



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Valby Fripleshjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	8
3.3 Interview med borgere	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode.....	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	22
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO.....	24

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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



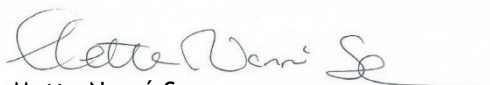
Birgitte Hoberg Sloth

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: Valby Friplejehjem, Trekronergade 94, 2500 Valby

Leder: Mette Færch Jessen

Antal boliger: 48 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets souschef
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, samt at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter dette kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en særdeles tilfredsstillende kommunikation med beboeren, som er både venlig, respektfuld og ligeværdig, og at beboeren i særdeles høj grad oplever selvbestemmelse og medinddragelse. Medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, og de motiverer beboeren til at anvende sine ressourcer. Tilsynet vurderer ligeledes, at observationsstudiet gennemføres ud fra en særdeles hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer, god hygiejnisk standard og ergonomisk forståelse.

Indretningen på plejecentrets fællesarealer fremstår særdeles indbydende til socialt samvær og aktivitet, og der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter. Endeligt har alle medarbejdere en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få en individuel tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. En beboer oplever dog ikke, at afløsere i weekenden ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

Beboerne er soignerede, og deres boliger og hjælpemidler, med undtagelse af en enkelt kørestol, er renholdte. Beboerne oplever generelt kontinuitet i plejen, og at de kender de medarbejdere, som kommer hos dem. En beboer har et ønske om at kende medarbejdernes navne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Beboerne er generelt meget tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social, dog udtrykker en beboer utilfredshed med, at der ikke er aktivitetstilbud i weekenden. Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Beboerne oplever generelt, at stemningen ved måltiderne er hyggelig, men beboerne oplever i varierende grad forskellige faktorer, der påvirker stemningen under måltidet, herunder både medarbejdere og medbeboeres adfærd.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes på fagligt reflekteret vis redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og for, hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboerne selvbestemmelse og på at skabe sammenhæng. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan udsøges.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, og de kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for deres arbejdsopgaver i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet. Medarbejderne har desuden kendskab

til og anvender gældende faglige instrukser og vejledninger. Endelig kan medarbejderne redegøre for et særdeles tilfredsstillende arbejde med døgnrytmeplaner og handleplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at hjælpemidler generelt fremstår rengjorte, men at der i et enkelt tilfælde er en kørestol, som fremstår støvet, og hvor noget mad/væske er løbet ned ad siden.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at alle medarbejdere er bekendte med plejehjemmets gældende arbejds gange omkring renholdelse af hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at en beboer fortæller, at han gerne vil kende medarbejdernes navne, men at han ikke kan læse skriften på medarbejdernes navneskilte.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer, hvordan beboerne i højere grad kan få synliggjort medarbejdernes navne.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at hun i weekenden får hjælp fra afløsere, og i den forbindelse oplever beboeren, at hun altid selv skal forklare, hvad hun skal have hjælp til.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at afløsere og vikarer har kendskab til beboernes behov for pleje og støtte.

Tilsynet bemærker, at en beboer fortæller, at der er gode muligheder for at være aktiv og social i hverdagene, men beboeren er utilfreds med, at der ikke er aktivitetstilbud i weekendene.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som øger beboernes tilfredshed med aktivitetstilbuddene i weekenden.

Tilsynet bemærker, at flere beboere fortæller, at de har forskellige siddepladser i spisestuen alt efter, om det er dag eller aften, samt at beboernes oplevelse af medarbejdernes adfærd i forbindelse med måltiderne varierer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på principperne for 'Det gode måltid', og at de understøtter beboernes oplevelse af en hjemlig og god stemning under måltiderne.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Sidste år fik Valby Fripleshjem en anbefaling i forhold til, at der ikke var taget hånd om en beboers behov for omsorgstandpleje, og en anden anbefaling i forhold til medarbejdere, som tilkendegav manglende tid og ro til dokumentation. Ledelsen, på tilsynsdagen repræsenteret ved souschefen på Valby Fripleshjem, fortæller, at beboeren ved fejl ikke var blevet tilmeldt omsorgstandplejen, men at beboeren straks blev tilmeldt efter tilsynets besøg. Siden har plejehjemmet haft en skærpet opmærksomhed på at sikre dokumentation af, hvorledes den enkelte beboer sikres tandpleje i forbindelse med nye beboeres indflytning. I forhold til anbefalingen på dokumentationsområdet har plejehjemmet siden sidste tilsyn arbejdet med konkret planlægning af, hvem der dokumenterer hvornår, så medarbejderne oplever, at der er tilstrækkelig ro og tid til arbejdet. Desuden har der været et stort fokus på oplæring i Nexus gennem sidemandsoplæring. Der er uddannet superbrugere, som har varetaget en stor del af undervisningen.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Aktuelt har plejehjemmet et særligt fokus på medarbejdernes trivsel og indbyrdes forhold til hinanden med udgangspunkt i, at medarbejdere, der trives, har et større overskud til beboerne.

Alle medarbejdere har planlagt 29 minutters pause, hvor de forlader afdelingen for at slappe af en halv time. Det har ifølge ledelsen været en særdeles god investering i trivlsen. Der har desuden været indbudt til trivselssamtaler i mindre grupper, og aktuelt søges der midler til et reelt trivselsforløb.

På Valby Fripleshjem er de desuden særligt optagede af demens. Aktuelt med særligt fokus på håndtering af udadreagerende adfærd. Plejehjemmet deltager med fem medarbejdere på Københavns Kommunes demensuddannelse. Medarbejderne uddannes som demensambassadører, og de skal varetage formidling af den nye viden til deres kolleger på plejehjemmet.

Plejehjemmet arbejder fokuseret med Tidlig opsporing og TOBS. Alle beboere triageres i alle vagter, og alle medarbejderne har modtaget undervisning i triage.

Ledelsen beskriver, at plejehjemmet har særdeles kompetente social- og sundhedsassistenter, som er meget optagede af triageringen.

Endelig beskriver ledelsen et fokus på plejehjemmets pårørende, som betragtes som en vigtig del af plejehjemmet, og ledelsen beskriver et velfungerende samarbejde til gavn for beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<p>Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet</p>	<p>Valby Fripleshjem er organiseret med en forstander og en souschef, begge er uddannede sygeplejersker, og der er en tydelig ansvarsfordeling i ledelsen.</p> <p>Plejhjemmet har desuden to sygeplejersker, som er tilknyttet hver deres etage. Omkring halvdelen af medarbejdergruppen har en baggrund som social- og sundhedsassistenter, og disse er repræsenterede i alle vagtlag. De øvrige medarbejdere har uddannelse som social- og sundhedshjælpere. Plejhjemmet har eget afløserkorps, som alle er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Aktuelt er plejhjemmet i gang med at indplacere alle timelønnede afløser i et rul hver 3. weekend for at sikre en højere grad af kontinuitet for beboerne i weekenderne.</p> <p>Ledelsen oplever en uproblematisk rekrutteringssituation, og de modtager en del uopfordrede ansøgninger. Ledelsen fortæller desuden, at der er en usædvanlig høj andel af mænd i plejhjemmets personalegruppe.</p> <p>I hverdagene er ledelsen engageret i afdelingerne, og de deltager bl.a. i både morgenmøder og triagemøder. Morgenmødet anvendes til rapport, planlægning og koordinering. Triage-mødet, som afholdes dagligt kl. 10.30, anvendes dels til triagering af beboerne, men også til opsamling på morgenplejen og koordinering af resten af dagen.</p> <p>Plejhjemmet har tilknyttet en fysioterapeut to gange om ugen, og de har en fast deltidsansat ergoterapeut. Der er tilknyttet en fast læge til plejhjemmet, som kommer på stuegang en gang om ugen.</p> <p>Plejhjemmet arbejder med 'Kompetencekort', så den enkelte medarbejder efter eget ønske og konkret faglig vurdering kan oplæres i nye opgaver og på den måde udvikle sig fagligt.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

<p>Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?</p>	<p>Ingen bemærkninger.</p>
--	----------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>De to medarbejdere banker på døren, og de hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Den ene medarbejder går helt hen til beboerens seng, og medarbejderen sikrer sig øjenkontakt med beboeren. Medarbejderen fortæller beboeren, hvilken dag det er, og hvordan vejret er. Beboeren er fåmælt, og beboeren</p>
---------------------------------------	---

svarer med korte sætninger. Det er primært den ene medarbejder, der fører ordet under plejen. Denne medarbejder har et roligt kropssprog, og medarbejderen giver tydelige meldinger i forhold til, hvad der skal ske. Al kommunikation foregår i et roligt toneleje og i et tempo, der er tilpasset beboerens kognitive niveau. Den anden medarbejder taler kun, når der er behov for det, og beboeren kan der- ved fokusere på den ene medarbejder, hvilket virker fagligt velovervej- et. De to medarbejdere taler kun meget begrænset med hinanden, og de har begge deres fulde fokus på beboeren.

Selvbestem- melse og med- indflydelse

Støtten tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov, hvilket bl.a. ses på medarbejdernes kendskab til, hvordan beboeren ønsker, at plejen skal gennemfø- res. Medarbejderne italesætter flere gange deres kendskab til beboerens forskel- lige ønsker og præferencer i forhold til, hvordan opgaverne skal udføres, og dette verificeres hver gang af beboeren med et 'ja tak', eksempelvis lægger medarbej- deren beboerens tørklæde under hovedpuden, giver beboeren benvarmere og hjemmesko på i sengen, og medarbejderen krammer beboerens krøller med hæn- derne i stedet for at rede håret.

Beboeren sidder i kørestolen og får hjælp til øvre hygiejne. Det er beboerens eget ønske, at det ikke foregår i sengen eller på badeværelset. Efter endt pleje forbliver beboerens liftsejl i kørestolen, hvilket ligeledes er efter beboerens eget ønske. Medarbejderne oplyser efter observationsstudiet, at der er bestilt et sær- ligt liftsejl uden syninger, så det dermed er forsvarligt, at beboeren sidder med det i kørestolen.

Beboeren deltager desuden aktivt i valg og fravalg vedrørende påklædning, bl.a. ønsker beboeren ikke at have sin vest på.

Rehabilitering

Beboeren har et meget begrænset funktionsniveau, og beboeren har kun få til- bageværende ressourcer. Medarbejderne italesætter deres handlinger løbende, så beboeren er forberedt på hjælpen. Medarbejderne yder stort set kun fuldt kompenserende hjælp til plejen. To gange guides beboeren til selvhjælp. Den ene gang opfordres beboeren til at bøje benene i forbindelse med en vending i sengen, og ved afslutning af plejen børster medarbejderen beboerens tænder og giver efterfølgende beboeren tandbørsten i hånden, så beboeren selv kan børste dem lidt til sidst.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en særdeles tilfredsstillende kommunikation, som er både venlig, respektfuld og ligeværdig.

Tilsynet vurderer, at beboeren i særdeles høj grad oplever selvbestemmelse, og at beboeren med- inddrages på trods af det svækkede funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet arbejder med en rehabiliterende tilgang, og de motiverer beboeren til at anvende sine egne ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder indleder plejeseancen med at klargøre de nødvendige remedier på en plejevogn. Dette sker, imens den anden medarbejder har en indledende samtale med beboeren.</p> <p>Den nedre hygiejne, og delvist påklædningen, udføres på rutineret vis i beboerens seng. Medarbejderne har alle hjælpemidler inden for rækkevidde, og dertil udnyttes sengens funktioner, spielerdug, stiklagen og galge til at understøtte beboerens bevægelsesmønster. Tempoet er roligt og afstemt beboerens behov. Beboeren viser med sit kropssprog, at hun kan følge med, og at hun er forberedt på den efterfølgende handling. Den ene medarbejders telefon ringer nogle gange under seancen, men ringetonen er forholdsvis lav, og ingen af medarbejderne eller beboeren tager notits af opkaldene.</p> <p>Gennem hele seancen ses en klar arbejdsfordeling imellem de to medarbejdere, hvor den ene håndterer alle de praktiske opgaver, og dermed går lidt til og fra, og den anden medarbejder har den primære kontakt med beboeren, og medarbejderen bliver ved sengen/kørestolen. Medarbejderne har afstemt deres roller, før plejen igangsættes.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet på særdeles tilfredsstillende vis gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne håndterer beboerens affald og sengeredning. Tilsynet observerer, hvordan den ene medarbejder er opmærksom på at lufte ud i boligen hen mod afslutningen af plejen. Desuden vender den ene medarbejder sig rundt, inden boligen forlades, for at tjekke, at alt er, som det skal være.</p> <p>Beboeren er på grund af sin fysiske tilstand ikke i stand til at deltage i de praktiske opgaver, dog spørges beboeren, om hun ønsker at få pudset sine briller. Det ønsker beboeren ikke.</p>
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	<p>En af medarbejderne starter med at give beboeren sin morgenmedicin. Medicinen er kontrolleret efter gældende retningslinjer, og medicinen ses indtaget af beboeren.</p> <p>Medarbejderne ifører sig engangshandsker og engangsforklæde forud for gennemførelsen af plejen. Undervejs i forløbet udføres der korrekt handskeskift og afspritning af hænder, jf. de hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Beboeren får udført nedre hygiejne i sengen, og beboeren liftes efterfølgende over i kørestolen, hvor resten af den personlige pleje gennemføres. Medarbejderne anvender i den forbindelse, på rutineret vis, de tilgængelige hjælpemidler, bl.a. ses sengens funktioner optimalt udnyttet i sammenhæng med brug af loftsliften. Desuden anvendes spielerdug både i sengen, i forbindelse med vendinger og igen i kørestolen, hvor en helt tilbagelænet kørestol ilagt spielerdug giver et godt grundlag for, at beboeren kan sænkes ned i stolen og efterfølgende komme til at sidde optimalt i kørestolen. I forbindelse med liftningen</p>
---	---

siger beboeren *'Det kan jeg ikke lide'*, hvorefter den ene medarbejder taler beroligende, og hun holder på beboerens arm imens. Beboeren oplever pludselig gener under forflytningen, og medarbejderne reagerer straks ved at sænke beboeren ned igen, og de påbegynder først forflytningen igen efter, at beboeren har bekræftet, at det er ok.

Medarbejderne har undervejs i plejeforløbet fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og de er bl.a. opmærksomme på grundig pleje, observation og smøring af røde områder i udsatte områder, f.eks. under bryst og i hudfolder. Medarbejderen spørger løbende, om beboeren har oplevet gener fra de forskellige områder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer, god hygiejnisk standard og ergonomisk forståelse.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer

På Valby Fripleshjem observeres der hyggelige og hjemligt indrettede fællesarealer. Overalt fremstår fællesarealerne rene og ryddelige, og indretningen fremstår fagligt gennemtænkt. Dagligstuerne er opdelt i et sofaområde med tv og et spiseområde centreret omkring køkkenet. I tillæg hertil ses små hyggeligt indrettede opholdsniche langs gangarealerne, hvor man kan sætte sig. Nicheerne er alle forskelligt indrettede, men de fremstår alle med komfortable møbler. Tilsynet bemærker, at beboerne har demensvenlige indgangspartier til deres egen bolig, idet disse er malet i forskellige farver, og at de fungerer som wayfinding. Væggen er dekoreret med få velvalgte malerier, som understøtter den hjemlige indretning.

Beboerne er på tilsynstidspunktet i gang med morgenmaden, og der kommer løbende nye beboere ud på fællesarealerne i takt med, at de står op. Alle medarbejderne hilser på beboerne med navn, når de kommer ud på fællesarealerne. Stemning er kærlig, humoristisk og imødekommende. En beboer sidder i kørestol, og beboeren har en affaldspose i hånden. Medarbejderen, som skubber kørestolen, siger tak for hjælpen, og medarbejderen smider affaldsposen ud. En beboer sidder i sin lænestol i boligen med fødderne oppe på en fodskammel og et tæppe over sig. Døren står åben ud til fællesarealet. Beboeren vinker en forbigående mandlig medarbejder ind til sig, og medarbejder siger med et smil *'Hvad søren, skal du have mere roomservice'*.

Sociale aktiviteter

Medarbejderne er opmærksomme på beboerne, og de ser deres forskellige behov for hjælp. Medarbejderne sætter sig flere gange ned ved siden af beboerne, når de taler sammen på fællesarealerne.

Fællesarealerne inviterer til aktiviteter, bl.a. er der fugle, der *'snakker med'* fra et fuglebur på fællesarealerne i stueetagen. Ved husets fælles sal ses desuden et større bur med plexiglassider, som udgør et hjem for tre marsvin.

På en væg ses et væghængt kryds- og bollespil, og i en opholdsstue ses et hjørne, der er særligt indrettet med legetøj til mindre børn, hvilket formodes at være målrettet børnebørn og oldebørns besøg på plejehjemmet. Alle beboere har en aktivitetskalender for den aktuelle uge. Her ses daglige tilbud på ugens

hverdage. På tilsynsdagen er der tilbud om motion ved fysioterapeut om formiddagen og gudstjeneste ved den lokale præst om eftermiddagen. Kl. 11.00 ses mange beboere samlet i plejehjemets festsal til motion med fysioterapeuten.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår særdeles indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og 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

Alle beboerne oplever en hverdag med trivsel og tryghed.

En beboer har ikke boet på plejehjemmet så længe, men beboeren fortæller, at han har været tryk og glad fra første dag på plejehjemmet. En anden beboer, som har boet på plejehjemmet i halvandet år, fortæller, at der netop er etableret en ny ordning med telefonsystemet, hvilket betyder, at ventetiden på nødkald er væsentligt reduceret, da medarbejderne kun modtager opkald fra de beboere, som de har ansvaret for i vagten. Det er beboeren meget glad for. Flere beboere tilskriver medarbejderne, at de føler tryghed og trivsel.

Selvbestemmelse

Alle de interviewede beboere oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag på plejehjemmet.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg kan bestemme, om jeg vil til motion, eller om jeg går en tur i haven'.*
- *'De spørger altid, hvad man har lyst til, og så kan man frit sige ja eller nej'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne:

Pleje og støtte

De adspurgte beboere giver udtryk for, at de får tilbudt den hjælp, de har behov for, og at de oplever, at der er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette skulle være nødvendigt. Beboerne italesætter generelt stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvor de oplever, at de støttes i at anvende deres ressourcer

	<p>aktivt i plejen. En beboer fortæller bl.a.; <i>'De opfordrer mig meget til, at jeg selv skal tage tøj af og på, og de venter tålmodigt på mig'</i>.</p> <p>Alle beboerne fortæller, at de ville tale med forstanderen, hvis de har noget at klage over. En beboer fortæller, at der en gang om måneden er et møde, hvor forstanderen informerer om forskellige ting, og hvor beboerne kan komme med forslag til ændringer.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med beboernes habitus. Beboernes boliger fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, og beboernes hjælpemidler fremstår generelt tilstrækkeligt rengjorte, dog observerer tilsynet, at en beboer sidder i en kørestol, som ikke er rengjort. Kørestolen er støvet, og der er del indtørret hvid væske/mad, der er løbet ned ad siden på pulden og stellet.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>De interviewede beboere oplever generelt, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem.</p> <p>En beboer er fuldt ud tilfreds, og beboeren siger; <i>'jeg kender dem alle - og de er søde allesammen'</i>. En anden beboer, som er meget tilfreds, siger; <i>'jeg kender de fleste - der har været lidt udskiftning, så skal man lige lære nogle nye at kende'</i>.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at han oplever en del forskellige medarbejdere, men efterhånden kender han de fleste. Beboeren fortæller, at han altid bliver venligt mødt med et 'hej' efterfulgt af sit navn. Beboeren vil meget gerne kunne gengælde høfligheden ved at nævne medarbejderens navn, og eksempelvis også, med navns nævnelse, at kunne referere til, hvilken medarbejder beboeren har truffet forskellige aftaler med. Beboeren er imidlertid ikke i stand til at læse teksten på medarbejdernes navneskilte, og beboeren har et stort ønske om, at navnene kan gøres tydeligere på en eller anden måde.</p> <p>En fjerde beboer synes, at det fungerer rigtig godt i hverdagene, hvor beboeren oplever, at det stort set altid er den samme medarbejder, der hjælper hende. Beboeren fortæller dog, at der i weekenden er en del afløsere, som ikke ved, hvad beboeren skal have hjælp til. Beboeren beskriver, hvordan afløserne kommer ind til hende og siger; <i>'jeg ved ikke, hvad du skal have hjælp til - det må du selv forklare mig'</i>.</p> <p>Alle beboerne oplever, at der bliver fulgt op på indgåede aftaler, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Beboerne udtaler i den forbindelse bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der bliver i høj grad lyttet til mine ønsker'</i>. • <i>'De lytter til mine ønsker, og man kan godt mærke, at de snakker med hinanden'</i>. • <i>'Nogle gange kan det svigte lidt med et tidspunkt, hvis de står i noget andet'</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever at få en individuel tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. En beboer oplever dog ikke, at afløsere i weekenden ved, hvad de skal hjælpe beboeren med.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler, med undtagelse af en enkelt kørestol, er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever

kontinuitet i plejen, og at de kender de medarbejdere, som kommer hos dem. En beboer har et ønske om at kende medarbejdernes navne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	<p>Beboerne beskriver alle, hvordan de oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone.</p> <p>En beboer siger f.eks. om kommunikationen; <i>'Alle taler så pænt her - jeg har ikke mødt en eneste, der ikke taler pænt'</i>, og en anden beboer siger; <i>'Ja det gør de absolut, selv om jeg ofte ringer på klokken, så siger de til mig, at det skal jeg endelig bare gøre'</i>.</p> <p>Alle beboerne tilkendegiver desuden, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p>
--	---

Muligheder for at være social	<p>Beboerne fortæller, at de tilbydes mange forskellige aktiviteter i hverdagen, og de interviewede beboere oplever, at der er tilbud, der matcher deres smag.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager i motion, oplæsning og musik. I dag skal jeg til motion kl. 11 og til gudstjeneste kl. 14'.</i> • <i>'Jeg deltager i cykling - 10 km hver gang. Ellers deltager jeg i det, jeg har lyst til.</i> <p>En beboer ud af fire beboere er kun delvist tilfreds med tilbuddet om aktiviteter, idet beboeren synes, at det fungerer godt i hverdagene, hvor hun bl.a. går til motion, men at det samme ikke gælder for weekendene, hvortil beboeren har følgende kommentar; <i>'i weekenden er det drøjt - der sker aldrig noget'</i>.</p> <p>Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere henviser til samværet under måltiderne, og at de hilser på hinanden på fællesarealerne. Et par af beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'jeg taler med flere af de andre - især til måltiderne, og når vi sidder ude i solen'.</i> • <i>'Vi er fire, der deler bord, og vi taler godt sammen'.</i>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være sociale, dog udtrykker en beboer utilfredshed med, at der ikke er aktivitetstilbud i weekenden.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med maden på Valby Friphejhem, hvor der serveres smørrebrød til frokost, og der serveres varm mad til aften. Bl.a. har de følgende kommentarer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Den er egentlig meget god - måske lidt gammeldags, meget med kartofler, sovs og desserter - nogle dage forsøger de at være mere moderne,</i>
---------------------------------	--

altså mere krydret og nogle med bønner. Frokosten er meget rester fra dagen i forvejen - det skal være økonomisk og bæredygtigt'.

- *'Maden er god, og jeg er ellers meget kræsen'*

Beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden, og de kan udtrykke ønsker og forslag, som beboerne ligeledes oplever, at der lyttes til. En beboer fortæller, at der flere gange har været drøftelser vedrørende maden ved det bord, hvor beboeren sidder, eksempelvis overkrydret mad. I de tilfælde har medarbejderne bragt budskabet videre til køkkenet. En anden beboer har oplevet, at man kunne afgive sine ønsker til maden på nogle sedler.

En tredje beboer siger til tilsynet; *'Det kan man godt - man skal bare gå ned og sige sin mening - det efterlyser køkkenet faktisk. Til fødselsdag vælger man selv menu. Jeg skal have laks og citronfromage'.*

Beboerne har forskellige oplevelser af stemningen under måltiderne, men synes overvejende at det er hyggeligt at spise sammen i spisestuen.

Tilsynet hæfter sig ved, at flere af beboerne fortæller, at de har forskellige pladser i spisestuen til henholdsvis frokost og aftensmad. Ifølge ledelsen skyldes dette hensyn til at kunne hjælpe beboere med behov for støtte under måltidet.

Beboerne udtaler:

- *'Vi sidder sammen og spiser'. Jeg har forskellige pladser til frokost og aftensmad. Vi taler mest sammen ved aftensmadsbordet. Medarbejderne sidder ved forskellige borde, og der er meget faglig samtale på tværs af lokalet - de skulle måske have deres eget bord'.*
- *'Stemningen er ok - Jeg synes det er hyggeligt, når medarbejderne spiser med, men det kniber det lidt med, især her under ramadanen. Så holder de fest i køkkenet i stedet for - det er højlydt! Jeg vil tale med medarbejderne om en ny plads til aftensmaden. Jeg kan kun tale med dem, jeg sidder sammen med til frokost'.*
- *'Stemningen er udmærket'.*
- *'Det er meget forskelligt, hvordan stemningen er. Nogle beboere er urolige. Det er lidt træls, men jeg spiser fortsat i spisestuen'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever, at stemningen ved måltiderne er hyggelig, men at beboerne i varieret grad oplever forskellige faktorer, der påvirker stemningen under måltidet, herunder både medarbejdere og medbeboeres adfærd.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver et stort fokus på forebyggelse i forhold til medarbejdernes arbejdsmiljø. Fokus er bl.a. på beboere med demens og i særdeleshed beboere med en høj grad af kompleksitet, hvor det forsøges, at der er få involverede medarbejdere omkring den enkelte beboer.

Forflytninger er ligeledes meget i fokus med henblik på at forebygge nedslidning. Plejehjemmet prioriterer undervisning i forflytning til alle medarbejdere

inklusive afløsere. I forhold til det psykiske arbejdsmiljø arbejder plejehjemmet med begreberne rummelighed og forståelse, både i forhold til kolleger og beboere.

Rehabilitering er ligeledes et aktuelt fokus i kvalitetsarbejdet, og tilrettelæggelsen af plejen til den enkelte beboer tager i høj grad udgangspunkt i den enkelte beboers egne ressourcer. Medarbejderne fortæller, hvordan det er værdifuldt, at den enkelte beboer oplever fortsat at kunne noget selv. Medarbejderne fortæller eksempelvis, at der arbejdes med buffet til måltiderne, så beboerne selv kan tage det, de har lyst til.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:
Kommunikation

Medarbejderne beskriver hver især, hvad de mener er vigtigt i mødet med beboerne.

Medarbejderne nævner bl.a.:

- Respekt.
- Anerkendelse.
- Aktiv lytning.
- At være i øjenhøjde.
- Inddrage beboeren i valg.
- Huske at have fokus på beboeren, hvis man er to medarbejdere omkring beboeren.
- Tale med og ikke til beboeren.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne fortæller i fællesskab, hvordan der afholdes beboermøde i forbindelse med en ny beboers indflytning på Valby Friplejehjem, og at de pårørende ofte deltager her. Til mødet drøftes det, hvad der er vigtigt for den enkelte beboer, og hvordan beboeren ønsker, at hverdagen skal tilrettelægges. Til mødet aftales det ligeledes, hvilke opgaver de pårørende ønsker at stå for, og hvilke opgaver plejehjemmet /kontaktpersonen sørger for.

Medarbejderne fortæller, at beboernes ønsker og vaner er beskrevet som en del af døgnrytmeplanen. Herudover fremhæver medarbejderne, hvordan de snakker med beboeren og informerer om, hvad de gør, og at de giver små nye valg hver dag som en del af at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er et stort fokus på beboernes ernæringsmæssige tilstand. Der er en fransk kok ansat på plejehjemmet, som tilbereder god mad, og samtidigt er der ernæringsassistenter, som sikrer, at beboernes kost er tilpasset deres behov.

Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen ikke anvendes på et friplejehjem, men at der f.eks. er et stort fokus på, at beboerne kan komme ud og få frisk luft hver dag, hvis de ønsker det.

Rehabilitering	<p>Medarbejderne italesætter løbende gennem interviewet, hvordan de leverer plejen ud fra en rehabiliterende tilgang. En medarbejder italesætter rehabilitering som en måde at fastholde beboernes funktionsniveau på, og at dette er vigtigt, idet det giver beboeren livskvalitet og velvære.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er en fysioterapeut tilknyttet plejehjemmet, og at der er et velfungerende samarbejde omkring indsatserne til den enkelte beboer. Fysioterapeuten er ligeledes en vigtig sparringspartner omkring hjælpemidler, og vedkommende deltager i faglige møder på plejehjemmet.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning er en fast del af samtalen med beboerne ved indflytning. Beboernes ønsker dokumenteres, og det dokumenteres ligeledes, hvis beboeren ikke er klar til at tale om døden, så der kan følges op på det på et senere tidspunkt. Oplysningerne fremgår af forsiden på Nexus.</p> <p>Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvor de kan finde retningslinjer ved tvivl.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever at have et godt samarbejde med plejehjemmets to sygeplejersker, som altid er til rådighed for hjælp og sparring, og i tillæg hertil har de et godt samarbejde med fysio- eller ergoterapeuterne.</p> <p>Viden om beboerne deles primært gennem dokumentationen. Triagetavlerne anvendes til at danne sig et overblik over beboerne, og disse er udgangspunktet for faglige drøftelser om beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der kommer en læge til stuegang i huset en gang om ugen. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der frem til nytår var en aktivitetsmedarbejder på plejehjemmet, men at denne nu er sparet væk, hvilket har påvirket udbuddet af aktiviteter i huset.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en venlig og respektfuld kommunikation og for, hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og skabe sammenhæng. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan ud søges.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for beboernes tryghed. Hertil beskrives der fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er den samme medarbejder, der hjælper beboeren. • Opsøgende tilsyn hos beboere, der opholder sig i boligen. • Have et imødekomende kropssprog. • Overholde aftaler. • Reagere hurtigt på nødkald.
--------------------------------------	--

- Være synlige i afdelingen.

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende områder, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne, og som bidrager til at undgå forværring af beboernes helbredsmæssige tilstand:

- Ernæringscreening - reagere på vægttab, iværksætte relevante indsatser.
- Smitteforebyggelse - anvende instrukser, håndhygiejne og relevante værnemidler.
- Forebyggelse af sengelejekomplikationer - venderegime, observation af hud, hudpleje.
- Tand og mundhygiejne.
- Forebyggelse af urinvejsinfektion - at overholde hygiejniske principper, faste toilettider, hyppige bleskift, væskeindtag
- GPS - til beboere med kognitive udfordringer

Herudover nævner medarbejderne, at de desuden er opmærksomme på bevidsthedsniveau, ansigtskulør og ødemer i kontakten med beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne oplyser, at de afholder morgenmøde, hvor rapporten gennemgås. Medarbejderne beskriver, at de i boligen gør alle remedier klar på forhånd, inden de skal hjælpe beboeren. Dette for at mindske risikoen for unødige forstyrrelser og for ikke at virke uprofessionelle. Medarbejderne beskriver gennemtænkte arbejdsgange, som sikrer, at beboeren ikke skal forflyttes mere end højst nødvendigt. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan det nye telefonsystem betyder langt færre opkald end tidligere, men at man som hovedregel ikke tager sin arbejdstelefon, når man er i en plejesituation.

Ved ændringer i en beboers tilstand tilkalder social- og sundhedshjælperen en social- og sundhedsassistent. Social og sundhedsassistenten måler værdier (TOBS), og afhængigt af situationen kontaktes sygeplejerske, læge eller der ringes 112.

Medarbejderne beskriver, hvordan ændringer i beboernes tilstande altid drøftes i forbindelse med triagemødet kl. 10.30 hver dag.

Medarbejderne fremhæver ligeledes, hvordan der er en god samarbejdskultur blandt kollegerne, hvor det er legalt at spørge en kollega til råds, hvis man er usikker på, om en beboer har det godt.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan dokumentationsarbejdet er blevet langt nemmere efter, at der er indkøbt tablets til afdelingerne. Tidligere skulle medarbejderne dokumentere ved pc på kontoret, men nu sker dokumentationen i højere grad i beboernes boliger.

Medarbejderen fremhæver ligeledes fordelene ved altid at have beboerens journal lige ved hånden.

Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne refererer til de orange og røde mapper på kontorerne, som indeholder de lokale instrukser og retningslinjer.</p> <p>Disse opdateres af souschefen. Beredskabsplaner opdateres af pedellen.</p> <p>VAR-portalene benyttes af social- og sundhedsassistenterne, hvis der opstår tvivl om en sygeplejefaglig procedure. Den interviewede social- og sundhedsassistent fortæller, at han senest anvendte VAR i forbindelse med anlæggelse af KAD.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til og relevant anvender gældende faglige instrukser og vejledninger.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Døgnrytmeplanen</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanen ajourføres af kontaktpersoner ved ændringer i en beboers tilstand.</p> <p>Medarbejder beskriver følgende, som vigtigt indhold i en døgnrytmeplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderens indsats. • Beboerens egen indsats/ressourcer. • Hvilke hjælpemidler/redskaber, der anvendes. • Om beboeren får hjælp af en eller to medarbejdere. • Ønsker og vaner, bl.a. hvornår man gerne vil op.
<p>Handlingsanvisninger</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med handleplaner. Medarbejderne beskriver bl.a., hvor der oprettes en handleplan på alle tilstande i Tilstandshjulet, eksempelvis mave-tarm-problemer. Medarbejderne beskriver, hvordan der som minimum skal være handleplaner på alle sundhedslovsopgaver.</p> <p>Den interviewede social og sundhedshjælper fortæller, at der altid er handleplaner i forhold til særlige forhold, eksempelvis forflytningshandleplaner.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for et særdeles tilfredsstillende arbejde med døgnrytmeplaner og handleplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<p>Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer</p>	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.</p>
---	--

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Rapporten er gennemlæst for faktuelle fejl og opklarende informationer. Rapporten er ok

Vh.

Mette Færch Jessen

Om BDO

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

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

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

