



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Valby Fripleshjem

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
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	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

FORORD

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

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

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om friplejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Valby Friplejehjem, Trekronergade 94, 2500 Valby
Forstander: Mette Færch Jessen
Antal boliger: 48 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. maj 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med friplejehjemmets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, 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 ledelsen har fulgt særdeles tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Ligeledes vurderes det, at ledelsen arbejder med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at de har fokus på at understøtte fællesskaber for både beboere og medarbejdere, på tværs af afdelingerne. Fripleshjemmets organisering og synlige ledelsestil understøtter kvalitetsarbejdet.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side, hvor medarbejderen sikrer, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderen har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, og at medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer. Organiseringen af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer og beboerens behov.

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

Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på friplejehjemmet. Ligeledes vurderes det, at beboerne er trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, hvilket en beboer tilkendegiver allerede at have gjort.

Beboerne oplever at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, dog redegør en beboer for flere gange at have efterspurgt en tandlægetid hos omsorgstandplejen gennem et år, uden at være lykkedes med dette, hvilket påvirker tilsynets samlede vurdering. Beboerne oplever alle, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres rettidigt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og de oplever, at medarbejderne generelt er gode til at overholde aftaler. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og humoristisk tilgang. Ligeledes tilbydes beboerne meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på friplejehjemmet, og de finder tilfredshed med udvalget. Tilsynet vurderer, at en beboer har nyere erfaring med sektorovergange, og beboeren beskriver at være blevet taget pænt og omsorgsfuldt imod af medarbejderne ved hjemkomsten, hvilket beboeren oplevede tryghed ved. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever et velfungerende samarbejde både mellem medarbejderne internt på friplejehjemmet og med beboernes læge.

Beboerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og variation, og flere af beboerne har anvendt muligheden for at komme med ønsker til menuen, og de oplever at deres ønsker ofte imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ofte er tilfredse med rammerne omkring måltidet, og de oplever, at medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboere med behov herfor.

Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Endvidere vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har på særdeles tilfredsstillende vis fokus på at sikre beboerne medinddragelse i tilrettelæggelsen af plejen, og de er opmærksomme på at anvende beboernes ressourcer meningsfuldt i plejen ud fra en rehabiliterende tilgang. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker til livets afslutning samt for et velfungerende tværfagligt samarbejde. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne fagligt kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge beboernes tryghed og sikkerhed, og at medarbejderne kan redegøre for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen og fremsøgning af gældende instrukser og vejledninger. Det vurderes, at medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og at de oplever gode muligheder for sparring, men også oplever, at rammerne ikke er tilstrækkelige til at sikre den nødvendige dokumentation og ikke understøtter, at dokumentationsarbejdet kan foregå uden forstyrrelser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en beboer har ytret ønske om at komme til omsorgstandplejen gennem et år, uden at dette er imødekommet.	Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre opfølgning på den konkrete beboers oplevelse. Ligeledes anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejdere med ansvar herfor har kendskab til proceduren for tilmelding og tidsbestilling til omsorgstandplejen, så beboerne ikke oplever unødigt ventetid.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver mindre tilfredshed med arbejdsgangene på dokumentationsområdet, herunder en begrænset tidsramme og oplevelsen af ofte at blive forstyrret.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes fokus på at sikre tilfredsstillende arbejdsgange på dokumentationsområdet.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn, hvor friplejehjemmet fik anbefalinger i relation til at skærpe fokus på håndhygiejne og anvendelsen af værnemidler, tidsrammen for besvarelse af nødkald i aften- og nattetimer og beboernes tilfredshed med maden.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de i forhold til anbefalingen vedrørende hygiejne og værnemidler benyttede humoristisk nudging og italesættelse i en periode ved at iføre sig plastforklæde på morgenmøderne. Desuden indkøbte ledelsen flytbare spritdispensere og holdere til handsker og plastforklæder, som er ophængt i alle boliger for derved at sikre let tilgængelighed. Ledelsens deltagelse ved de daglige morgenmøder har desuden skærpet medarbejdernes fokus.</p> <p>Vedrørende besvarelse af nødkald har ledelsen italesat vigtigheden af at reagere hurtigt herpå eller give opgaven videre, så beboerne ikke oplever unødigt ventetid. Der har været arbejdet meget med at sikre beboernes tilfredshed med maden ved at ændre på arbejds gange. Der serveres nu fællesbrunch som buffet for beboerne i den store sal, hvor to velfærdsmedarbejdere er tilgængelige og løbende serverer frisk frugt og drikkevarer. Hertil har der været fokus på værtskabet og på at servere maden på opvarmede tallerkener. Endvidere er der ansat en ny økonoma, som løbende er i dialog med beboerne vedrørende deres ønsker, ligesom forstanderen har møde med beboerne hver 14 dag, hvor der altid er et punkt på dagsordenen vedrørende mad og måltider. På daglig basis er det blevet muligt at vælge mellem to forskellige retter - en vegetarret og en almindelig ret. Hertil er køkkenet begyndt at smøre snitterne til frokost, så maden altid er pænt pyntet og ser indbydende ud. Ledelsen oplever, at beboerne nu er mere tilfredse med maden, og at maden er bedre tilpasset målgruppens behov.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>I kvalitetsarbejdet er der fokus på dokumentationen, og to superbrugere har undervist og vejledt medarbejderne i anvendelsen heraf ved både fællesundervisning og sidemandsoplæring. Dertil udføres journalaudit hver 14. dag, hvilket understøttes af souschefen.</p> <p>Endvidere har der været fokus på at udarbejde nye skriftlige instrukser på alle områder, som souschefen står for at ajourføre, samt udarbejde funktionsbeskrivelser, der beskriver de forskellige snitflader.</p> <p>På medicinområdet udføres der fast audit på månedlig basis, men medicininstrukser beskriver arbejds gange, der understøtter, at medarbejderne foretager egenkontrol ved hver dispensering.</p> <p>På hygiejneområdet har ledelsen indført 'Den lille vaskeprøve', som er en hygiejneprøve, der kvalitetssikrer medarbejdernes udførelse af nedre toilette. Alle faste medarbejdere skal igennem prøven, og to sygeplejersker er tovholdere på området. Prøven indgår som en del af medarbejdernes kompetencekort.</p> <p>Et vigtigt fokusområde på friplejehjemmet omhandler trivsel for både beboere og medarbejdere ovenpå en tid med restriktioner, grundet COVID-19. Hertil beskriver ledelsen fokus på igen at tilbyde sociale aktiviteter på tværs af afdelingerne for at understøtte fællesskabet. Ligeledes er der indført skemalagte pauser for medarbejderne på tværs af afdelingerne, så de dagligt spiser frokost sammen i hold i friplejehjemmets store sal.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt særdeles tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Ligeledes vurderes det, at ledelsen arbejder med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at de har fokus på at understøtte fællesskaber for både beboere og medarbejdere på tværs af afdelingerne.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Friplejehjemmet er organiseret med en forstander og en souschef, der udgør ledelsen for plejegruppen, og de deler opgaverne i lederskabet imellem sig. Ledelsen deltager dagligt på morgenmøder og formiddagsmøder i afdelingerne.</p> <p>Hertil er der en økonoma, som er køkkenleder for køkkenpersonalet og to velfærdsmedarbejdere. Velfærdsmedarbejderne byder ind med aktiviteter og andre opgaver, der bidrager til øget velfærd for beboerne.</p> <p>I medarbejdergruppen er social- og sundhedsassistenter overrepræsenteret, men der er også social- og sundhedshjælpere og to sygeplejersker. Nogle medarbejdere fungerer som nøglepersoner inden for bestemte områder, som fx ernæring, inkontinens, dokumentation og forflytninger. To gange ugentligt indgår en fysioterapeut i medarbejdergruppen, som bistår med sparring og forskellige former for træning med beboerne.</p> <p>Souschefen er tovholder på kvalitetsarbejdet og de utilsigtede hændelser (UTH). Plejehjemmets status som friplejehjem gør, at de ikke har adgang til kommunens intranet. De arbejder derfor med andre skabeloner i kvalitetsarbejdet end de værktøjer, kommunen anvender, og forbedringsmodellen anvendes herudover.</p> <p>Medarbejderne kan indrapportere UTH, men opsamlingen herpå foregår gennem kommunens risikomanager, som er sagsbehandler på de indrapporterede data.</p> <p>Ledelsen beskriver, at idet friplejehjemmet ikke er så stort, er der gode muligheder for ledelsesmæssig italesættelse af kvalitetsarbejdet på de daglige morgenmøder og på afdelingsmøder, der afholdes hver 14. dag. Endvidere afholdes sygeplejefaglige møder hver anden måned, og monofaglige møder for social- og sundhedshjælperne hver fjerde måned.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at friplejehjemmets organisering og synlige ledelsesstil understøtter kvalitetsarbejdet.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke trivslsen og fællesskabet under måltidet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der tiltales ved navn. Medarbejderen målretter sin kommunikation til beboeren, og fører derfor et lavmælt toneleje og en sparsom dialog, der er tilpasset beboerens kognitive behov. Medarbejderen spørger løbende ind til beboerens velbefindende, og har et smilende og åbent kropssprog. I kommunikationen med beboeren sikrer medarbejderen sig ligeledes, at kommunikationen foregår i øjenhøjde, og går derfor lidt ned i knæ eller sikrer sig, at beboerens hovedgærde er hævet. Ligeledes er medarbejderen opmærksom på at sikre øjenkontakt og anvende fysisk berøring.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen starter med at fortælle beboeren om planen for plejeforløbet. Medarbejderen har løbende fokus på at informere beboeren om sine handlinger og sikre sig tilsagn hertil, inden de udføres, hvor det skønnes relevant. Eksempelvis spørger medarbejderen beboeren om tilladelse til at fjerne dynen og åbne vinduet. Beboeren inddrages i valg af påklædning, men gives ikke for mange muligheder, jf. beboerens kognitive udfordringer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Beboeren kan kun i begrænset omfang inddrages i plejen. Medarbejderen motiverer beboeren til at løfte og bukke sine ben under den personlige pleje, ligesom medarbejderen guider beboeren til at vende sig om på siden. Medarbejderen må dog yde let støtte hertil. Beboeren forflyttes via Sara Steady til toilettet, og medarbejderen roser beboeren under forflytningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side, hvor medarbejderen sikrer, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderen har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, og arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen gør remedier klar på forhånd, så alt er inden for rækkevidde. Medarbejderen arbejder målrettet og systematisk undervejs, og det er tydeligt, at medarbejderen har kendskab til beboerens rutiner og vaner. Hjælpen udføres i et roligt tempo, der er tilpasset beboerens behov. I sin organisering har medarbejderen løbende opmærksomhed på beboerens velbefindende. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet, med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen foretager lettere oprydning, samt afspritning af sengebord og hjælpemidler. Ligeledes håndteres affald og snavset linned på en fagligt korrekt måde. Medarbejderen efterlader beboerens bolig ryddelig.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u> Medarbejderen foretager håndhygiejne, ifører sig plastforklæde og handsker og kører sengen op i korrekt arbejdshøjde. Beboeren får tømt sin kateterpose, og får udført nedre hygiejne og kateterpleje i sengen i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen tørrer forsigtigt beboeren, og der smøres herefter med creme. Sengen køres ned og hovedgærdet op, så beboeren nemmere kan komme op at sidde på sengekanten. Herefter forflyttes beboeren til toilettet via Sara Steady, hvor den øvre pleje også foregår. Da beboeren fryser, står døren på klem, og tilsynet observerer ikke den øvre del af plejen. Beboeren er afkræftet og hjælpes efterfølgende retur til sengen igen, hvor beboeren lejres på siden for derved at sikre ændret stilling og forebyggelse af tryk. Sengebordet placeres inden for rækkevidde, så beboeren kan nå glassene, som medarbejderen anbringer på bordet. Medarbejderen foretager løbende håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades. Medarbejderen oplyser tilsynet, at beboeren har fået sin morgenmad og morgenmedicin inden tilsynets ankomst.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer og beboerens behov.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Der er ikke foretaget ændringer i friplejehjemmets indretning siden sidste tilsyn. Friplejehjemmet er af nyere dato, og der ses en lys og indbydende indretning. Fællesarealerne består af brede gange med flere forskellige nicher og siddemøbler, der indbyder til socialt samvær. Den store sal, der er placeret i midten af friplejehjemmet, fungerer som husets aktivitetsområde, og her ses en livlig trafik fra morgenstunden. Her er en stor voliére med en papegøje og et stort bur med tre marsvin. Salen danner endvidere ramme for beboernes morgenmadsbuffet samt medarbejdernes fællesfrokost. Der ses også et sofaarrangement, hvor beboerne kan sidde og tage sig et lille hvil. På tilsynsdagen observeres det, at der spises morgenmad i den store sal ligesom aktivitet med højtlesning finder sted. På en afdeling ses en dagligstue, hvor der er mulighed for skærmning. Der ligger aviser fremme på bordet, og der ses grønne planter på bordene. Endvidere ses et motionsrum med forskellige redskaber, som motionscykel, elastikker og ribbe, hvor beboerne kan selvtræne. Ydermere er der indrettet et besøgsrum, med en hjemlig indretning, hvor beboerne kan sidde med deres pårørende, hvis dette ønskes.</p>

	<p>Herudover har hver afdeling en stor spisestue, som er placeret i forlængelse af køkkenet, og som er indrettet med flere mindre borde, der understøtter, at beboerne kan sidde sammen i mindre grupper under måltidet. Afdelingerne har enten udgang til en hyggelig gårdhave eller en stor altan.</p> <p>Væggene på friplejehjemmet er dekoreret med flotte malerier og med hverdagsbilleder af beboerne og forskellige aktiviteter.</p> <p>Overalt på friplejehjemmet observeres en respektfuld og venlig kommunikation. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder på fællesarealerne. Medarbejderne henvender sig til beboerne i øjenhøjde, og de har en rolig og imødekommende adfærd.</p> <p>Medarbejderne banker på beboernes døre og afventer beboernes accept, inden de træder ind i boligerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I den store sal er der dækket op til stor morgenbuffet. Her kommer beboerne ned efterhånden, som de står op, og to velfærdsmedarbejdere er til stede og står for at hjælpe til med morgenmaden. Bordene ses pænt dækket med service og servietter, og der ses små kuvertpakker med smør og marmelade, som understøtter en rehabiliterende tilgang. Tilsynet bemærker, at mange beboere deltager i morgenmadsarrangementet, og at der foregår meget dialog mellem deltagerne.</p> <p>Om formiddagen er der højtlesning, og en medarbejder samler de beboere, der har interesse herfor. Der er samlet ca. 10 beboere, som lytter intenst til medarbejderens fortælling. Beboerne har fået serveret en kop kaffe, som de kan nyde imens.</p> <p>I en afdeling sidder to beboere i fællestuen. Beboerne virker præget af demenssygdom. I baggrunden spiller rolig og afdæmpet musik, som bidrager til at skabe en 'low arousal' stemning. En medarbejder opholder sig umiddelbart i nærheden, og medarbejderen er opmærksom på beboerne, som sidder med lukkede øjne og rækker lige så forsigtigt frem og tilbage til musikken.</p> <p>Til frokost observeres en hyggelig stemning ved måltidet. Medarbejderne sidder med ved bordene og faciliterer til dialog ved bordene. De medarbejdere, der ikke deltager ved måltidet, spiser sammen med deres kolleger i den store fællessal.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at friplejehjemmets indretning fremstår lys og indbydende til aktivitet og socialt samvær. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.</p> <p>Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interview med tre beboere, som alle beskriver glæde og tryghed ved at bo på friplejehjemmet. To beboere beskriver, at de er særligt glade for deres bolig, som de finder tryghed ved.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Her er nogle søde medarbejdere".</i> • <i>"Jeg faldt til lige med det samme, jeg synes personalet gør, hvad de kan for, at man kan føle sig tryk her".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er trygt, at der altid er medarbejdere til stede, som man kan få fat i".</i>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse.</p> <p>En beboer siger;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg bestemmer præcis, hvad jeg vil, det er der ingen problemer i".</i>
Livets afslutning	<p>Beboerne beskriver, at de ville være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, men tre beboere har endnu ikke talt med medarbejderne herom. En beboer nævner, at hun allerede har talt med medarbejderne om dette.</p> <p>En anden beboer nævner, at alle hans ønsker omkring livets afslutning er nedskrevet og opbevares hos pårørende i tilfælde af, at beboeren selv bliver for dårlig til at kunne svare.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på friplejehjemmet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne beskriver tryghed ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at en beboer allerede har talt med medarbejderne herom.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle beboerne oplever at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og de beskriver tilfredshed med kvaliteten af indsatsen. To beboere beskriver, at de ikke modtager meget hjælp hertil, men de beskriver medarbejderne som søde og flinke til at hjælpe ved behov. En af beboerne oplyser dog at have efterspurgt en tandlægetid hos omsorgstandplejen i et år, uden at have fået tildelt denne. Beboeren beskriver, at han betaler til omsorgstandplejen og løbende har rykket herfor, men at medarbejderne ikke har kunne give ham en logisk forklaring herpå.</p> <p>Tilsynet drøfter beboerens oplevelse med ledelsen, som fortæller, at der har været udfordringer med proceduren, men at denne nu er ændret. Ledelsen oplyser, at de er bekendte med beboerens oplevelse', og at de vil sikre opfølgning herpå.</p> <p>Alle beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen, og at medarbejderne støtter dem heri. To beboere nævner, at de varetager den personlige pleje selv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De siger ofte, at jeg selv skal påbegynde morgenplejen, men jeg vil jo helst have, at de lige hurtigt klarer det... men den går altså ikke altid".</i> • <i>"De er søde til at hjælpe, men de siger også, at det er vigtigt, at man selv holder sig lidt i gang, så får man lige sådan et kærligt spark bagi".</i> <p>I forhold til medicin håndteringen beskriver beboerne at få udleveret deres medicin rettidigt. En beboer oplyser, at hun får udleveret en doseringsæske dagligt til selv-administration, og beboeren er tilfreds herved.</p> <p>Ved behov for at klage, udtrykker beboerne forskellige strategier. Nogle beboere ville gå til forstanderen, mens andre beboere ville tale med en pårørende eller en fra personalet.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres levestil. Tilsynet observerer kun tre beboeres boliger, da den fjerde beboer får foretaget interview på et kontor. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.</p>

Kontinuitet i støtten	Tre af beboerne beskriver kendskab til deres kontaktpersoner. Den fjerde beboer er lidt i tvivl omkring, hvem der fungerer som beboerens kontaktpersoner, men beboeren oplyser at kende alle medarbejderne i afdelingen. Alle beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og de beskriver, at medarbejderne generelt er gode til at overholde aftaler.
-----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer flere gange har efterspurgt en tandlægetid hos omsorgstandplejen i et år, uden at det er lykkedes, hvilket danner grundlag for den samlede vurdering. Beboerne oplever alle, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at medicinen udleveres rettidigt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og de oplever, at medarbejderne generelt er gode til at overholde aftaler.

Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn, respektfuld og ordentlig tone. Medarbejderne beskrives som værende søde, humoristiske, flinke og hjælpsomme. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i deres bolig.</p> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med øvrige beboere. Beboerne deltager fx i Herrefrokost, højtlesning, sang og musik, træning og dart. To beboere glæder sig særligt til den kommende herrefrokost.</p> <p>Beboerne oplever alle, at der foregår meningsfulde aktiviteter på friplejehjemet, og de beskriver tilfredshed med udvalget. Ligeledes oplever beboerne, at deres til- og fravalg respekteres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og humoristisk tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på friplejehjemet, og at de finder tilfredshed med udvalget.

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

Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer har nyere erfaring med overgange mellem sektorer. Beboeren var kortvarigt indlagt på et hospital, og oplevede, at medarbejderne tog pænt og omsorgsfuldt imod beboeren ved hjemkomsten, og medvirkede til, at beboeren hurtigt følte sig tryk. Beboeren oplevede, at medarbejderne fulgte godt op på indlæggelsen.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de har en oplevelse af, at medarbejderne har et godt internt samarbejde, og beboerne taler med deres læge, såfremt der er behov for det. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Når lægen skal komme på besøg, adviserer medarbejderne mig altid inden og spørger, om jeg har noget, jeg vil tale med lægen om".

- *"Jeg har næsten lige rekvireret lægen gennem medarbejderne, og det gik ret nemt og hurtigt - han kiggede ind sidst han var forbi".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at en beboer har nyere erfaring med sektorovergange, og beboeren beskriver at blive taget pænt og omsorgsfuldt imod af medarbejderne ved hjemkomsten, hvilket gjorde beboeren tryk. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever et velfungerende samarbejde både mellem medarbejderne internt på friplejehjemmet og med beboernes læge.

Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver generelt tilfredshed med madens kvalitet og variation. En beboer beskriver, at maden stort set altid er veltilberedt, men at den mindre utilfredshed skyldes kræsenhed. Beboeren kan dog ikke konkretisere det nærmere, og beboeren ønsker ikke, at der tages særhensyn til dette, da beboeren også har oplevet velsmagende retter, som hun på forhånd havde tænkt, at hun ikke brød sig om.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Kødet er altid mørt - det er egentligt utroligt, når der laves mad til så mange".</i> • <i>"Maden er rimelig god - i det store hele serveres der altid noget godt".</i> <p>Beboerne har alle kendskab til måder, hvorpå de kan komme med ris/ros eller forslag til køkkenet. Endvidere beskriver to beboere, at man selv kan bestemme menuen på sin fødselsdag. Tre beboere har anvendt muligheden, og de oplever, at medarbejderne lytter og tager deres ønsker eller forslag til efterretning og ofte også imødekommer dem. En beboer føler ikke behov for at komme med ønsker.</p> <p>Alle fire beboere indtager deres måltider i fællesstuen. Beboerne er som regel tilfredse med rammerne for måltidet, og to beboere oplever tilmed en god stemning. To beboere beskriver, at stemningen en gang imellem kan være påvirket af dårlige medbeboere, der ikke har god bordskik. Begge beboere beskriver dog, at medarbejderne er meget opmærksomme herpå, og ofte er på forkant med at placere sig ved de dårlige beboere og støtte dem under måltidet for at skabe god stemning. Beboerne udviser forståelse for situationen, og de ønsker ikke at problematisere dette.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det kan jo ikke være anderledes, det er trods alt et plejehjem, og her bor jo også dårlige beboere... Så det er forventeligt".</i> • <i>"Der er nogen, der har det lidt svært, men de får hjælp af personalet".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at flere af beboerne har anvendt muligheden for at komme med ønsker til menuen, og de oplever, at ønsker ofte imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne som regel er tilfredse med rammerne omkring måltidet, og beboerne oplever, at medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboere med behov herfor.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at der på friplejehjemmet har været fokus på at implementere lommekort, der beskriver, hvad en 'morgenpleje' skal indebære, så det ikke er til fri fortolkning. Medarbejderne nævner, at de selv har været med til at udforme beskrivelserne i lommekortene.</p> <p>Endvidere beskrives fokus på dokumentationsarbejdet. Hertil har superbrugere forestået både fælles og individuel undervisning. Superbrugerne kigger med i dokumentationen, mens souschefen foretager journalaudit med fast kadence.</p> <p>På medicinrådet beskrives der opmærksomhed på medicininstruksen, der understøtter, at medarbejderne foretager egenkontrol ved hver medicindosering. Hertil redegør en medarbejder for arbejdsgangen ved medicindosering, hvor der er fokus på at ændre handelsnavne og at tjekke medicinens holdbarhed. Medarbejderne nævner, at ledelsen foretager auditering og giver tilbagemelding til de forskellige medarbejdere/afdelinger. Endvidere beskrives det, at alle medarbejdere med en autorisation skal udføre medicindispensering foran ledelsen, inden de må foretage medicindispensering på egen hånd, da dette indgår som en del af friplejehjemmets systematiske kompetenceudviklingsprogram.</p> <p>Ligeledes har der været fokus på hygiejne, hvor ledelsen løbende har italesat anvendelsen af værnemidler og håndsprit, og har sikret en let tilgængelighed hertil.</p> <p>Medarbejderne oplever, at trivselsarbejdet ydermere er højt prioriteret, og de beskriver, at der er indført skemalagt fællesfrokost for medarbejderne på tværs af afdelingerne, ligesom der er arrangeret forskellige sociale arrangementer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i kommunikationen med beboeren, herunder fremhæves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banke på døren - udvise høflighed og hilse pænt. • Individuel tilgang - anvende aktiv lytning. • Tilpasse tempoet til beboeren og udvise ro - vigtigt ikke at udvise travlhed. • Sikre kommunikation i øjenhøjde - fx sætte sig ved siden af beboerne. • Et åbent og smilende kropssprog.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Når en beboer flytter ind på friplejehjemmet, afholdes der indflytningssamtale, hvor medarbejderne afdækker beboerens vaner og behov. Her deltager oftest også beboerens pårørende. Hertil observeres beboerens behov løbende, ligesom medarbejderne går i dialog med beboerne herom, da behovene opleves dynamiske. To uger efter indflytning afholdes der opfølgningssamtale, hvor erfaringerne fra de sidste 14 dage drøftes i forhold til at sikre en hurtig forventningsafstemning.</p> <p>Beboernes ønsker og behov beskrives i beboernes døgnrytmeplaner, så alle medarbejdere kan fremsøge viden herom.</p>

	Friplejehjemmet anvender ikke klippekortsordning, men velfærdsmedarbejderne forestår både fælles- og individuelle aktiviteter, ligesom beboerne kan tilkøbe ekstra ledsagere til individuelle ønsker, som fx svømmehalsbesøg.
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode til at sikre fokus på at anvende beboerens ressourcer og bibeholde dem mest muligt. Hertil motiverer og guider medarbejderne beboerne, og de foretager løbende vurderinger af, hvor ressourcerne kan anvendes, så det opleves meningsfuldt for beboerne. Medarbejderne redegør med forskellige eksempler herpå.</p> <p>Medarbejderne anvender fysioterapeuten til sparring, og oplever, at fysioterapeuten er god til at understøtte den rehabiliterende indsats ved at lave vurderinger og træne med beboerne.</p>
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, at beboernes ønsker vedrørende genoplivning fremgår på forsiden af Nexus. Emnet bringes ofte op ved indflytningssamtalen, og herefter taler lægen med beboeren og eventuelt pårørende ved første stuegang efter indflytning. Lægen beskriver beboerens ønsker i en korrespondancemeddelelse, som kopieres over i beboerens journal. Lægen tager stilling hertil en gang om året i forbindelse med medicingennemgang, og datoen for denne fremgår på beboerens medicinskema.
Samarbejde	<p>Når en beboer er indlagt, foregår der vidensdeling om beboerens situation enten via telefon eller gennem pårørende, afhængigt af situationen. Ved udskrivelsen modtager medarbejderne en epikrise i papirform, da de ikke kan tilgå hospitalets dokumentation elektronisk. Det er en social- og sundhedsassistent, der varetager opfølgning herpå. De første to døgn efter udskrivelse udføres TOBS en gang i hver vagt. Den første uge efter udskrivelse er beboeren triageret rød, og plejen af beboeren må derfor kun varetages af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Ved behov for terapeutfaglig vurdering, tages der kontakt til fysioterapeuten.</p> <p>Vidensdeling omkring beboerne foregår i Nexus og på morgen- og formiddagsmøder i afdelingerne. Endvidere er der dagligt overlap i alle vagtlag, hvor medarbejderne sparrer med hinanden og sikrer uddybende mundtlig information.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde italesættes i den daglige dialog med beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på at sikre beboerne medinddragelse i tilrettelæggelsen af plejen, og de er opmærksomme på at anvende beboerens ressourcer meningsfuldt i plejen ud fra en rehabiliterende tilgang. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker til livets afslutning samt for et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at skabe tryghed for beboerne. Hertil beskrives fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At imødekomme beboernes forskellige behov. • Fysisk berøring og kram. • Udlevering af nødkald, og reagere hurtigt herpå. • Fokus på hjemlighed - fx drikke aftenkaffe på terrassen. Vise nærvær og tilgængelighed.

	<p>I forhold til at sikre beboernes sikkerhed beskriver medarbejderne fokus på følgende forebyggende og sundhedsfremmende tiltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • For at forebygge tryksår - trykafastende hjælpemidler, stillingskift, rette kost og ernæring og daglige observationer af huden. • For at forebygge fald - løse tæpper/underlag, fodtøj, væskeindtag. • For at forebygge urinvejsinfektioner - nedre hygiejne foretages i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper, anvendelse af fagligt korrekte værnemidler ved personlig pleje, sikre tilstrækkeligt væskeindtag. • For at forebygge smittespredning - isolation af beboere, følge instruksmappe, skiltning og isolationsvogn. <p>Endvidere beskriver medarbejderne fokus på at indberette UTH i forhold til at skabe læring og derved øge beboernes sikkerhed. En medarbejder er ikke fortrolig med selv at indberette, men medarbejderen får hjælp hertil af social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>En medarbejder redegør fagligt korrekt for, hvad der skal kontrolleres i forbindelse med medicinadministration, herunder beskriver medarbejderen, at hun altid kontakter en social- og sundhedsassistent ved tvivl.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der bidrager til at øge beboernes tryghed og sikkerhed. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at dagens opgaver fordeles på afdelingernes morgenmøder. Beboerne fordeles med udgangspunkt i kontaktpersonssystemet og medarbejderkompetencer. Medarbejderne foretager triagering af beboerne dagligt, hvilket kan påvirke beboerfordelingen, da beboere, der er triageret gule eller røde, ikke tildeles til ufaglærte medarbejdere. Medarbejderne arbejder i makkerpar omkring beboerne, og derfor vil der altid være tilknyttet en social- og sundhedsassistent til hver beboer.</p> <p>For at minimere forstyrrelser i forbindelse med den personlige pleje sikrer medarbejderne at der er de rette remedier til stede i boligen, inden plejen igangsættes. I én afdeling er der indført faste opfyldningsdage, som understøtter dette, mens der i en anden afdeling ikke er en fast arbejdsdag herfor. En medarbejder beskriver, at det kan virke forstyrrende, da medarbejderen ofte må forlade beboerne for at finde remedier, inden plejen kan påbegyndes. Tilsynet drøfter efterfølgende dette med ledelsen, som oplyser, at der netop er udarbejdet en instruks vedrørende en ny fast arbejdsdag på området, som skal sikre, at der altid er fyldt op i beboernes boliger.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske altid, ligesom der altid udføres TOBS og handles på baggrund heraf.</p> <p>Ændringerne dokumenteres i beboerens journal, så der sikres vidensdeling og opfølgning.</p>

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for sparring. Dog oplever medarbejderne ikke, at der er prioriteret tid nok til dokumentationsarbejdet, og at de derfor har svært ved at kunne gå fra til dette og sikre den nødvendige dokumentation dagligt. I enkelte tilfælde må informationen derfor overleveres mundtligt. Endvidere foregår dokumentationen ofte på fællesarealer hvor medarbejderne oplever forstyrrelser fra både beboere, kolleger og pårørende. Medarbejderne fortæller, at de prioriterer dokumentationen, så vigtige oplysninger dokumenteres tidstro, så kolleger kan følge forløbets udvikling, fx ved indlæggelse af en beboer.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne anvender friplejehjemets instruksmappe, der forefindes på personalekontorerne, til at fremsøge gældende instrukser og vejledninger, som medarbejderne er i tvivl omkring. Instruksmappen er netop opdateret, og souschefen er ansvarlig herfor. Medarbejderne har netop gennemgået mappen med nogle afløser i forhold til oplæring. Endvidere anvendes PRO-medicin og VAR-portalen af social- og sundhedsassistenterne og sygeplejerskerne til at fremsøge viden om medicin og sygeplejefaglige procedurer, som fx bivirkninger af medicin og kateterpleje.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen og fremsøgning af gældende instrukser og vejledninger. Det vurderes, at medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for sparring, men medarbejder oplever også, at rammerne ikke er tilstrækkelige til at sikre den nødvendige dokumentation og ikke understøtter, at dokumentationsarbejdet kan foregå uden forstyrrelser.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at døgnrytmeplanen er inddelt i overskrifterne 'Dag', 'Aften' og 'Nat', og udfyldes ud fra hjælpespørgsmålene, der er tilknyttet felterne. Beskrivelserne tager udgangspunkt i plejeforløbet med fokus på beboerens ønsker, behov, vaner og ressourcer. Hertil beskrives den indsats, medarbejderne skal yde. Medarbejderne oplyser, at beskrivelserne skal være korte, præcise og handlevejledende, og at alle kontaktpersoner i alle vagtlag, er ansvarlige for ajourføring heraf.
Handlingsanvisninger	En medarbejder beskriver, at der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser, så det tydeligt fremgår, hvordan opgaven skal løses. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker er ansvarlige for udarbejdelsen af handlingsanvisninger og den løbende opfølgning herpå. Medarbejderen oplyser, at handlingsanvisningen skal være handlevejledende og udarbejdet som en opskrift, så der ikke er plads til fortolkninger og tvivl.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen observationer, som har ført til yderligere refleksion eller spørgsmål til medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for den tilsendte rapport.

De faktuelle ting ser fint ud.

Med venlig hilsen

Mette Færch Jessen

Forstander

OM BDO

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

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

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