

Tilsynsrapport for  
Plejecentre

Aaholmhjemmet  
Københavns Kommune

Uanmeldt tilsyn

februar 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Fakta om tilsynet .....	3
2	Samlet tilsynsresultat .....	4
2.1	Begrundelse for tilsynsresultatet .....	4
2.2	Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger .....	6
2.3	Oversigt over resultater for de enkelte mål .....	6
3	Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer .....	7
4	Tilsynets formål og indhold .....	26
4.1	Indhold og metode .....	26
4.2	Vurderingsskalaen .....	27
5	Yderligere oplysninger .....	28
5.1	Underskrifter .....	28
6	Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer .....	29
7	Bilag - formel høring .....	30

## 1 Fakta om tilsynet

Nedenfor præsenteres tilsynssted samt tilsynets datagrundlag og metode kort.

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby
<b>Leder</b>
Christian Suhr
<b>Antal boliger</b>
30 boliger
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøget</b>
Den 5. februar 2015, kl 9.00-13.30
<b>Datagrundlag</b>
Ved tilsynet er der indsamlet data ved 3 beboere. Beboerne er tilfældig udvalgt. Desuden er beboerne fordelt på plejecentrets afdelinger. Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere. Alle beboere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet. Tilsynet har gennemført interview med 2 social- og sundhedsassistenter 1 medarbejder har deltaget i interview i forhold til 2 beboere.
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior consultant og sygeplejerske

## 2 Samlet tilsynsresultat

BDO KR har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Aalholmhjemmet. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende kvalitative samt kvantitative analyse, har BDO KR vurderet Aalholmhjemmet til at være **godkendt** ved det uanmeldte tilsyn.

Resultatet præsenteres nedenfor:

Samlet vurdering	
x	<p><b>Godkendt</b></p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og det skriftlige arbejdsgrundlag er vurderet til at leve op til såvel lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Forholdene på plejecenteret vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.</p>
	<p><b>Godkendt med mangler</b></p> <p>Dette betyder, at dele af den leverede ydelse og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har mangler eller er utilfredsstillende, vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder.</p>
	<p><b>Alvorlige fejl og mangler</b></p> <p>Dette betyder, at den leverede hjælp og/eller det skriftlige arbejdsgrundlag har alvorlige fejl og/eller mangler vurderet ud fra lovgivningens krav, kommunens kvalitetsstandarder, øvrige interne beslutninger og værdier samt almene sundhedsfaglige standarder. Manglerne er af et sådan omfang eller af en sådan karakter, at der er tale om kritisable forhold for en eller flere beboere og fordrer hurtig/øjeblikkelig handling.</p>

Det ovennævnte tilsynsresultat er baseret på de principper, der er udarbejdet i forbindelse med gennemførelse af tilsyn i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune (se afsnit 4 samt notat om Tilsynskoncept 2015).

### 2.1 Begrundelse for tilsynsresultatet

Den overordnede vurdering begrundes nedenfor:

Styrker
<p>Tilsynet bliver modtaget af den faglige leder på Aalholmhjemmet, idet centerlederen er på seminar.</p> <p>Det oplyses, at der er fundet en ledelsesmæssig omstrukturering siden sidste tilsyn.</p> <p>Ledelsen består nu af 5 personer: Centerlederen, den faglige leder, personalelederen, servicelederen og lederen for daghjemmet.</p> <p>På hver afdeling er der 2 koordinatorene uden personaleansvar.</p> <p>Aalholmhjemmet oplever, at de er godt normeret og har rette kompetencer i huset.</p>

Målgruppen er demente beboere. Det opleves, at kompleksiteten er stigende, idet flere beboere har kroniske sygdomme som går ind og påvirker demenssygdommen i en uhensigtsmæssig retning. Der søges derfor efter en sygeplejerske, og fremadrettet bliver ledige social- og sundhedsstillinger omkonverteret til assistentstillinger.

Der er desuden ansat ergoterapeuter på Aalholmehjemmet, dette for at få et tværfagligt tiltag til beboernes udfordringer og samtidig sikre, at beboerne får de rette hjælpemidler.

Til plejehjemmet er knyttet et daghjem, som også modtager beboere ude fra.

Daghjemmet kan benyttes af plejehjemmet beboere, men det kræves, at der er en medarbejder med fra afdelingen.

Desuden er der tilknyttet frivillige til plejehjemmet. Hver 2. uge kommer der besøg fra en børnehave, og beboerne kan nyde samværet sammen med børnene.

Den faglige leder oplyser, at der arbejdes efter Tom Kitwoods teorier, og at der er ved at blive udviklet en fast struktur i forhold til at få denne arbejdsgang implementeret, så alle bliver trygge ved dette. Flere medarbejdere har været på kursus i blomstringsupervision.

Det bestræbes, at alle medarbejdere har en demensuddannelse svarende til deres uddannelsesniveau.

Den faglige leder fortæller, at der i øjeblikket er nogle store udfordringer på den ene afdeling i forhold til at tackle nogle beboeres adfærd. Der er derfor hentes hjælp fra ekstern konsulent.

Aalholmehjemmet har fået etableret mange forskellige teknologiske hjælpemidler, blandt andet et alarmsystem som giver besked, når beboeren går ud fra plejehjemmet og en ny besked, hvis beboeren forlader matriklen. Dette gør, at beboeren oplever en større frihedsgrad, og der ikke opstår situationer, hvor beboerne bliver væk.

Der er vurderet sammenhæng mellem beboernes behov for hjælp og de tildelte ydelser, og beboerne oplever, at de får den hjælp, de har brug for.

Den sundhedsfaglige dokumentation er tilfredsstillende.

Beboerne ved, hvordan de får hjælp, hvis de ønsker at klage.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forbindelse med tilbagemelding til nærmeste leder ved ændringer i beboerens tilstand.

Kvaliteten af den personlige hjælp er meget tilfredsstillende, og beboerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres ønsker og vaner.

Beboerne oplever, at deres ressourcer anvendes i dagligdagen, og at medarbejderne motiverer beboerne til selvhjælp. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan beboerne inddrages i opgaveløsningen, og hvilken indsats der skal gøres for at fastholde beboernes funktionsevne.

Beboerne trives og har en god hverdag.

Beboerne føler sig generelt trygge og oplever, at de har en god og respektfuld kontakt med medarbejderne i hverdagen. Beboerne oplever, at der udvises respekt for deres ønsker om levevis.

Medarbejderne udviser højt engagement og demonstrerer et menneskesyn i skrift, tale og adfærd, som bærer præg af respekt og værdighed.

Rengøringsstandarden på fællesarealerne er tilfredsstillende.

Der er et aktivt miljø på plejecentret samt fællesskab og trivsel omkring måltiderne.

#### Mangler

Tilsynet har ikke fundet "mangler" på tilsynstidspunktet i forhold til tilsynskonceptet.

**Alvorlige fejl og mangler**

Tilsynet har ikke fundet "alvorlige fejl og mangler" på tilsynstidspunktet i forhold til tilsynskonceptet.

**2.2 Tilsynets overordnede bemærkninger og anbefalinger**

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Aalholmhjemmet

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer giver udtryk for at føle sig mindre godt tilpas på Aalholmhjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at Aalholmhjemmet har en stor udfordring i forhold til at sikre, at der dufter rent og frisk på alle afdelinger.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tilsynet anbefaler, at Aalholmhjemmet igangsætter en dialog omkring, hvordan det i endnu højere grad kan sikres, at alle beboere oplever at føle sig godt tilpas og bliver skærmet alt efter individuelle behov.</li> <li>2. Tilsynet anbefaler, at Aalholmhjemmet fortsætter arbejdet med at iværksætte handletiltag, således at alle beboere sikres hyppige toiletbesøg.</li> </ol>

**2.3 Oversigt over resultater for de enkelte mål**

BDO KR's samlede vurdering				
Det faglige skøn - kvalitativ vurdering				Pointtildeling - Kvantitativ vurdering
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Målopfyldelsesprocent
Mål 1 - Der er sammenhæng mellem den tildelte hjælp og beboerens behov	x			93 %
Mål 2- Kvaliteten af den praktiske støtte er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 3 - Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			100 %
Mål 4- Beboeren inddrages og anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt	x			100 %
Mål 5 - Beboeren trives og har en god hverdag	x			83 %
Mål 6 - Observationer på fællesarealer	x			90 %

### 3 Oversigt over tilsynsresultater for de enkelte mål og indikatorer

Kvalitativ vurdering - det faglige skøn						Kvantitativ vurdering - pointtildeling	
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 1 Der er sammenhæng mellem den tildelte hjælp og beboerens behov.	x			<p>Tilsynet vurderer, at der generelt er en sammenhæng mellem beboernes behov for hjælp og den bevilgede boligform.</p> <p>Tilsynet vurderer, at døgn- og ugeplanerne er af tilfredsstillende kvalitet og lever op til kommunens krav i forhold til "Vejledning til sundhedsfaglig dokumentation".</p> <p>Der er sammenhæng mellem den hjælp, beboerne modtager og beboernes tilstand.</p> <p>Beboerne oplever, at de modtager den hjælp, de har behov for.</p> <p>Den beboer, som er i stand til at svare, har kendskab til, hvor der kan fås hjælp til at klage.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til døgn- og ugeplanen.</p>			93 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af tilsynsresultat	
							Antal
Indikator 1.1 Dokumentation Er der sammenhæng mellem de visiterede midler og beboerens døgn- og ugeplan?		x		Tilsynet vurderer, at der generelt er sammenhæng mellem beboerens døgn- og ugeplan i forhold til beboernes boligform	<p>I forhold til 1 beboers døgn- og ugeplan er der umiddelbart ikke en sammenhæng mellem beboerens tilstand og behovet for at bo på et demensplejehjem.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at beboerens tilstand er væsentlig bedret siden indflytningen.</p>		
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	1
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	67 %						
Indikator 1.2 Dokumentation Er kvaliteten af døgn- og ugeplanen høj?	x			Opfyldt	<p>2 døgn- og ugeplaner lever i høj grad op til kravene i kommunens vejledning til sundhedsfaglig dokumentation.</p> <p>Der er få og sporadiske mangler som eksempelvis at beboeren nu selv laver sin frokost og indtager denne i sin bolig.</p> <p>I forhold til den anden beboer er beskrivelse af bad ikke tilstrækkeligt handlevejledende.</p> <p>1 døgn- og ugeplan har delvise mangler.</p> <p>Døgn- og ugeplanen er ikke udarbejdet på Aalholmhjemmet, idet beboeren er indflyttet for kort tid siden fra en anden plejebolig i kommunen.</p>		
						Opfyldt	2
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	83 %						



					<p>Døgn- og ugeplanens generelle felt er mindre detaljeret, og der mangler retningsgivende mål for plejen.</p> <p>Døgn- og ugeplanerne er generelt handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Tilsynet bemærker positivt, at døgn- og ugeplaner for nat er handlevejledende og individuelt beskrevet. Eksempelvis beskrives det, at en beboer får tilsyn 2 gange i løbet af natten for at se, om beboer har det godt, og om hun sover.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at døgn- og ugeplaner indeholder fyldestgørende beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats. Eksempelvis ses sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til at hjælpe styre/reducere alkoholindtag og guidning i spisesituation i forhold til mængde. Desuden forebyggelse af hudproblemer og nedsat mobilitet.</p>		
Indikator 1.3 Observation Er der sammenhæng mellem den hjælp beboeren modtager og beboerens tilstand?	x			Opfyldt			Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0

						Procent af mulige point	100 %
Indikator 1.4 Interview beboer Vurderer beboeren, at den tildelte hjælp svarer til behov?	x			Opfyldt	1 beboer giver udtryk for, at han modtager den hjælp, der er behov for. Under tilsynet på plejehjemmet, møder tilsynet flere beboere, som giver udtryk for at få den hjælp de har behov for. 2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	2
					Procent af mulige point	100 %	
Indikator 1.5 Interview med beboer Ved beboeren, hvordan man kan få hjælp til at klage?	x			Opfyldt	1 beboere ville rette henvendelse til centerleder eller kontaktperson. Beboeren har på tilsynstidspunktet ikke noget at klage over. 2 beboere er hukommelsessvækket i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	2
					Procent af mulige point	100 %	
Indikator 1.6 Interview med medarbejder Kan medarbejderen redegøre for arbejdsgangene vedr. tilbagemelding til leder ved ændringer i beboerens tilstand?	x			Opfyldt	Medarbejderne oplyser, at der altid er fokus på beboernes tilstand, som kan være meget svingende hen over døgnet og forskellig fra dag til dag. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at der er et tværfagligt syn på beboernes tilstand. Der foregår derfor altid en faglig drøftelse blandt medarbejderne, før at der iværksættes nye tiltag.		Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
					Procent af mulige point	100 %	

					Hele husets kompetencer anvendes i forhold til sparring og løsning af diverse problemstillinger. Medarbejderen oplyser, at de er gode til at træffer beslutninger og lave aftaler og sikre implementering hele døgnet.		
Indikator 1.7 Interview med medarbejder Har medarbejderen kendskab til beboerens døgn- og ugeplan?	x			Opfyldt	Medarbejderne har kendskab til beboernes døgn- og ugeplaner. Medarbejderne fortæller, at den første tid beboeren opholder sig på plejehjemmet, er det primært den koordinerende social- og sundhedsassistent, som står for at sikre, at den sundhedsfaglige dokumentation bliver beskrevet. Efter en måned tilknyttedes den faste kontaktperson, og denne har efterfølgende ansvaret for at døgn- og ugeplanen er ajourført.		Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 2 Kvaliteten af den praktiske støtte er tilfredsstillende	x			Tilsynet vurderer, at beboerens bolig og hjælpemidler fremstår rengjorte. Det er ikke muligt, at vurderer om beboerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter deres ønsker og vaner.			100 %
Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af 100vurderingsresultat	
Indikator 2.1 Observation Er den hygiejniske tilstand i boligen forsvarlig? <ul style="list-style-type: none"> <li>Toilet, håndvask, bad</li> <li>Køkken</li> <li>Foretrukne opholdssted</li> <li>Hjælpemidler</li> </ul>	x			Opfyldt	Den hygiejniske tilstand i boligerne er meget tilfredsstillende. Ligeledes fremtræder beboernes hjælpemidler rengjorte. Tilsynet observerer, at servicemedarbejderen i sin udførelse af rengøringen er meget omhyggelig med blandt andet at få tørret alle håndtag på dørene af. Desuden observerer tilsynet, at servicemedarbejderen tager sig tid til en snak med beboerne og guider/følger beboeren til deres bolig.		Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
						Procent af mulige point	100 %

Indikator 2.2 Interview med beboer Oplever beboeren, at hjælpen tilrettelægges efter beboerens vaner og ønsker?	x			Opfyldt	2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.  1 beboer klarer selv rengøring af sin bolig. Beboeren har fravalgt rengøringen, da han oplevede, at den ikke var af tilfredsstillende kvalitet. Beboeren har 2 store fuglebure, og der er behov for at der bliver gjort rent meget hyppigt omkring disse.  Beboeren støvsuger, tørre støv af, ordner sit badeværelse og skifter selv sit sengetøj.  Hustru kommer hver 14. dag og vasker gulv.  Beboeren er meget glad for denne ordning.		Antal
						Opfyldt	0
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	3
Procent af mulige point	0 %						
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelsesprocent	
Mål 3 Kvaliteten af den personlige pleje er tilfredsstillende	x			Tilsynet vurderer, at beboerne er velplejede.  Beboerne oplever, at hjælpen tilrettelægges efter vaner og ønsker.  Medarbejderne kan beskrive, hvorledes den personlige pleje og omsorg skal udføres hos beboerne.			100 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 3.1 Observation Fremstår beboeren velplejet?	x			Det er tilsynets vurdering, at alle beboere er velplejede og velsøgnede.			Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 3.2 Interview med beboer Oplever beboeren, at hjælpen tilrettelægges efter vaner og ønsker?	x			Opfyldt	1 beboere giver udtryk for, at hjælpen tilrettelægges efter vaner og ønsker. Beboeren tilkendegiver dog indimellem at blive forstyrret af en anden beboer, hvorfor beboeren søger hen i egen bolig. 2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	2
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 3.3 Interview med medarbejder Kan medarbejderen beskrive, hvordan den personlige pleje skal udføres hos beboeren?	x			Opfyldt	Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes den personlige pleje skal udføres. En medarbejder fortæller, at det er vigtigt, at tingene gentages, og at det bestræbes, at hjæl-		Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0

					<p>pen/guidningen foregår på den samme måde hver dag.</p> <p>Samtidig er de små detaljer meget vigtige, da beboeren hurtig kan blive utryk og ekstra forvirret.</p> <p>For eksempelvis fortæller medarbejderen, at i forhold til en beboer, som har meget få ressourcer, giver hun altid beboeren en vaskeklud med sæbe i hånden under den personlige pleje. Beboeren oplever en følelse af velvære ved at kunne fornemme kluden mellem fingrene og bliver mere rolig.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at ved at synge danske børnesange under den personlige pleje, opleves det, at beboeren bliver glad og til tider formår at synge med.</p> <p>Samtidig fortæller medarbejderen, at der er en stor opmærksomhed på, at hjælpen skal foregå på beboerens præmisser.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at målgruppen generelt kan være en udfordring at hjælpe, og at der derfor arbejdes med mange forskellige indgangsvinkler for at kunne hjælpe beboerne, uden at det opleves som tvang. Eksempelvis kan to medarbejdere nogle gange være en løsning, idet den ene medarbejder er den som</p>	Procent af mulige point	100 %
--	--	--	--	--	---	-------------------------	-------

					<p>udfører den personlige pleje, mens den anden medarbejder er den som støtter og beroliger beboeren gennem processen.</p> <p>En anden medarbejder, fortæller at i forhold til en beboer, som selv klarer den personlige pleje, er hendes rolle mere at få motiveret og husket beboeren på de daglige opgaver.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at det at kunne gentage tingene mange gange og hele tiden gøre det på en anerkendende måde, er en vigtig tilgang at have til beboerne.</p>		
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelsesprocent	
<p>Mål 4</p> <p>Beboeren inddrages og anvender egne ressourcer det omfang, det er muligt</p>	x			<p>Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation indeholder relevante beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er kompetente og har viden og indsigt i beboernes ressourcer.</p> <p>Beboerne medinddrages med henblik på fastholdelse af funktionsniveauet.</p>			100 %



Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 4.1 Dokumentation Er beboerens ressourcer beskrevet i døgn- og ugeplanen?	x			Opfyldt	Alle døgn- og ugeplaner indeholder beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer. Tilsynet bemærker, at specielt feltet "Generelt om beboeren" indeholder fyldestgørende beskrivelser. Eksempelvis beskrives i en døgn- og ugeplan, at en beboer er meget socialt anlagt og elsker at være sammen med andre mennesker. Et andet eksempel er en beskrivelse af en beboer, som bliver urolig og ængstelig, når hun savner sin søn. En opringning til sønnen kan gøre, at beboeren bliver rolig igen. En tredje beskrivelse er i forhold til indtagelse af frokosten, hvor beboeren selv kan spise, hvis maden serveres som håndmadder, da beboeren ikke mere kan mestre at spise med kniv og gaffel.		
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

Indikator 4.2 Interview med beboer Oplever beboeren, at beboerens egne ressourcer anvendes i dagligdagen og at medarbejderne motiverer til selvhjælp?	x		Opfyldt	<p>1 beboere oplever, at egne ressourcer medinddrages i dagligdagen, og at medarbejderne motiverer til at fastholde funktionsniveauet.</p> <p>Beboeren mener, at han i høj grad anvender egne ressourcer.</p> <p>Beboeren fortæller, at han cykler jævnligt og har mange aktiviteter, som han deltager i hver dag.</p> <p>Beboeren fortæller, at medarbejderne er gode til at huske ham på aktiviteterne, da det kniber med at huske, hvornår de finder sted.</p> <p>2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.</p>		Antal
					Opfyldt	1
					Delvis opfyldt	0
					Ikke opfyldt	0
					Ikke relevant	2
					Procent af mulige point	100 %
Indikator 4.3 Interview med medarbejder Kan medarbejderen beskrive, hvordan beboeren medinddrages i opgaveløsningen samt hvilken indsats, der gøres for at fastholde beboerens funktionsevne?	x		Opfyldt	<p>Medarbejderne har fokus på medinddragelse af beboerne i den personlige pleje og aktiviteter i hverdagen.</p> <p>Der er fagligt fokus på den enkelte beboers særlige behov for motivation og guidning, således at beboeren kan magte flest mulige opgaver selv.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ved en enkelt instruks kan få beboeren til at hjælpe til med at smører smør på rugbrødet.</p>		Antal
					Opfyldt	3
					Delvis opfyldt	0
					Ikke opfyldt	0
					Ikke relevant	0
					Procent af mulige point	100 %

					<p>En anden medarbejder fortæller, at hun ved at lægge f.eks. spil eller blade frem på bordet, "forstyrrer" beboernes sanser, og derved får dem interesseret i aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes ud fra Tom Kitwoods teori og blomstringsmodellen, som bygger på socialpsykologisk forståelse af demensomsorgen.</p> <p>Der fokuseres på personens ressourcer frem for mangler og på, at forståelse, tillid, respekt og omsorg kan være med til, at beboeren får et værdigt liv, og at demens sygdommen forhales.</p>		
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelses procent	
Mål 5 Beboeren trives og har en god hverdag.	x			<p>En beboer giver udtryk for at føle sig mindre godt tilpas i forhold til medbeboere.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen med medarbejderne er god.</p> <p>Beboerne føler sig respekterede.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til beboernes ønsker i forhold til tiltaleform, respekt og levevis.</p>			83 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Fordeling af vurderingsresultat	
							Antal
Indikator 5.1 Interview med beboeren Føler beboeren sig sikker, tryk og godt tilpas på plejecentret?			x	Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en udfordring i forhold til at sikre, at beboeren føler sig godt tilpasse.	1 beboer giver udtryk for, at han trives på plejehjemmet. Beboeren oplyser dog, at han ikke er helt tilpas i forhold til en medbeboer, som opleves at have en meget udadreagerende adfærd. Beboeren oplyser, at han er bevidst om, at han skal gå, når der er optakt til konflikt, men beboeren fortæller, at han ikke kan mestre situationen, og derved selv kan komme til at reagerer uhensigtsmæssigt. Medarbejderen har talt med ledelsen om dette problem, men oplyser til tilsynet, at beboeren ikke er tilfreds med tilbagemeldingen, som lyder, at der skal være plads til alle. Tilsynet har talt med ledelsen, som er bekendt med problemstillingen, og der arbejdes på at finde en løsning, som er til gavn og tilfredsstillelse for alle parter. 2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.		
						Opfyldt	0
						Delvis opfyldt	1
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	2
Procent af mulige point						50 %	

Indikator 5.2 Interview med beboeren Oplever beboeren en god kontakt og respekt i hverdagen herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• God kontakt med de faste hjælpere?</li> <li>• Respektfuld tiltale og kommunikation?</li> <li>• At medarbejderne udviser respekt for beboerens levevis?</li> </ul>	x			Opfyldt	Beboeren giver udtryk for, at medarbejderne er venlige og imødekommende. Beboeren finder det dejligt, at kunne få en god samtale med medarbejderne og er glad for at hjælpe til. Beboeren oplever, at medarbejderne specielt om aftenen har meget travlt og forsøger at hjælpe medarbejderne med at få skabt ro i spisestuen. 2 beboere er hukommelsessvækkede i en sådan grad, at de ikke er i stand til at svare på spørgsmålet.		Antal
						Opfyldt	1
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	2
Procent af mulige point	100 %						
Indikator 5.3 Interview med medarbejder Kan medarbejderen forklare, hvilke (eventuelle) ønsker beboeren har i forhold til tiltaleform, respekt og levevis?	x			Opfyldt	Medarbejderne har godt kendskab til beboernes særlige ønsker og inddrager disse i hverdagen. Medarbejderne er meget bevidste om, at beboerne har medbestemmelse, samt at beboerne er individuelle og skal behandles sådan. Eksempelvis fortæller en medarbejder, at beboer hurtig kan skifte sindsstemning, hvor det så hjælper at skærme beboer i egen bolig eller i dagligtuen. En anden medarbejder fortæller, at det i høj grad respekteres hvornår beboeren ønsker at stå op om morgenen.		Antal
						Opfyldt	3
						Delvis opfyldt	0
						Ikke opfyldt	0
						Ikke relevant	0
Procent af mulige point	100 %						

					Desuden fortæller medarbejderen, at måltiderne bliver serveret, når det passer ind i beboernes dag. Det er ikke tidspunkterne, der er styrende, men mere hvornår det passer ind i beboernes rytme den respektive dag.		
	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse	Målopfyldelsesprocent	
Mål 6 Observationer på fællesarealer	x			Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø på Aalholmhjemmet. Rengøringsstandarden på fællesarealerne er tilfredsstillende, men der opleves, at der på en afdeling er en udfordring i forhold til, at der lugter kraftigt af urin. Der er fællesskab og trivsel omkring måltiderne. Kommunikationen er respektfuld. Beboerne behandles med værdighed. Tilsynet bemærker en hjemlig atmosfære og stemning, og medarbejderne udviser stort engagement og respekt i mødet med beboerne.			90 %

Indikatorer	Godkendt	Godkendt med mangler	Alvorlige fejl og mangler	Vurdering	Beskrivelse
Indikator 6.1 Observation Er der et aktivt miljø på fællesarealer?	x			Opfyldt	<p>På Aalholmhjemmet tilbydes beboerne aktiviteter i dag-hjemmet sammen med en medarbejder fra afdelingen.</p> <p>Der er forskellige aktiviteter på programmet hver dag. Medarbejderne på afdelingen udvælger de beboere, som vil kunne have glæde af tilbuddet den respektive dag.</p> <p>På tilsynsdagen tilbydes der gammeldags dans. Tilsynet møder en beboer, som netop er kommet tilbage fra aktiviteten, og som fortæller, at det er en skøn aktivitet.</p> <p>Tilsynet observerer desuden, at flere beboere tilbydes gåture i nærmiljøet.</p> <p>Der ses mange beboere samlet på fællesarealerne.</p> <p>Flere beboere sidder og hygger sig med en kop kaffe, en medarbejderne sidder sammen med beboerne og sørger for at skabe lidt dialog.</p> <p>En anden beboer sidder godt tilrette i sin kørestol og nyder, at der er sat lidt afdæmpet musik på.</p> <p>En beboer ligger på sofaen med et tæppe over sig og tager en lille lur.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på 1. sal er lavet en lille hygekrog med fjernsyn, her kan beboerne finde ro og samtidig se en film, som er målrettet beboergruppen.</p> <p>Gangene på begge afdelinger er nøje møbleret efter beboernes ressourcer og behov for stimulation.</p> <p>Der ses mange sjove og inspirerende billeder og tegningen på væggene.</p> <p>Desuden ses der på 1. sal en vippestol, hvor beboerne kan finde hvile og tryghed.</p>

<p>Indikator 6.2 Observation Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?</p>		x		<p>Tilsynet vurderer, at Aalholm-hjemmet har en stor udfordring i forhold til at sikre, at der dufter rent og frisk på alle afdelinger.</p>	<p>I stueetagen observeres en meget kraftig urinlugt gennem hele afdelingen. Medarbejderne fortæller, at de er bevidste om problemstillingen og har forsøgt flere tiltag, men har endnu ikke fundet frem til rette handling, som kan medfører at urinlugten forsvinder.</p> <p>Tilsynet observerer, at der ellers fremkommer rent og pænt på begge afdelinger, og at urinlugten ikke har en sammenhæng med rengøringskvaliteten.</p>
<p>Indikator 6.3 Observation Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet?</p>	x			<p>Opfyldt</p>	<p>Flere beboere sidder og spiser sammen med medarbejdere. Der bliver talt og hygget, og der hersker en god og afslappet stemning. Medarbejderne sidder ved bordene i mindre enheder og taler til beboerne. Der ses dækket op til morgenmad på en afdeling, medarbejderen fortæller, at dette er med til at indbyde beboeren til at sætte sig. På en anden afdeling ses duge og friske påskelinjer på alle bordene.</p>



<p>Indikator 6.4 Observation Er kommunikationen respektfuld?</p>	x			Opfyldt	<p>Tilsynet oplever, at medarbejderne henvender sig til beboerne på en meget respektfuld og anerkendende måde.</p> <p>Tilsynet observerer i forhold til en beboer, at på trods af mange henvendelser er medarbejder stadig meget anerkendende i sin måde at tiltale beboer på.</p> <p>Tilsynet oplever, at medarbejderne aktivt henvender sig til beboerne. Eksempelvis kommer en beboer gående ned af gangen, beboeren er meget glad, og flere medarbejdere har øjenkontakt med beboeren, de taler og griner sammen og beboeren giver udtryk for glæde.</p> <p>Tilsynet overværer en dialog mellem en medarbejder og en beboer. Beboeren har netop været ude at gå tur med en medarbejder og søger nu hen til døren igen.</p> <p>Medarbejderen tager blidt omkring beboeren og forsøger at aflede ved blandt andet at invitere til kaffe. Beboeren vender frivilligt om og går med en tilfreds mine tilbage på afdelingen.</p>
<p>Indikator 6.5 Observation Bliver beboerne behandlet værdigt?</p>	x			Opfyldt	<p>Beboerne behandles med værdighed.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, som forbereder beboeren på en afventende rolig måde, når hun fx ønsker at beboeren skal følge med hende.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne stopper op på gangen, i forhold til en meget motorisk urolig beboer, og hjælpe hende med at få rettet på tøjet og støtter hende i at få taget sko på.</p> <p>Desuden observerer tilsynet, at medarbejderne hele tiden er synlige på fællesarealerne og forsøger at skabe rammer, således at beboerne ikke føler begrænsninger. Eksempelvis er der på 1. sal indrettet således, at en beboer kan køre en bestemt runde med sin kørestol.</p>

## 4 Tilsynets formål og indhold

For at kontrollere og udvikle kvaliteten i SUF's ydelser gennemføres der løbende uanmeldte tilsyn med kommunens plejeboliger og plejeboligheder.

Tilsynsopgaven varetages af BDO KR.

Københavns Kommune har ønsket fokus på tre spørgsmål:

1. Får beboerne de visiterede midler i den faglige kvalitet, som er fastlagt af kommunen, og som beboerne har retskrav på?
2. Udføres opgaverne i overensstemmelse med kommunens retningslinjer for dels faglig dokumentation og dels det daglige arbejde?
3. Inddrages beboerne i opgaveløsningen i det omfang, de har ressourcer til det?

### 4.1 Indhold og metode

Københavns Kommune og BDO KR har i fællesskab udviklet et "Tilsynskoncept 2015" hvoraf rammen for tilsynet er præciseret.

I tilsynskonceptet for uanmeldte tilsyn på plejeboliger og plejeboligheder i Københavns Kommune er der udarbejdet seks mål, som tager udgangspunkt i Københavns Kommunes kvalitetsstandarder, indsatskatalog og gældende retningslinjer.

Det er med baggrund i disse seks mål, at der indsamles data ud fra følgende fire forskellige datakilder:

1. Faglig dokumentation
2. Observation
3. Interview med beboeren
4. Interview med en relevant medarbejder

Samlet set giver de fire metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de midler, som beboerne modtager i plejeboliger og plejeboligheder.

De fire metodiske tilgange besvares i fire kategorier (1=opfyldt, ½=delvis opfyldt, 0=ikke opfyldt samt 0=ikke relevant). Dette giver god mulighed for at nuancere bedømmelserne.

BDO KR's samlede vurdering baseres på både kvalitative vurderinger (faglige skøn) og kvantitative vurderinger (point). Vurderingsskalaen, der ligger til grund herfor, gennemgås nedenfor.

## 4.2 Vurderingsskalaen

Pointene tildeles på baggrund af observationerne på de enkelte indikatorer. Der gives 1 point, hvis indikatoren er opfyldt, ½ point ved delvis opfyldt og 0 point ved ikke opfyldt. Hvis en observation ikke er relevant (f.eks. hvis en beboer ikke modtager den pågældende hjælp, som indikatoren omhandler, eller hvis beboeren ikke kan deltage i interview), registreres det som "ikke relevant".

Målopfyldelsen for en indikator udregnes på baggrund af relevante besøg hos beboerne. Målopfyldelsesprocenten udregnes som en procentdel af mulige point. Hvis der eksempelvis er 15 relevante besøg, kan der maksimalt opnås 15 point. Målet udregnes som et gennemsnit af de indikatorer, der indgår i målet.

Jo højere score, des højere grad af målopfyldelse. Den samlede score beregnes:

- 76-100 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt
- 51-75 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen godkendt med mangler
- 0-50 % opfyldte indikatorer skaber grundlag for tilsynsvurderingen alvorlige fejl og mangler

I det faglige skøn tages der højde for alvorligheden af de fejl, der er konstateret. Det kan betyde, at en eller få alvorlige fejl kan medføre, at det samlede tilsynsresultat ikke godkendes, selv om der opnås mange point i den kvantitative vurdering.

Alvorlige fejl og mangler indebærer alvorlige konsekvenser for beboeren, herunder særligt følgende:

- Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og den bevilgede hjælp
- Der konstateres sundhedsskadelige, hygiejniske forhold på plejecentret med alvorlig risiko for beboerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje og omsorg medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred
- Beboeren er udsat for dokumenterbare, alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis.

Andre alvorlige forhold kan også medføre en skærpet bedømmelse efter tilsynsførendes faglige kvalificerede vurderinger. I alle tilfælde skal afvigelser fra "point-bedømmelsen" beskrives særskilt, så det fremgår tydeligt, hvad begrundelsen er.

## 5 Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724  
E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

### 5.1 Underskrifter

Den 6. februar 2015

Mette Norré Sørensen  
Senior consultant og sygeplejerske

**BDO KR**  
Havneholmen 29  
1561 København V

## **6 Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer**

BDO ikke har modtaget nogen faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

## **7 Bilag - formel høring**

Vi har ikke modtaget noget svar fra Aalholmhjemmet inden for tidsfristen.