevelse af kvalitet og kontinuitet.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, at der aktuelt er fokus på det gode beboer-pårørendesamarbejde, hvor der sikres systematiske samtaler, og der er tilbud om en opfølgende samtale hver tredje-sjette måned. Ledelsen beskriver et generelt godt pårørendesamarbejde, hvor eventuel utilfredshed håndteres hurtigt.

I forbindelse med indflytning anvendes hjemmebesøg, og der er generelt et stort fokus på forventningsafstemning.

Ledelsen beskriver ligeledes et aktuelt fokus på flere initiativer i forhold til kvalitets- og udviklingsarbejdet, herunder dokumentationsarbejdet.

Plejhjemmets sygeplejerske går 'Fodspor', hvilket i praksis betyder, at sygeplejersken udfører observationsstudier for at sikre, at medarbejderne har de nødvendige faglige kompetencer. Sygeplejersken har desuden indkøbt læringsdukker, hvor elever og medarbejdere fremadrettet kan øve sig, blandt andet i at udføre nedre hygiejne.

Sygeplejersken beskriver, hvordan hun tilrettelægger undervisning med udgangspunkt i den viden, hun tilegner sig i forbindelse med 'Fodspor'.

Plejhjemmet har desuden haft en gruppe medarbejdere af sted på forløbet 'Tryghed og trivsel', hvor der er fokus på beboernes og medarbejdernes trivsel. Den nye viden skal nu implementeres i hele huset.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der er et stort fokus på samarbejdskulturen i personalegruppen, og at der har været en særdeles positiv udvikling det seneste år. Det måler ledelsen blandt andet i, at elever ønsker at blive på plejhjemmet efter endt uddannelse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, som samtidigt understøtter opfølgningen på anbefalingerne i forbindelse med sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af det aktuelle tilsyn, at plejhjemmet

fortsat har behov for at arbejde med kommunikationen med beboerne, tilfredsheden med maden samt beboernes oplevelse af kontinuitet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejehjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og to sygeplejersker med hvert deres faglige fokus, hvoraf den ene stilling pt. er vakant. Desuden er plejehjemmet organiseret med beboerkoordinator på hver etage og kontaktpersonsystem. Ledelsen beskriver, at der arbejdes med en flad struktur, hvor alle i ledelsen er i stand til at tage over i forhold til hinandens opgaver. Der beskrives desuden veletablerede mødestrukturer, som understøtter den faglige dialog om den enkelte beboer. Der afholdes daglige tavlemøder i dagvagt, og som noget nyt også i aftenvagten kl. 19.45. Plejehjemmet afholder desuden onsdagsmøder med deltagelse af træningspersonalet, som ved møderne kvalitetssikrer plejepersonalets arbejde, samt har observationer omkring beboernes ressourcer. På møderne drøftes desuden beboere med behov for hjælpemidler og vedligeholdelsestræning, og terapeuterne underviser i korrekt brug af de forskellige hjælpemidler. Ledelsen beskriver desuden, hvordan der aktuelt er ændret i mødetiderne, hvilket blandt andet betyder, at en del aftenvagter er gået op i tid og møder tidligere. Desuden har social- og sundhedsassistenten i aftenvagten et 30 minutters overlap med nattevagten, hvilket giver langt større tryk for nattevagten. Ledelsen mødes med nattevagterne hver torsdag.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets 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: Intet at bemærke.
--	-----------------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u>
-------------------------------	--

Den først ankomne medarbejder møder beboeren med et friskt 'hej', som beboeren straks responderer på med øjenkontakt og smil. Beboeren ligger i sengen, og medarbejderen spørger ind til, om beboeren har sovet godt, og om beboeren har lyst til at komme op, hvilket beboeren bekræfter, at hun gerne vil. Beboeren er kognitivt velfungerende, men lider af svær afasi, og beboeren kan derfor kun udtale få ord, såsom ja og nej, samt anvende ansigtsmimik og fagter i kommunikationen med medarbejderne. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderen holder øjenkontakten, taler i et roligt tempo og sikrer sig, at beboeren kan følge med og får tid til at udtrykke et svar. Enkelte gange lægger medarbejderen hånden på beboerens arm, imens de to taler.

Lidt efter ankommer endnu en medarbejder, som skal deltage i plejen af beboeren. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke hilser på beboeren, inden hun går i gang med opgaverne. Medarbejderen fortæller senere, at det var fordi, hun tidligere på morgenen allerede havde været inde hos beboeren og havde hilst på beboeren. Den sidst ankomne medarbejder taler en del, imens beboeren får udført nedre hygiejne. Kommunikationen er rettet mod beboeren, men formen er ikke tilpasset beboeren, idet medarbejderen taler hurtigt, lavt og uden øjenkontakt med beboeren. Beboeren er ikke i kontakt med medarbejderen, og beboeren kigger blandt andet i en anden retning. Medarbejderen taler om, at beboeren skal have fodpleje, og i den forbindelse omtales en anden beboer, som medarbejderen fortæller, at det ikke lykkedes at udføre fodpleje på. Beboeren er generelt stille under nedre hygiejne i sengen, og tilsynet observerer ikke på noget tidspunkt, at medarbejderen sikrer sig, at der er etableret kontakt til beboeren i kommunikationen.

På badeværelset er det kun den ene medarbejder, der hjælper beboeren med soignering, og her observeres beboeren langt mere aktivt kommunikerende, og beboeren og medarbejderen har en samtale om blandt andet tøj og hår og de kommende aktiviteter i huset.

Efter badeværelset skal beboeren forflyttes fra bækkenstol til seng med loftslift. I den forbindelse omtaler medarbejderen beboeren i tredje person, og siger '*Nu skal vi lige have XX svinget herop*'. Efterfølgende observerer tilsynet flere lignende eksempler, hvor medarbejderen omtaler beboeren i tredje person og på en mindre værdig måde. Tilsynet observerer blandt andet flere gange, at medarbejderen lavmælt og uden at kigge på beboeren kommenterer forhold omkring beboeren.

Tilsynet observerer i forbindelse med den efterfølgende feedback og dialog med de to medarbejdere, at den ene medarbejder beskriver kommunikationen med beboeren på en mindre faglig måde, hvor medarbejderen ikke viser forståelse for, at det er nødvendigt at tilpasse sin kommunikation til den aktuelle beboer.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren hilser venligt godmorgen af medarbejderen, og beboeren adspørges, om tilsynet kan observere morgenplejen, hvilket beboeren samtykker omkring. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og spørger til beboerens velbefindende. Undervejs i plejen anvender medarbejderen korte og klare anvisninger, som beboeren kan følge, f.eks. '*du må gerne tage dit tøj af*'. Medarbejderen fører en frisk og nærværende samtale om plejereleterede emner og om beboerens planer for dagen, hvilket beboeren aktivt responderer på. Medarbejderne benytter sig i kontakten med beboeren af fysisk berøring, og medarbejderen har et imødekomende kropssprog og fremstår fokuseret og smilende.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Plejen foregår generelt i et tempo, der er tilpasset beboeren, blandt andet i forhold til, at beboeren har smerter i benene i forbindelse med udstrækning, og derfor gives tid til at strække benene ud.

Tilsynet observerer, at medarbejderne i varierende grad orienterer beboeren om, hvad de foretager sig. F.eks. ses udførlig inddragelse af beboeren i forbindelse med forflytninger med loftslift, hvor beboeren inddrages i hvert trin i processen, og hvor medarbejderne sikrer sig, at beboeren er helt klar, inden de går videre. I forbindelse med vending i seng med Vend let, orienteres beboeren ikke konsekvent inden vendingen foretages, og beboeren virker derfor flere gange kortvarigt lidt forskrækket og flagrer med armene.

Efter, at beboeren er flyttet fra seng til bækkenstol, forflyttes beboeren til badeværelset. Beboeren orienteres om, at hun nu får lidt tid for sig selv, men de to medarbejdere går imidlertid på skift ud på badeværelset, blandt andet for at hente ting og for at spørge beboeren om, hvilket tøj hun ønsker at have på. Beboeren får derfor aldrig den adviserede tid alene på badeværelset.

Beboeren beslutter i forbindelse med plejens afslutning, at hun alligevel gerne vil blive i sengen. Begge medarbejdere forsøger at motivere beboeren til at komme op, men beboeren holder fast i ønsket, og dette efterkommes efterfølgende.

Beboeren lejres grundigt, og beboeren er i den forbindelse inddraget i, hvor højt hun ønsker, at hovedgærdet skal køres op.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og med en fast rutine. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og for at sikre sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Beboeren spørges løbende ind til, hvordan det føles, f.eks. vedrørende vandets temperatur, indsæbning af kroppen og ved aftørring. Tilsynet observerer, at beboeren nikker og giver udtryk for at nyde hårvask og hovedbunds-massage, hvorefter medarbejderen masserer lidt mere. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af tøj og i forhold til hudpleje på udsatte steder, som beboeren tildeler stor opmærksomhed og interesse.

RehabiliteringObservationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne udfører stort set kun kompenserende pleje. Beboeren deltager i begrænset omfang i forbindelse med påklædning, hvor medarbejderne tæller til tre, så beboeren ved, hvornår hun skal hjælpe med at læne sig frem.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsevne. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet anvisninger og tilpasset guidning, så beboeren kan medvirke, f.eks. vises bluser enkeltvis frem, så beboeren kan tage stilling til, hvilken en hun ønsker at få på. Under den personlige pleje inddrages beboerens ressourcer blandt andet ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, så beboeren kan vaske sig i ansigtet, samt ved påklædningen, hvor beboeren støttes i at tage tøjet på. Medarbejderen inddrager beboeren i sundhedsfremmende og forebyggende overvejelser omkring beboerens hud og udsatte områder, som inspiceres nøje. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og beboeren tilkendegiver tilfredshed ved egen indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i de to observationsstudier varierer. I det ene observationsstudie foregår der en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side. Det samme gælder for den ene af de to medarbejdere i det andet observationsstudie. Den anden medarbejder i observationsstudiet har en kommunikation, som ikke er tilpasset beboeren. Ligeledes omtaler medarbejderen beboeren i tredje person, og beboeren omtales på en mindre værdig måde i beboerens nærvær.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderen i det første observationsstudie har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, men at der i det andet observationsstudie ses flere eksempler på manglende selvbestemmelse. I begge observationsstudier arbejder medarbejderne ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne hjælper hinanden med at klargøre remedier til plejen forud for, at den påbegyndes.

Medarbejderne tilrettelægger plejen, så tiden udnyttes hensigtsmæssigt. Tilsynet observerer, at når der ikke er behov for to medarbejdere hos beboeren, så udfører den anden medarbejder praktiske opgaver i boligen.

Plejen gennemføres uden forstyrrelser eller afbrydelser, der har betydning for beboerens oplevelse.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre remedier klar på badeværelset, og medarbejderen har desuden en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderen inddrager beboeren i planen for plejen ved at opfordre beboeren til at tage tøjet af, imens medarbejderen henter de håndklæder, der viser sig at mangle.

Medarbejderen har fokus på beboeren, og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Plejen gennemføres effektivt, rutineret og på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser. Medarbejderen har lagt telefonen fra sig i boligen, og medarbejderen anerkender, at telefonen ringer, og siger højt til beboeren; 'Jeg kan høre, at telefonen ringer, men de må vente lidt, til vi to er færdige'. Dette nikker beboeren til, og samarbejdet fortsætter upåvirket. Da telefonen ringer igen, falder dette sammen med, at beboeren er ved at tørre sig. Medarbejderen orienterer igen beboeren om telefonens ringning, og medarbejderen kan nu besvare opkaldet, uden at dette har en indflydelse på indsatsens forløb.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen i begge observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren er ikke inddraget i de praktiske opgaver, idet hun ikke fysisk er i stand til at deltage. De praktiske opgaver udføres, imens beboeren hjælpes på badeværelset. En medarbejder skal skifte sengetøj, og medarbejderen er nødt til at forlade boligen for at hente rent sengetøj. Medarbejderen aftager forinden engangsforklæde og engangshandsker, men medarbejderen spritter ikke hænder efter aftagning af handsker og forklæde, inden boligen forlades. Retur i boligen aftager medarbejderen det urene sengetøj og lægger det rene sengetøj på, uden at skifte handsker imellem den urene og rene procedure. Først efter sengetøjsskiftet påfører medarbejderen sig igen nye handsker og engangsforklæde. Tilsynet observerer desuden, at medarbejderen i forbindelse med skift af sengetøjet lægger det urene lagen på sengebordet op ad det rene sengetøj. Ved afslutning af sengetøjsskiftet bærer medarbejderen det urene vasketøj direkte op ad uniformen på vejen ud af boligen. Endeligt observerer tilsynet, at samme medarbejder ved afslutning af plejen ikke afspritter hænderne efter aftagning af engangsforklæde og handsker, inden boligen forlades for at hente en kop kaffe til beboeren. Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejderne omkring de hygiejniske retningslinjer, i hvilken forbindelse tilsynet observerer, at særligt den ene medarbejder udviser manglende forståelse for de hygiejniske retningslinjer. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen sikrer, at efter beboeren har taget tøjet af, lægges dette i vasketøjsposen, der hænger på væggen. Medarbejderen tørrer efterfølgende badeværelsesgulvet grundigt. Medarbejderen foretager en oprydning i sengen, hvor beboeren har lagt flere bluser frem. Bluserne gennemgås, og halvdelen lægges til vask, og de resterende lægges efter aftale med beboeren på plads i klædeskabet. Beboeren inddrages i medarbejderens overvejelser i forhold til aftørring af madras, og at denne efterfølgende skal lufttørre, forinden medarbejderen lægger nyt linned på. Medarbejderen lægger derefter det snavsede linned i vasketøjsvogn, og affaldet tages med ud fra boligen.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæder og engangshandsker, inden plejen påbegyndes. Beboeren får udført nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen, som varetager denne opgave, sikrer, at der arbejdes fagligt korrekt fra rent til urent. Beboeren forflyttes herefter til bækkestol og hjælpes med den øvrige hygiejne på badeværelset. Medarbejderne hjælper til sidst beboeren tilbage i sengen for at hjælpe beboeren tøjet på og bleen sat godt på plads. Beboeren beslutter herefter, at hun gerne vil blive liggende i sengen, og medarbejderen sørger derfor for, at beboeren er lejret grundigt, blandt andet med lejringspude under den ene arm.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indledningsvist sikrer medarbejderen sig, at beboeren er indstillet på at få tilbudt det aftalte bad, og beboeren får derefter støtte til bad på badeværelset. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og der inspiceres hudfolder og udsatte områder. Medarbejderen er omhyggelig med aftørring og påsmøring af creme flere steder, hvor beboeren har tendens til rødme og hudproblematikker. Beboeren støttes herefter med påklædningen, og efter beboerens selvstændige forflytning til dagligstue, opfordres beboeren til at tage sandalerne af, så fødder og tæer yderligere kan lufttørre. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og medarbejderen foretager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte udføres på tilfredsstillende vis. I det ene observationsstudie leveres hjælpen i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse samt efter beboerens behov, hvorimod der i det andet observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer hos den ene af de to deltagende medarbejdere.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Fællesarealer er rolige og overskuelige, og der er anvendt forskellige afdæmpede og let støvede farver på væggene samt med kontraster mellem vægge og gulve.

Der er møbleret med polstrede og rengøringsvenlige møbler i et roligt farvevalg, og hertil er der indrettet med mindre borde og reoler i lyse træsorter. Der ses udsmykning på væggene med fotostater samt enkeltinventar og pynt. Ved beboernes hoveddøre er der ophængt mindre hylder, hvor det er muligt at stille en personlig ting. Der er i fælleskøkkener opstillet en tablet med mulighed for musikvalg, som i den ene spisestue, i forbindelse med morgenmaden, spiller med afdæmpet musik.

Gangarealerne giver mulighed for ophold, hvor der ses opstillede parvise lænestole med borde imellem.

I de fælles spisekøkkener er der flere mindre spiseborde med plads til fire personer, og dertil er der sofaarrangementer og kroge med lænestole, hvor man enten kan sidde flere eller lidt for sig selv med afstand til andre.

Flere beboere er fra morgenstunden samlet i spisestuen. Beboerne sidder lidt spredt, men der er en rolig stemning, og der er medarbejdere til stede. I løbet af formiddagen er mange beboere samlet i dagligstuen, hvor nogle sidder og blunder med et tæppe over sig, og andre sidder og taler sammen.

I en afdeling ses en væg med nyere billeder af beboere og medarbejdere i festligt lag. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan afdelingens medarbejdere fremgår af en oversigt med billeder og navn. Medarbejderne henvender sig til beboerne ved navn, og de er venlige og lyttende i kontakten.

Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, hvordan alle beboere på Huset William får udleveret en aktivitetsoversigt hver uge, hvor ugens aktiviteter fremgår med både tekst og billeder. Aktivitetsoversigten hænger også på fællesopslagstavler og i elevatorerne.</p> <p>Tilsynet taler med en nyansat aktivitetsmedarbejder, som fortæller, at hun er i gang med at gennemføre samtaler med alle beboerne for at lære dem at kende og for at høre, hvilke aktiviteter beboerne kunne tænke sig.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen er ansvarlig for ugeaktiviteterne, og på tilsynsdagen er der bl.a. tilbud om Ønskekoncert Giro413 med kaffe og kage.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen udfører aktiviteter i husets fællessal og på etagerne. Desuden er medarbejderen gået i gang med det, hun selv omtaler som 'Projekt Havehus', hvor hun hver tirsdag mødes med beboere i havens pavillon.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i en afdeling står et bord med to stole på fællesarealerne. Bordet er mærket 'Spillebullen', og det har et udvalg af brædspil.</p> <p>Om eftermiddagen ses en stor gruppe beboere sidde udenfor med kaffe i den afslukkede have. Aktivitetsmedarbejderen er til stede sammen med beboerne og faciliterer samtalen.</p>
---------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med otte beboere i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Beboerne tilkendegiver overordnet, at de er glade for at bo på Huset William, og at de oplever både livskvalitet og tryghed.</p> <p>Beboerne siger blandt andet</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er tryk ved at bo her'.</i> • <i>'Når det nu skulle være, så er jeg kommet et godt sted hen. Man kan være sammen med de andre, og man kan være sig selv'.</i> • <i>'Jeg er glad og tryk ved det her sted. Jeg er landet et sted, hvor jeg kan holde ud at være'.</i> <p>En ud af otte beboere tilkendegiver ikke at opleve livskvalitet. Beboeren fortæller, at hun ikke er så glad. Beboeren føler sig lidt glemt, og hun oplever ikke at trives på plejehjemmet. Beboeren kan ikke komme så meget omkring, fordi hun føler sig usikker på benene, og beboeren beskriver, hvordan selv den korte tur på toilettet er en udfordring. Derfor opholder beboeren sig meget i egen bolig.</p>
---	---

Selvbestemmelse	<p>Alle otte interviewede beboere tilkendegiver, at de føler, at de selv er med til at bestemme over eget liv, og at de har indflydelse på deres egen hverdag i det omfang, de ønsker.</p> <p>Bl.a. fortæller beboerne, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg bestemmer fuldstændigt selv, hvad jeg foretager mig. Jeg taler med medarbejderne om tingene'.</i> • <i>'Man bestemmer helt selv. Jeg kan godt lide at læse, og jeg holder mig lidt mere for mig selv'.</i> • <i>'Jeg synes, at jeg for det meste har indflydelse'.</i> • <i>'Jeg kan selv styre min hverdag. Der sker ting omkring mig. Jeg har en hverdag, jeg kan være i. Jeg skulle godt nok lige vænne mig til faste spisetider'.</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt og på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. En beboer oplever ikke at trives på plejehjemmet, beboeren opholder sig meget alene og føler sig lidt glemt.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Syv ud af otte beboere oplever, at få den pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever, at hjælpen leveres på en god og tilpasset måde af medarbejderne.</p> <p>To af beboerne beskriver, hvordan de stort set klarer den personlige hygiejne på egen hånd, men at de får lidt støtte af medarbejderne til det, de ikke selv kan klare, bl.a. oplever en beboer, at det er rart at blive skrubbet på ryggen af en medarbejder.</p> <p>En beboer tilkendegiver, at hun ikke altid får den hjælp, hun har brug for, idet hun ikke selv har kræfter til at trække støttestrømperne på, og derfor har brug for hjælp til dette af medarbejderne. Beboeren beskriver, at hun i tre dage har oplevet ikke at få hjælpen, til trods for, at støttestrømperne lå fremme. Beboeren siger, at det er hendes oplevelse, at der ikke er system i opgaverne.</p> <p>Alle beboerne tilkendegiver, at de støttes af medarbejderne til at klare mest muligt selv, og dermed vedligeholder de deres ressourcer.</p> <p>En beboer siger: <i>'Fuldstændigt - de er fantastiske til lade mig gøre det, jeg selv kan, men jeg vil også gerne selv. Hvis jeg er for træt, så beder jeg om hjælp. Jeg vasker selv mit tøj, og hænger det også selv op, selv om min arm ikke er god. Jeg bruger bare tre-fire timer på det. Personalet er meget imponerede'.</i></p> <p>Alle beboerne ved, hvor de vil henvende sig i tilfælde af, at der var noget, de var utilfredse med, men flere af de interviewede beboere understreger, at det ikke er noget, de tidligere har tænkt over, da de ikke mener, at der er noget at klage over.</p> <p>En beboer kan kun besvare enkelte af tilsynets spørgsmål.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Tilsynet observerer otte boliger, som alle observeres renholdte. Det samme gælder beboernes hjælpemidler.</p>

En beboer fortæller, at beboeren selv står for dele af rengøringen i boligen, herunder oprydning og at tørre støv af, og beboeren ønsker at blive ved med det, så længe det er muligt.

Kontinuitet i støtten

Fem ud af de interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever kontinuitet i hjælpen. To beboere savner faste medarbejdere i dagligdagen, og en beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

En tilfreds beboer siger; *'Jeg har en fast hjælper, som kommer hver gang, hun er på arbejde. Ved ferie og sygdom kommer der afløsere. De ved godt, hvem de ikke skal sende herind. Jeg orker ikke at forklare tingene'*.

En anden tilfreds beboer siger; *'Det er gerne de samme medarbejdere, som kommer. Der er ikke en finger at sætte på stedet her'*.

De to beboere, som er ikke tilfredse med kontinuiteten siger:

- *'Jeg har nogle favoritter, men jeg oplever, at de er i tidsnød. De er lydhøre, men jeg kan ikke rigtigt drage nytte af dem. Afløserne tager ikke rigtigt opgaverne på sig, og de henviser til de faste medarbejdere. Jeg kender ikke til at have fået tildelt en kontaktperson, og jeg får ikke rigtig nogen information om huset'*.
- *'Jeg oplever ikke så ofte faste medarbejdere. Det irriterer mig, at det altid er afløsere, der sendes ind til mig'*.

Beboerne oplever generelt, at indgåede aftaler overholdes, og at hjælpen leveres som aftalt, blandt andet udtrykker en beboer, at medarbejderne altid melder tilbage, hvis de bliver forsinkede, og en anden beboer fortæller samstemmende, at samarbejdet med medarbejderne fungerer upåklageligt.

En beboer oplever ikke at have fået lavet tilstrækkeligt med aftaler. Beboeren beskriver, hvordan hun oplever, at medarbejderne suser forbi på gangen. Beboeren har trykket på nødkaldet, og efter en time og ti minutter er der fortsat ikke reageret. Beboeren giver udtryk for bekymring i forhold til at være til besvær, og beboeren vil ikke ringe mere end en gang. Fremlagt udtalelsen udtrykker ledelsen fuld indsigt i beboerens udfordringer, og der fremlægges handleplaner herfor.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer oplever manglende kontinuitet, manglende aftaler og reaktion ved nødkald, hvilket ledelsen er bevidst om, og som der er lagt handleplaner for. En anden beboer oplever, at det ofte er afløsere, der varetager beboerens støtte, hvilket beboeren er utilfreds med.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere

Alle beboere oplever, at medarbejderne taler pænt til dem og har respekt for deres personlige grænser.

En beboer fortæller tilsynet, at; *'Medarbejderne taler ordentligt, og det vil jeg også have. Jeg bliver en sjælden gang provokeret af vikarer, der ikke laver noget eller ikke taler pænt, og så kan jeg godt komme lidt i sammenstød'*.

De øvrige beboere fortæller:

- *'Navnlig én medarbejder er sådan et vidunderligt menneske, men hun er lige på ferie. Hende har jeg en god tilknytning til'.*
- *'For det meste er kontakten fra medarbejderne god, det er nok mere mig, der kan komme til at snerre lidt. De snerrer ikke tilbage'.*
- *'Medarbejderne er flinke, hjælpsomme og søde'.*

Muligheder for at være social

Beboerne er generelt godt tilfredse med plejehjemmets aktivitetstilbud og muligheder for at være sociale.

Fem beboere tilkendegiver at være fuldt ud tilfredse med tilbuddene, og de oplyser, at de deltager i de annoncerede tilbud, alt efter lyst, energi og humør.

Tilsynet bemærker, at flere beboere har en uge-aktivitetsoversigt liggende i lejigheden. En beboer savner aktivitetstilbud med håndarbejde, som beboeren oplyser, der har været udbudt tidligere. En anden beboer er ærgerlig over, at den nye aktivitetskoordinator ikke har kørekort, og derfor ikke kan køre bussen til Rødovre Centrum, som beboeren holder meget af at besøge.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Alle beboere oplyser, at de er sammen med medbeboere i det omfang, de ønsker. Nogle beboere holder meget af det sociale omkring måltiderne og aktiviteterne, hvor andre udtrykker glæde ved at opholde sig i egen bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Beboerne tilkendegiver en varieret tilfredshed med maden på Huset William.

Fire ud af otte beboere tilkendegiver, at de får god mad og siger blandt andet:

- *'Den er ikke, som vor mor lavede den, men den er udmærket'.*
- *'Maden er nogenlunde i kvalitet og almindelige gode danske retter'.*
- *'Glimrende mad'.*

En beboer er utilfreds med maden, og beboeren er i tæt dialog med ledelsen og køkkenet herom, hvilket beboeren oplever som en god og imødekommende dialog. Beboeren siger; *'Jeg er ikke tilfreds med maden. Jeg savner grøntsager, der ikke er kogt ud, og jeg savner råkost. Jeg hader den tykke sovs. Jeg er også utilfreds med, at de varme mad er til middag, og at kagen om eftermiddagen er taget væk. Den savner vi alle sammen. Smørrebrødet er ikke spændende. Det er lyserøde pålægsmadder, kødpølse, rullepølse, spegepølse...'*

En anden utilfreds beboer siger; *'Oh, snak ikke om det! Hver dag kl. 12 hedder det sig, at vi skal have varm mad, men den varme mad har måske stået på nogle tallerkener i køkkenet, så den er iskold, når den kommer op. Jeg troede i starten, at de var blevet forsinkede, men det er det samme hver dag. Sowsen er stivnet! Så jeg har ikke fået varm mad længe! Der er intet der frister, den er ikke indbydende'.*

En tredje beboer, som heller ikke er helt tilfreds, fortæller tilsynet, at; *'Jeg får tilpasset kost - moset og hakket mad. Kvaliteten er lidt svingende, det hakkede kød kan være lidt tørt, så er det vanskeligt at synke'*.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet om tilfredsheden med maden.

Beboerne oplever generelt, at der er mulighed for at komme med forslag og give feedback til køkkenet.

En beboer beskriver f.eks., at; *'Der er stor mulighed for indflydelse. Jeg taler ofte med køkkenet, og de lytter, og tingene bliver også bedre, f.eks. har jeg lige fået en lille skål med agurk og tomater, som jeg har ønsket'. Vi udfylder også en evalueringsseddel til køkkenet, hvor man kan tilkendegive sin mening. Så får de en doktorafhandling fra mig'*.

En anden beboer beskriver, hvordan der bliver talt om maden under måltiderne, og beboeren forestiller sig, at det gives videre til køkkenet.

To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

To beboere oplever, at man kan komme med feedback til køkkenet, men de savner lydhørhed, f.eks. siger en beboer; *'Jeg har kommenteret maden og fortalt, at det kunne være dejligt med varm mad, men jeg oplever at blive set på, som var det en by i Rusland'*.

Den anden beboer siger; *'Jeg får hakket kød efter at have klaget over, ikke at kunne spise det kød, jeg fik serveret, men det hjælper dog ikke, hvis det hakkede kød er tørt. Jeg betaler dyrt for maden, men måtte i går smide kødet ud, fordi jeg ikke kunne synke det'*

Beboerne, som spiser i spisestuen, beskriver generelt en hyggelig stemning under måltiderne, hvor beboerne beskriver hyggeligt socialt samvær med medbeboere.

Beboerne beskriver som helhed tilfredshed med at kunne vælge at indtage måltiderne, hvor de har lyst, men en beboer ville gerne spise i spisestuen. Beboeren fortæller, at hun nu spiser i egen bolig. Beboeren beskriver, hvordan hun har oplevet, at det er svært at finde en plads, der ikke er optaget til anden side. *'Det var lidt at løbe panden mod muren flere gange'*. Fremlagt for ledelsen udtrykkes der fuld indsigt i beboerens udfordringer, og der fremlægges handleplaner herfor.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet og variation. Hovedparten af beboerne mener dog, at der er mulighed for at komme med forslag og at være i dialog med køkkenet omkring maden og menuen. Beboeren oplever i varierende grad, at ønskerne imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med rammerne omkring måltidet, men at en beboer ønsker hjælp til at finde en plads i spisestuen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er prioriteret at arbejde med temaerne kommunikation og demensfagligt arbejde.

I forhold til kommunikationen er der formuleret et selvstændigt projekt om at tage den "professionelle hat på" ved arbejdsrelateret kommunikation og at øve sig på at adskille det personligt relaterede i kommunikationen fra det fagligt relevante.

Der er fokus på, hvordan kommunikationen forbedres, blandt andet ved at være aktivt lyttende i samtaler, at være afventende, og at give sig selv mulighed for at få god tid, forinden at skulle svare på spørgsmål.

Dertil er der arbejdet med "Dialogkort", hvor der trækkes kort med spørgsmål til et givent emne, og medarbejderne derefter i fællesskab drøfter, hvad god og sund kommunikation kunne være i den sammenhæng. Dette oplever medarbejderne som en konstruktiv og lærerig metode i forhold til at blive bedre rustet i kommunikationen med andre.

I forhold til demensfaglige emner arbejdes der med flere forskellige emner og metoder, hvor medarbejderne blandt nævner:

- NPI-skema og -screeninger.
- Med beboernes livshistorier.
- BPDS-konferencer.
- Samarbejde med ekstern demensvejleder/-rådgiver.

Der er en aftalt struktur for arbejdet, hvor husets sygeplejerske og de øvrige to demensvejledere afholder BPSD-konferencer. Hver tredje måned gennemgås alle beboere, og der formuleres et skema for f.eks. 2-3 beboere, som herefter følges, og efter en måned evalueres de faglige indsatser. F.eks. er der lavet handleplaner ved problematikker med søvn og døgnrytme.

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet for social- og sundhedsassistenter er fokus på medicingivning, hvor der er formuleret handleanvisninger, at der dertil har været fokus på UTH-arbejdet samt CURA, og at der nu er aftaler om at medbringe tablets ved medicinopgaverne.

Plejecentrets forbedringsgruppe har i samarbejde med ekstern konsulent fra kommunen arbejdet fokuseret med handleplaner på baggrund af data og resultater af interne audits. Husets sygeplejerske arbejder nu videre med en del af opgaverne, hvor der er planlagt et internt opfølgende møde.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne fremhæver flere faktorer, som de finder væsentlige i kontakten og kommunikationen med beboerne, og de nævner overordnet empati, roligt tempo og omsorg, som vigtige. Dertil beskrives, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne fra gang til gang vurderer, hvordan kommunikationen skal være, forinden en opgave igangsættes. • Medarbejderne er opmærksomme på indledningsvist at etablere en god kontakt, f.eks.. at etablere øjenkontakt, at sikre et øjeblik ro, f.eks. at sidde ned for at observere beboeren. • Ved f.eks.. at spørge til beboernes velbefindende; <i>'Hvordan har du sovet'</i>, når man kommer om morgenen, og derefter tilpasser kommunikationen til beboers tilstand og humør. • Være opmærksom på stemmeleje, at lytte til beboeren og at have fysisk kontakt, f.eks. at holde i hånd.
---------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne sikrer, at de har kendskab til beboeren ved at vise interesse for den enkeltes liv og forhold - <i>'Vi kommer jo i deres hjem'</i>. • Medarbejderne taler med beboerne om hverdagslivet, og hvad de har af planer og aftaler. <p>Medarbejderne oplyser desuden, at hos nogle beboere, hvor relationen er bygget op gennem længere tid, kan kommunikationen være mere personlig, f.eks. med en særlig jargon. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at sikre en værdig og professionel kommunikation, så tillægsord, såsom <i>'søde'</i> eller <i>'smukke'</i> fravælges.</p> <p>Dertil beskriver medarbejderne at der internt er opmærksomhed på, hvorledes medarbejdere kommunikerer, og at temaet drøftes på de fælles møder.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes der for den enkelte beboer foretages en screening af beboerens behov for støtte samt døgnrytme.</p> <p>På hver etage er der en koordinator, som fordeler de faglige kompetencer og medarbejderressourcer ud fra planlagte faglige indsatser og beboerbehov.</p> <p>Forinden en beboers indflytning, planlægges et hjemmebesøg af en medarbejder og koordinator, hvor de er i dialog med beboeren og eventuelle pårørende om deres forventninger.</p> <p>Beboeren inviteres altid til en indflytningssamtale, og det er målet at etablere et tilbud om et opfølgende indflytningsmøde efter to måneder, og derefter to gange årligt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de orienterer sig om nye beboere i Cura, og om den kommende beboers livshistorie er beskrevet. Hvis denne mangler, så opfordres beboeren og eventuelle pårørende til at byde ind med informationer, og herefter sker der en kontinuerlig dialog med beboeren om ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at Klippekortordningen anvendes af husets aktivitetsmedarbejdere.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver begrebet rehabilitering, og de fortæller, at de arbejder med det ud fra princippet om <i>'hjælp til selvhjælp'</i>, og at de støtter beboerne i at udføre så mange af de daglige gøremål selv.</p> <p>Den rehabiliterende indsats tager afsæt i beboernes individuelle dagsform. Eksempelvis hjælpes en beboer ved forflytning, så beboeren har ressourcer til andre ting, som beboeren gerne vil klare selv, f.eks. at børste tænder, vaske sig m.v.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne støttes i at bevare deres gangfunktion igennem vedligeholdende træning, f.eks. korte ture i boligen eller på gangarealerne. Desuden serveres måltiderne på fade og i skåle, så beboerne har mulighed for at tage selv. Her observerer medarbejderne desuden, at beboerne ofte spiser mere, når de selv kan tage maden. Medarbejderne siger; <i>'Vi kan nemt komme til at gøre for meget'</i>, og de er bevidste om og forholder sig til dette. Medarbejderne oplyser afslutningsvist, at den rehabiliterende indsats kan strække sig over tid - med kortsigtede og langsigtede mål for, at beboerne kan genvinde tabte færdigheder.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes ønsker vedrørende genoplivning dokumenteres i Cura, og det fremgår af forsiden på beboerens journal. Denne</p>

beslutning og information opdateres en gang årligt i samarbejde med lægen, hvor værge og pårørende også involveres.

Medarbejderne oplever, at beboerne er forskelligt indstillede i forhold til at drøfte livets afslutning, hvor nogle er meget åbne for samtalen, og har gjort sig overvejelser om døden. Medarbejderne oplyser, at de involverer en kollega eller deres leder, hvis de ikke selv synes, de kan tage samtalen med beboeren om den sidste tid.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvorledes der dagligt arbejdes for at sikre en god og overskuelig planlægning, hvor koordinator har fordelt medarbejderressourcerne i forhold til de faglige indsatser og beboernes individuelle behov. Fordelingen fremgår af en fælles tavle, så medarbejderne har et samlet overblik. Dertil orienterer og koordinerer medarbejderne mundtligt med hinanden.

Medarbejderne beskriver, at der sikres sammenhæng i indsatser for beboerne via daglige tavlemøder, hvor der er fokus på beboernes aktuelle tilstand og behov. Ved møderne deltager alle medarbejdere på den enkelte afdeling, afdelingsleder og sygeplejerske. Lejlighedsvist deltager forstanderen, og om onsdagen, hvor mødet er forlænget, deltager også aktivitetsmedarbejder, repræsentant fra køkkenet mv.

Husets sygeplejerske kan tilkaldes ved behov for en faglig vurdering eller sparring. En gang ugentligt er der stuegang med plejehjemslægen, hvortil flertallet af beboerne er tilknyttede. Om aftenen og i weekenderne kontaktes den kommunale sygeplejerske eller akutteam ved behov.

Det oplyses, at der en gang ugentligt afholdes et tværfagligt møde med deltagelse af husets to fysioterapeuter. Dertil samarbejdes der f.eks. ved dysfagi-problematikker med en ekstern ergoterapeut. Nogle beboere modtager vederlagsfri fysioterapi, og enkelte beboere har selvbetalt terapeutstøtte.

Medarbejderne er i løbende dialog med beboerne og disses eventuelle pårørende, og dertil dokumenteres indsatser i Cura.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en nærværende og tilpasset kommunikation og adfærd med respekt for beboernes liv og værdighed. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker for genoplivning, samt at de kan reflektere over dilemmaer for samtaler vedrørende livets afslutning. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for den daglige samarbejdsstruktur og for det tværfaglige samarbejde på plejehjemmet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne redegør for faktorer med betydning for beboernes tryghed i hverdagen, og de nævner:

- At beboerne kender til deres kontaktperson og primært får hjælp af medarbejdere, som de kender.
- At aftaler overholdes.
- At medarbejderne er nærværende og opmærksomme i samarbejdet med beboerne, så beboerne kan mærke, at medarbejderne er der for dem.

Medarbejderne tilføjer, at de indbyrdes er opmærksomme på hinanden i forhold til et velfungerende samarbejde med beboerne, og de tilbyder at hjælpe hinanden indbyrdes, hvis et samarbejde ikke helt lykkes. De er opmærksomme på, at tryghed gælder alle, og at tryghed hos en person har en afsmittende effekt på andre - herunder pårørende og medarbejderne selv.

I forhold til det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde beskriver medarbejderne at have fokus på nogle grundlæggende indsatser og daglige rutiner f.eks.:

- Urinvejsinfektioner; Tilbud og støtte til toiletbesøg og bleskift, herunder at sikre beboerne et tilstrækkeligt væskeindtag.
- Daglige observationer af beboernes velbefindende ved at 'scanne' kroppen for rødme, tegn på tryk og sår og igangsætte relevante indsatser, som f.eks. trykaflastning, venderegime mv.
- Hygiejne og anvendelse af værnemidler ved plejeopgaver eller ved kontakt med sekreter. Der er fokus på korrekt handskebrug og på afsprøjtning mellem handskeskift og korrekt håndvask.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende hygiejniske retningslinjer for og anvendelse af værnemidler.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvorledes der dagligt sker en samlet planlægning af arbejdet, samt at de løbende koordinerer og aftaler indbyrdes omkring opgaveløsningen. Medarbejderne oplyser, at de sørger for at fylde op i boligerne med de nødvendige remedier en gang dagligt. I ferieperioder kan det knibe lidt med opfyldningen, da afløserne ikke i samme grad er bekendte med de faste rutiner.

Medarbejderne har en aftale om ikke at ringe unødigt til kolleger under plejeopgaver, og som regel lader medarbejderne telefonen ringe - og de ringer retur, så snart det er muligt. Telefonen besvares, hvis det ses, at hjælp er påkrævet, f.eks. hvis en kollega har behov for assistance ved et fald.

Desuden opfordres pårørende til at ringe i bestemte tidsrum, hvor medarbejderne har mulighed for at besvare deres opkald. Pårørende oplyses desuden om muligheden for at lægge besked ved administrationen, så medarbejderne får besked og kan ringe tilbage.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de sikrer tilbagemeldingspligten ved ændringer i beboernes tilstand gennem de faglige niveauer, hvor social- og sundheds-hjælper kontakter social- og sundhedsassistenten, der anvender specifikke metoder for vurdering, f.eks. TOBS. For yderligere sparring kontaktes sygeplejerske eller læge, og ændringen samt tilknyttede handlinger dokumenteres i Cura.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne oplyser, at dokumentationen sker løbende for at sikre tidstro journalføring. Ændringer i beboernes tilstand beskrives dagligt, så kolleger kan følge op på de aktuelle observationer. Medarbejderne oplyser at være fortrolige med Cura, og at de samarbejder og kan hente sparring hos både sygeplejerske samt kolleger, der er særligt kompetente Cura-brugere.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne oplyser, at de tager udgangspunkt i FSIII, og de kan redegøre for anvendelse af VAR-portalen i forbindelse med sygeplejeopgaver. Medarbejderne er opmærksomme på, at der foreligger mapper med procedurer, men de kan ikke erindre at have anvendt disse for nyligt. En medarbejder er dog opmærksom på at introducere elever til VAR-portalen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kun til dels kan beskrive, hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger, og at de ikke systematisk anvender disse i praksis.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Medarbejderne oplyser, at som udgangspunkt har kontaktpersonen ansvaret for at udarbejde og vedligeholde besøgsplanen, som indledes ved hjemmebesøget og i forbindelse med indflytningssamtalen.

Besøgsplanen udarbejdes med den samme struktur for alle beboere med faste overskrifter samt fokus på beboernes rutiner, vaner og døgnrytme.

Der er ligeledes fokus på at beskrive beboernes ressourcer, samt hvilke hjælpemidler og støtte til f.eks. forflytninger, beboeren har behov for, herunder henvisninger til individuelle forflytningsplaner. Ligeledes beskrives detaljer og individuelle forhold, der har vigtig betydning for støtten til beboeren.

Medarbejderne oplyser, at funktionsevnetilstande løbende skal opdateres, og at besøgsplanerne skal justeres og afspejle disse forandringer.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne oplyser, at handlingsanvisninger udarbejdes på alle sundhedslovsydelser, og de er ikke bekendte med, at der foreligger et krav fra kommunen i forhold til en handlingsanvisning for Klippekortordningen. Medarbejderne kan dog oplyse, at der er oprettet handlingsanvisninger for klippekort for alle beboerne.

Handlingsanvisninger udarbejdes af sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent, som samtidigt sikrer sammenhæng med FMK og/eller helbredsoplysningerne i beboerens journal.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre meget tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger, hvor medarbejderne dog ikke er bekendte med kravet om at udarbejde handlingsanvisning for Klippekortordningen.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Ingen bemærkninger.

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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for fremsendte - og besøget, som var meget behageligt.

Der er ingen faktuelle fejl.

Med venlig hilsen
Tina Lehmann Pedersen
Forstander
Huset William

Om BDO

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

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

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

