



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Langgadehus

Uanmeldt ordinært virtuelt tilsyn 2020

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	INTERVIEW MED BEBOERE.....	9
3.3	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	13
3.4	KONTROL AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION	17
3.5	KONTROL AF DEN SOCIAL- OG PLEJEFAGLIGE DOKUMENTATION	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	24

Forord

Tilsynet afholdes som et virtuelt tilsyn, således er de tilsynsførende ikke fysisk til stede på plejehjemmet. Interviews foretages dels ved brug af Teams - Microsoft kommunikations- og vidensdelingsplatform - og dels ved telefonisk opringning.

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, interview af beboere, gruppeinterview med medarbejdere samt gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation. 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

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen

Senior Manager

Mobil: 4190 0406

Mail: gja@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Langgadehus, Valby Langgade 97, 2500 Valby
Konstitueret leder: Heidi Pettersson
Antal boliger: 72 boliger
Dato for virtuelt tilsynsbesøg: Den 15. december 2020
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Interview af 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 2 social- og sundhedsassistenter)• Gennemgang af sundhedsfaglig og social- og plejefaglig dokumentation
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner og risikoområder i kvalitetsarbejdet. I plejehjemmets organisering er der fokus på at sikre faglighed og gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Beboerne oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse ved at bo på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har brug for. Tilsynet bemærker dog, at to beboere italesætter, at hjælpen til bad nogle gange udsættes. Heraf oplever den ene beboer, at der ikke tilbydes erstatningsdag.

Beboerne har kendskab til, hvor de kan rette en eventuel klage.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til kontaktpersonordningen, og at beboerne oplever kontinuitet i plejen. To beboere oplever dog, at vikarer og afløsere i mindre grad har viden om, hvilken hjælp der skal leveres.

Et par beboere har erfaringer med organisatorisk borgerinddragelse og sætter pris på deltagelse heri. Enkelte beboere kan beskrive gode oplevelser i forbindelse med overgang mellem sektorer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en venlig og respektfuld omgangstone og adfærd fra medarbejdernes side. En enkelt beboer oplever dog at blive tiltalt på en måde, vedkommende ikke bryder sig om. Beboer understreger, at tiltaleformen formentlig skyldes misforstået omsorgsfuldhed fra medarbejderens side. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en indholdsrig hverdag og oplever at modtage relevante aktivitets- og træningstilbud.

Under gruppeinterview med medarbejderne udviser medarbejderne godt kendskab til de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne har forståelse for, hvorledes beboerens selvbestemmelsesret sikres, samt hvilke faktorer der har betydning for den respektfulde kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang og i et tæt tværfagligt samarbejde med blandt andet ergoterapeuter og fysioterapeuter.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre beboernes tryghed samt arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af dispenseret medicin. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation og søger viden ved brugen af VAR og instrukser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

Sundhedsfaglig dokumentation:

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation i helbredstilstande og handlingsanvisninger er særdeles tilfredsstillende. Dokumentationen på medicinskemaer overholder gældende retningslinjer. Dokumentationen under "Generelle medicinoplysninger" lever ligeledes op til kravene på området.

Tilsynets eneste bemærkning relaterer sig til observationen af, at der i enkelte handlingsanvisninger mangler dokumentation af beboerens samtykke til indsatsen.

Social- og plejefaglig dokumentation:

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under generelle oplysninger er af særdeles tilfredsstillende kvalitet. Det samme gør sig gældende for dokumentationen i besøgsplaner. Disse fremstår handlevvejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, samt hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i leveringen af hjælpen. Beboernes ønsker og vaner ses veldokumenteret. Besøgsplaner indeholder relevante beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Tilsynet bemærker dog, at plejehjemmet bør rette fokus på at sikre, at der i besøgsplaner sker henvisning til handlingsanvisninger i forhold til opgaveoverdragede indsatser. Det samme gør sig gældende i forhold til forflytningsplan.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i besøgsplaner ikke henvises til handlingsanvisninger for de opgaveoverdragede sygeplejeindsatser.	Tilsynet anbefaler, at der i arbejdet med kvalitets sikringen af dokumentationen rettes fokus på, at der i besøgsplaner sker henvisning til relevante handlingsanvisninger for delegerede sygeplejeindsatser.
Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver situationer, hvor hjælpen til bad aflyses, og erstatning herfor ikke gives umiddelbart herefter.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på at sikre, at beboeren får tilbudt erstatningsdag for hjælpen til bad, hvis hjælpen ikke kan leveres på den aftalte dag.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger i forhold til kommunikation, renholdelse af hjælpemidler og beboers medinddragelse.</p> <p>Plejehjemmet er i gang med rekrutteringsproces i forhold til ansættelse af ny forstander. Indtil ny leder er fundet, er der konstitueret en leder i stillingen. Den konstituerede leder oplyser, at hun ikke umiddelbart har været involveret i opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn, men at hun er bekendt med, at der er arbejdet målrettet med flere af emnerne.</p> <p>Nuværende leder oplyser, at emner i relation til kommunikation, beboernes selvbestemmelsesret og renholdelse af hjælpemidler har været drøftet med medarbejderne på diverse møder. Der er blandt andet afholdt beboermøder, og det er netop besluttet, at plejehjemmets økonomi skal deltage på beboermøderne, så beboerne også sikres medindflydelse på maden, der serveres. Det er leders oplevelse, at rengøringsstandarden er høj, og at der i forhold til renholdelse af hjælpemidler nu arbejdes efter en struktureret arbejdsproces.</p> <p>Leder oplyser, at man i forhold til Covid-19 situationen følger alle retningslinjer. Der har ikke været beboere med smitte på plejehjemmet. Besøgsrestriktioner følges, og derudover er der åbnet et besøgssted, hvor pårørende - ud over beboerens nærmeste pårørende - kan mødes med beboerne. For at skabe en hyggelig ramme om besøget stilles drikkevarer til rådighed, og lokalet er indrettet, så det virker indbydende. Pårørende har udtrykt glæde ved ordningen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>I kvalitetsarbejdet tages udgangspunkt i forbedringsindsatsen, og plejehjemmets kvalitetssygeplejerske er tovholder på opgaven. Der arbejdes ud fra en struktureret og målrettet tilgang med indsamling af data og ugentlige auditeringer på medicinområdet. I forbedringsindsatsen tages læring af de fund, der gøres, og der samarbejdes blandt andet med plejehjemmets læge omkring indsatserne relateret til medicin.</p> <p>Leder beskriver desuden fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner. Der gennemføres PDSA i et afsnit, og arbejdet bredes løbende ud til øvrige afdelinger. Det er leders oplevelse, at man i de forebyggende indsatser arbejder struktureret med fokus på at sikre de nødvendige tilbud om toiletbesøg, foretager blevurderinger og har fagligt fokus på overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. Læger har forestået undervisning i urinvejsinfektioner, og med de forebyggende indsatser er der konstateret fald i hændelser.</p> <p>Triagering vil blive implementeret som arbejdsredskab i løbet af det nye år. Der arbejdes med e-tavler, hvor man to gange dagligt mødes i hvert team og faglig sparrer omkring den enkelte beboers helbreds-mæssige situation og udfordringer.</p> <p>Leder oplyser, at hun er bekendt med, at medarbejderne har arbejdet målrettet med kvalitetssikring af dokumentationen. Der er tilbud om sidemandsoplæring og Cura Café. I arbejdet er der særligt rettet fokus på at sikre den røde tråd gennem hele dokumentationen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Leder oplyser, at der ud over fokus på medicin og forebyggelse af urinvejsinfektioner har været fokus på hygiejnen. Medarbejderne er løbende tilbudt undervisning i emnet. Det er leders vurdering, at gældende restriktioner og retningslinjer overholdes på særdeles tilfredsstillende måde, og at plejehjemmets sygeplejersker understøtter kvalitetsarbejdet i forhold til kendte risiko- og problemområder.</p> <p>I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser afholdes møder både på medarbejder- og afdelingslederniveau, hvor hændelser italesættes som led i et læringsperspektiv. Alle medarbejdere kan foretage indberetning af utilsigtede hændelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med kendte risiko- og problemområder.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Leder oplyser, at hun forventer at være konstitueret i ca. fire måneder. Derudover har plejehjemmet kvalitetspsygeplejerske og en vagtplanlægger med sygeplejefaglig uddannelse ansat. Der er en afdelingsleder i hver afdeling, og på plejehjemmet har størstedelen af medarbejderne uddannelse som social- og sundhedsassistent. Hver afdeling har ligeledes to rengøringsmedarbejdere, som refererer til afdelingslederen.</p> <p>En aktivitetsmedarbejder ansat på fuldtid varetager opgaver i forhold til planlægning og afholdelse af aktiviteter. Der er tilknyttet terapeuter, som varetager opgaver med træningstilbud og vedligeholdelsestræning.</p> <p>På plejehjemmet er man optaget af at arbejde med palliation. Der er udleveret værktøjskasser til brug for den palliative indsats.</p> <p>Ligeledes arbejdes målrettet med BPSD (Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia)</p> <p>Den konstituerede leder vurderer ikke umiddelbart, at der er rekrutteringsproblemer, men udtrykker dog oplevelsen af, at det er en stigende udfordring at rekruttere kompetente social- og sundhedsassistenter. I en ansøgningsproces må man ifølge leder ofte væbne sig med tålmodighed, før den rette medarbejder kan ansættes.</p> <p>Personaleomsætningen ligger på et tilfredsstillende og naturligt niveau, hvorimod der fremadrettet skal ske indsatser for at nedbringe et lidt for højt sygefravær blandt medarbejderne.</p> <p>Leder beskriver, at hun i konstitueringsperioden prioriterer opgaver målrettet den daglige drift og har fokus på, at medarbejderne fastholder engagementet og motivationen i jobbet. Leder vurderer, at nye udviklingstiltag skal ske, når ny leder tiltræder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der i plejehjemmets organisering er fokus på at sikre faglighed og gode rammer for det tværfaglige samarbejde.	

3.2 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet og oplever, at der er støtte til at leve det liv, som de ønsker. En beboer fremhæver de gode fysiske rammer, hvor beboer er særligt glad for beliggenheden og haven.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er godt at bo her - jeg har prøvet andre plejehjem - det her er det bedste"</i> • <i>"Jeg er glad for at være her - det er nogle ualmindelig søde medarbejdere, og maden er god"</i> • <i>"Skal man være et sted, så vil jeg anbefale Langgadehus"</i> • <i>"Jeg synes, det er dejligt"</i> • <i>"Det er dejligt at bo på Langgadehus"</i> • <i>"Jeg er godt tilfreds. Bliver passet op hele tiden. Tiden er ikke noget problem. Vi prøver på at holde gang i det hele på en god måde"</i> • <i>"Jeg er meget meget glad for at være her. Jeg har kendt dette område i mere end 30 år, så jeg føler mig godt hjemme"</i>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse i hverdagen, og at medarbejderne spørger ind til deres behov og ønsker. En beboer har ønsker i forhold til, at der ikke skal ske genoplivning. Beboer oplever, at medarbejderne tager godt imod dette.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det finder vi ud af - sådan i samarbejde"</i> • <i>"Jeg synes, at jeg har noget at skulle have sagt - og er der noget, så siger jeg det til kontaktpersonen"</i> • <i>"Kontaktpersonen siger til mig, at det finder vi ud af"</i> • <i>"Jeg oplever afgjort at have selvbestemmelse"</i> • <i>"..men selvfølgelig lyder jeg reglerne her i huset, fx tider for måltider, og hvad der ellers er af fx gymnastik"</i> • <i>"Jeg bestemmer helt afgjort over mit eget liv"</i> • <i>"Vi finder ud af det sammen. Jeg deltager på alle de møder, jeg kan. Jeg vil gerne blande mig og være med til alt muligt"</i> • <i>"Nogle gange kommer medarbejderen og siger, at der ikke er nok medarbejdere til at jeg kan få et bad, men så får jeg badet dagen efter. Det er helt ok"</i> <p>En beboer er generelt tilfreds, men oplever, at badedagene udskydes, beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Mine badedage bliver tit udskudt, fordi der er nogen syge blandt personalet, nogle gange glider badedagen så helt ud"</i> <p>Beboer får hjælp til bad to gange ugentlig og er lidt ærgerlig over det manglende bad.</p> <p>De fleste beboere kender til Klippekortordningen, heraf er der flere, der ikke mener at anvende ordningen.</p> <p>En beboer siger om ordningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er en smart mulighed - jeg har brugt klippekortet til telefon, iPad og PC - og til indkøbstur".</i> • <i>"Jeg kender ordningen og har været ude at køre ture nogle gange. Hvordan dette administreres ved jeg dog ikke."</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi har en kreativ mand, der kommer og laver aktiviteter med os. Så bruger vi vores klip, tror jeg".</i>
Tryghed	<p>Beboerne er alle trygge ved den hjælp og støtte, som de modtager og ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en sikkerhed i, at medarbejderne er tæt på hele døgnet"</i> • <i>"Man kan altid kalde hjælp"</i> • <i>"Jeg føler mig helt tryk"</i> • <i>"De kommer og spørger hver dag, hvordan jeg har det"</i> • <i>"Det er, at man ved, at de (medarbejderne) er i nærheden"</i>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever trivsel, tryghed og selvbestemmelse ved at bo på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at aftaler overholdes. Tilsynet bemærker dog, at to beboere italesætter, at hjælpen til bad nogle gange udsættes. Heraf oplever den ene beboer, at der ikke tilbydes erstatnings dag.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever, at få den hjælp og støtte, de har brug for. De fleste beboere mener ikke at have haft samtale med medarbejderne om deres egne ressourcer og den hjælp og støtte, som de har behov for. Beboerne finder, at det kommer helt naturligt. En beboer har talt med medarbejderne om, hvad beboer selv kan i hverdagen.</p> <p>En beboer beskriver, at beboers behov for hjælp er øget på grund af sygdom, men at medarbejderne regulerer hjælpen og støtter beboer i igen at komme til at klare mere selv.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man skal ikke opgive - man skal ville selv"</i> • <i>"Jeg vil helst selv klare det"</i> <p>En beboer insisterer på selv at gå op til frokost, så kører medarbejderne beboers kørestol ved siden af. Beboer er fokuseret på at holde sin funktionsevne ved lige. Beboer træner med en fysioterapeut og ønsker at vedligeholde den træning.</p> <p>Alle beboere oplever at få den ordinerede medicin til tiden. En beboer administrerer selv medicin for hele dagen, og medicinen kommer til tiden hver morgen.</p> <p>En beboer udtrykker:;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg får min medicin til tiden - det skal jeg også, fordi jeg har diabetes"</i> <p>En beboer savner at se emballagen fra medicinen, dette for at læse indlægssedlen, da beboer gerne vil orientere sig om bivirkninger.</p> <p>Beboerne fortæller om deres strategi for at klage, hvis dette skulle blive nødvendigt. Nogle beboere ville henvende sig til kontaktpersonen, afdelingsleder eller forstander, mens en beboer ville tale med de pårørende og lade dem tage sig af problemet.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>Alle beboere kender deres kontaktperson og er tilfredse med samarbejdet. En beboer fortæller at drøfte alle praktiske problemstillinger og opgaver med kontaktperson, fx vasketøjet, bleer og rengøring</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi kan snakke sammen lige ud af posen"</i> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne generelt ved, hvilken hjælp beboer har brug for, og at der altid følges op på aftaler. En beboer fortæller, at der er god kontakt mellem medarbejderne og de pårørende.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er jeg helt sikker på - de er klar over mit behov"</i> <p>To beboere nævner, at når der er vikarer/afløsere, så skal beboerne forklare, hvilken hjælp der er behov for. En beboer oplever, at der er mange vikarer.</p>
-----------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har brug for.

Beboerne har kendskab til, hvor de kan rette en eventuel klage.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de har tilknyttet en kontaktperson. To beboere oplever dog, at vikarer og afløsere i mindre grad har viden om, hvilken hjælp der skal leveres.

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse

Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>En beboer har tidligere deltaget i enten tilsyn eller en brugerundersøgelse, denne beboer er også aktiv i bestyrelsesarbejde og beboermøder på plejehjemmet.</p> <p>De øvrige beboere kender i forskellig grad til beboer-, bruger/pårørende- og madmøder. Flere beboere deltager aktivt i møderne.</p> <p>Beboere udtrykker:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er vigtigt, at man siger sin mening, gør sin indflydelse gældende og kommer med gode forslag. Det er velfungerende møder"</i> • <i>"Jeg vil gerne have indflydelse, hvor jeg kan, så jeg deltager med glæde i mange møder her på plejehjemmet"</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at et par beboere har erfaringer med organisatorisk borgerinddragelse og sætter pris på deltagelse heri.

Mål 4: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler pænt til dem. En beboer fortæller, at medarbejderne får beboer til at følge sig vellidt. En beboer holder af medarbejderne, og en beboer beskriver kommunikationen som naturlig.</p> <p>Beboerne fortæller, at medarbejderne udviser respekt for beboerne og deres privatliv. En beboer oplever at blive inddraget af medarbejderne.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er nogle vikarer, som taler lidt ned til mig - de siger skat"</i>

	<p>Beboer mener selv, at det er kulturelt betinget, og at medarbejderne prøver at være venlige. Tilsynet opfordrer til, at der rettes fokus på tiltaleformen.</p> <p>Beboerne tilbydes aktiviteter og samvær med de øvrige beboere. To beboere fortæller, at der ikke foregår de store ting for tiden på grund af Covid-19 epidemien, men beboerne deltager i bankospil og spiser sammen med de øvrige beboere. I øvrigt nævner beboerne stolegymnastik og yoga.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi drikker kaffe sammen - de samme seks hver dag - det giver et afbræk og noget hygge"</i> • <i>"Når jeg synes, at jeg har kræfter til det - så vil jeg gerne med, men det kan knibe med kræfterne"</i> • <i>"Der kommer to unge piger og giver os mad, vi er fem der spiser sammen, det er ca. to gange om måneden - hvor vi snakker sammen, meget mere end vi plejer"</i> • <i>"Der er en vinklub, hvor vi mødes ude i haven i solen"</i> • <i>"Jeg kender dem alle sammen! Det er meget godt! Det er nogle gode piger, vi har her"</i> • <i>"Vi bagte klejner i går. Rigtig mange endda. Det var rigtig hyggeligt. Jeg går i mandeklub. Der er mange aktiviteter her"</i> • <i>Vi var i Zoo forleden. Her på Langgadehus sker der lidt mere, end der gør på de andre plejehjem, tror jeg. Der er kommet et nyt hit her, og det er at strikke"</i>. <p>Beboeren fortæller, at de er mange, som strikker og hygger sig med dette både om dagen og om aftenen. Beboer fortæller, at man har talt om at lave en strikkeklub. En beboer kan bedst lide at være i eget selskab, og beboer spiser også i eget selskab.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en venlig og respektfuld omgangstone og adfærd fra medarbejdernes side. En enkelt beboer oplever at blive tiltalt på en måde, hun ikke bryder sig om.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en indholdsrig hverdag og oplever at modtage relevante aktivitets- og træningstilbud.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Tre beboere har været indlagt, og de har alle positive oplevelser af medarbejdernes støtte i den forbindelse.</p> <p>En beboer beskriver, at medarbejderne på en god måde har hjulpet beboer med at komme på hospitalet.</p> <p>En beboer oplevede en meget flot modtagelse, da beboer kom tilbage til plejehjemmet. En anden beboer oplevede, at medarbejderne var bekymret for beboer, og alt var parat, da beboer kom retur. De første par dage blev beboer passet ekstra godt, og medarbejderne kom ofte og kiggede til beboeren.</p> <p>Flere beboere oplever, at medarbejderne kontakter læge og evt. hospitalet ved behov, ligesom beboerne enten ved, at medarbejderne taler sammen om forløbet, eller formoder, at det sker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne har gode oplevelser i forhold til overgange mellem sektorer.	

3.3 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet målrettet med forebyggelse af urinvejsinfektioner. Huslægen er specialuddannet inden for området og har undervist i emnet. Medarbejderne beskriver, hvordan man blandt andet har arbejdet med censorer i bleer for at finde den rette bletype. Der er opnået gode og brugbare erfaringer med dette.</p> <p>I indsatserne over for beboerne udføres TOBS, når der observeres en ændret adfærd eller forandret helbredsæssig tilstand.</p> <p>I samarbejde med huslægen har der også være fokus på mulighederne for at reducere beboernes medicinforbrug.</p> <p>Medicin er et emne i kvalitetsarbejdet, og der gennemføres audit på ugentlig basis. Plejehjemmet anvender e-tavler, og på daglige møder er der faglig sparring omkring beboerne. I arbejdet inddrages også terapeuter, så der også sikres en terapeutfaglig vinkel på en udfordring eller problemstilling.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man stadig er meget optaget af indsatser relateret til Covid-19. I arbejdet er der både fokus på overholdelse af restriktioner, men i lige så høj grad er der også rettet et fokus på, at beboerne skal være trygge i situationen. Medarbejderne har modtaget undervisning i brugen af værnemidler ved afdelingsleder. Alle værnemidler er tilgængelige, og medarbejder fortæller, at man har afprøvet forskellige modeller for at finde den model, der passer den enkelte medarbejder bedst. Medarbejderne er helt fortrolige med at anvende værnemidler.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.</p> <p>Medarbejderne italesætter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sikre at beboerne forstår budskabet • Give sig den nødvendige tid • Udvide en rolig adfærd • Medinddrage beboeren i alt, man gør • Være nærværende - det tager ikke længere tid, ifølge en medarbejder • Udvide respekt • Tiltale i en høflig omgangstone • Bruge sang til at kommunikere med, hvis beboer har svært ved at forstå kommunikationen • Kropssproget og mimik aflæses hos beboeren, og tilgangen afstemmes herefter <p>Medarbejderne oplever, at omgangstone på plejehjemmet er god. Man er god til at stoppe op, hvis det ind imellem kommer til at gå lidt for hurtigt, ifølge en medarbejder. Der er tillid i gruppen til, at man griber fat i hinanden, hvis man ser noget, der kunne gøres bedre.</p>

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Beboerinddragelse sker ved, at man spørger beboeren, hvad de ønsker og har lyst til. Beboerens valg respekteres. Livshistorien bruges til at få viden om beboerens vaner og interesser.</p> <p>Medarbejder beskriver, at der er god kontakt til pårørende, og at samarbejdet er meget velfungerende. Det gode pårørendesamarbejde har stor prioritet, da det skaber tryk. Over for pårørende italesættes det, at man altid er velkommen til at ringe til plejehjemmet. Hos nogle beboere er der en kommunikationsbog, som pårørende kan skrive beskeder i.</p> <p>Plejehjemmet afholder beboermøder, madmøder og aktivitetsmøder, hvor beboernes medindflydelse sikres. Derudover er der kvartalsmøder i afdelingerne, som også pårørende bliver inviteret til at deltage i.</p> <p>Medarbejder beskriver, at man på trods af Covid-19 situationen formår at fastholde et rimelig højt aktivitetsniveau, da man har en aktivitetsmedarbejder ansat.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes, som det er tiltænkt. Medarbejder nævner eksempler som gåture, indkøb, og der har netop været arrangeret tur til Zoo og Tivoli for et begrænset antal beboere, så alle restriktioner kunne overholdes.</p> <p>I december har man bagt pandekager og klejner sammen med beboerne, og beboere har udtrykt stor glæde ved aktiviteten.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejder fortæller, hvordan en beboer er blevet genoptrænet og har opnået store fremskridt og forbedringer af funktionsniveauet. Medarbejder italesætter glæden ved at se fremgangen hos beboeren, som blandt andet er opnået gennem tæt samarbejde med ergoterapeuten.</p> <p>Medarbejderne definerer den rehabiliterende tilgang som en måde, hvorpå beboernes funktionsniveau kan fastholdes og eventuelt udvikles. Det er medarbejdernes oplevelse, at man konstant har fokus på at sikre den rehabiliterende tilgang, og at denne er en helt naturlig måde at yde hjælpen på over for beboerne.</p> <p>Medarbejder fremhæver, at den rehabiliterende tilgang bidrager til at give beboeren følelsen af velvære og livskvalitet.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Gennem dialog med hospitalet sikres sammenhæng i beboerens forløb. Medarbejder beskriver, at der ofte, før en udskrivning, tages kontakt til hospitalet, så plejehjemmet kan være bedst mulig forberedt på beboerens hjemkomst. Det er primært sygeplejerskens opgave at varetage opgaver med udskrivning.</p> <p>Kommunikation sker ligeledes gennem dokumentation i omsorgssystemet.</p> <p>På formiddagsmøder orienterer man hinanden om beboerens situation og eventuelle behov for ændrede indsatser.</p> <p>Når beboeren kommer tilbage på plejehjemmet, sørger man for, at beboeren føler sig velkommen og sikrer, at beboeren er tryk og italesætter, at man er klar til at støtte med det, der er behov for.</p> <p>Viden om beboerens forløb dokumenteres og formidles til tværfaglige samarbejdspartnere via afdelingsmøder og på tværfaglige møder.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter er velfungerende.</p> <p>Beboerne informeres om, hvilke indsatser man tænker igangsat, og beboeren giver samtykke hertil.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, samt hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for at sikre et godt tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Kontaktpersonsordningen bidrager til tryghed hos beboerne. Der arbejdes med både primær og sekundær kontaktperson. I fordelingen af arbejdsopgaver er der fokus på at skabe genkendelighed og kontinuitet i plejen for beboerne, hvilket ligeledes bidrager til beboernes tryghed. Medarbejder beskriver, at der i indretningen af fællesarealer er fokus på at skabe hyggelige rammer for beboerne at opholde sig i. Det sociale samvær mellem beboerne skaber ligeledes tryghed og livskvalitet for beboerne. Medarbejder beskriver, hvordan man forsøger at skabe små netværk for beboerne på tværs af afdelingerne.</p> <p>I arbejdet med beboernes sikkerhed er der fokus på, at beboerne har de nødvendige og rigtige hjælpemidler. En medarbejder, med særligt ansvar for velfærdsteknologiske hjælpemidler, støtter kolleger i vurderingen af beboernes behov for disse. Medarbejder beskriver, at beboernes sikkerhed også er rettet i forhold til arbejdet med medicin håndteringen og særligt, at beboerne får den rette medicin på de rigtige tidspunkter.</p> <p>I arbejdet med forebyggelse af smittespredning af f.eks. MRSA følges de gældende retningslinjer og instrukser. Hygiejnesygeplejerske har undervist medarbejderne i brugen af værnemidler, og hvordan man skal forholde sig, når en beboer er smittet. Medarbejder beskriver, at man er god til at reagere hurtigt på observerede ændringer i beboernes tilstand, og TOBS anvendes som redskab til at få de nødvendige oplysninger.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvilken kontrol der skal foretages ved udlevering af dispenseret medicin. Medarbejder pointerer, at medicin skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet. På plejehjemmet har man nogle beboere, som ikke ønsker, at medarbejderen overvårer selve medicinindtagelsen. I sådanne tilfælde dokumenteres dette altid i omsorgssystemet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved udlevering af medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Opgaverne fordeles imellem medarbejderne på morgenmødet. I opgavefordelingen er der fokus på at sikre kontinuiteten, og at medarbejdernes kompetencer matcher beboernes kompleksitet.</p> <p>Man orienterer sig i besøgsplanen og forbereder plejeopgaven, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. En medarbejder fortæller, at hun nogle gange lægger telefonen fra sig, når det vurderes, at beboeren ikke kan rumme forstyrrelsen fra et telefonopkald.</p> <p>Medarbejder oplever, at der i en travl hverdag kan komme unødige forstyrrelser, og at disse som oftest kommer fra kolleger og i flere tilfælde kunne være undgået.</p>

	Ved ændringer i beboerens tilstand sikres den faglige sparring med social- og sundhedsassistenten, sygeplejersken eller afdelingslederen.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne føler sig trygge ved at arbejde i omsorgssystemet. Ved tvivl kan man altid få faglig sparring ved superbrugere på systemet. Medarbejderne beskriver, at man taler en del om, hvordan kvaliteten i dokumentationen kan sikres, og hvordan der skabes en rød tråd gennem alle dokumenter.</p> <p>Medarbejderne dokumenterer i situationen, når der f.eks. skal kvitteres for givet medicin. Andet dokumentationsarbejde sker, når tiden tillader det i løbet af dagen. Der kan forekomme dage, hvor man bliver nødt til at vente til efterfølgende dag med at dokumentere. Alle medarbejdere dokumenterer via tablet.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun arbejder med socialpædagogiske handleplaner og typisk vælger at dokumentere ved dagens afslutning, når alle observationer er indsamlet for vagten.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges vejledninger og instrukser.</p> <p>Medarbejderne beskriver brugen af VAR, indsatskataloget, KK-nettet og Teams som daglige arbejdsredskaber.</p> <p>Medarbejder beskriver, hvordan hun sidst har søgt informationer i VAR og set video af, hvordan man giver en injektion.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til VAR, samt hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og at disse anvendes i det daglige arbejde.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejder fortæller, at besøgsplanen skal beskrive beboerens behov for pleje, og hvordan hjælpen skal udføres. Det er kontaktpersonens opgave at udarbejde og ajourføre besøgsplanen. Besøgsplanen ajourføres løbende.</p> <p>Afløsere opfordres til at søge information i besøgsplanen og kan selv tilgå omsorgssystemet via deres kode.</p> <p>Besøgsplanen bruges, når man skal udføre pleje og omsorg for beboere, man ikke har hjulpet i en lang periode eller ikke kender så godt.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og har kendskab til, hvornår disse skal udarbejdes.</p> <p>Handlingsanvisninger anvendes i det daglige arbejde til at sikre viden om, hvordan en opgave skal løses. Medarbejderne oplever, at den gode kvalitet i handlingsanvisninger bidrager til at sikre, at en opgave løses korrekt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.</p>	

3.4 KONTROL AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION

Mål 1: Der er sammenhæng mellem de tildelte ydelser og borgerens behov	
Emne	Data
Stillingtagen til helbredstilstande	Der gennemgås helbredstilstande for fem beboere. I forhold til alle beboere er der taget stilling til alle problemområder i helbredstilstande.
Sammenhæng i dokumentationen	Hos alle beboere er der overensstemmelse mellem beskrivelserne af beboerens aktuelle helbredsmæssige situation, den medicinske behandling og de sygeplejefaglige indsatser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i helbredstilstande er af særdeles tilfredsstillende kvalitet.	

Mål 2: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende	
Emne	Data
Overholder medicindokumentationen gældende retningslinjer	Medicindokumentationen overholder gældende retningslinjer i forhold til alle beboere, som modtager hjælp til medicindispensering. Handlingsanvisning: For alle beboere er der udarbejdet handlingsanvisninger i forhold til ydelsen. Tilsynet bemærker positivt, at handlingsanvisningerne for medicindispensering og støtte til medicinindtagelse er beskrevet handlevejledende og individuelt. Yderligere ses hos alle beboere relevante oplysninger i forbindelse med ydelsen beskrevet under "Generelle medicinoplysninger".
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medicindokumentationen på medicinskemaer overholder gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for medicindispensering og støtte til medicinindtagelse er særdeles tilfredsstillende. Dokumentationen under "Generelle medicinoplysninger" lever op til kravene på området.	

Mål 3: Kvaliteten af medicin-administration/injektion er tilfredsstillende	
Emne	Data
Overholder medicindokumentationen gældende retningslinjer	En beboer får hjælp til medicinadministration. Medicindokumentationen på medicinskema overholder gældende retningslinjer, og der er udarbejdet handlingsanvisning på indsatsen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	

Tilsynet vurderer, at medicindokumentationen på medicinskemaer overholder gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisning for medicinadministration er særdeles tilfredsstillende.

Mål 4: Kvaliteten af sygeplejeydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende

Emne	Data
Handlingsanvisninger	Ved gennemgang af handlingsanvisninger på sygeplejeydelser ud over medicin ses eksempler på særdeles handlevejledende og ajourførte handlingsanvisninger. Der henvises til VAR i handlingsanvisninger, og der foreligger dato for opfølgning. Beboerens samtykke til indsatserne er dokumenteret. Under observationer fremgår relevante notater i forhold til beboernes helbreds-tilstand.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af dokumentationen i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser ud over medicin er særdeles tilfredsstillende.

3.5 KONTROL AF DEN SOCIAL- OG PLEJEFAGLIGE DOKUMENTATION

Mål 1: Kvaliteten af dokumentationen i 'generelle oplysninger'

Emne	Data
Er borgerens mestring, motivation, ressourcer og livshistorie udfyldt i generelle oplysninger?	For alle beboere ses beskrivelser af mestring, motivation, ressourcer og livshistorie under generelle oplysninger.
Er beskrivelserne i generelle oplysninger beskrevet, så de er af generel værdi for borgerforløbet?	For alle beboere er beskrivelserne under generelle oplysninger af værdi for borgerforløbet. Beskrivelserne indeholder detaljerede oplysninger, der er relevante i forhold til at sikre beboerens trivsel og livskvalitet samt i forhold til at sikre dokumentationen af vaner, ønsker, særlige behov og interesser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at dokumentationen under generelle oplysninger er af særdeles tilfredsstillende kvalitet.

Mål 2: Kvaliteten af borgerens 'besøgsplan'

Emne	Data
Er der oprettet en besøgsplan?	Der er oprettet besøgsplan for alle beboere.
Er besøgsplanen 'handleanvisende'?	For alle beboere er besøgsplanen handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til de visiterede indsatser.

ift. de indsatser som borgeren er tildelt?	
--	--

<p>Er Besøgsplanen individuel og brugbar ift. hvordan borgerens ønsker og behov imødekommes, når der udføres personlig pleje og praktiske opgaver?</p>	<p>Der fremgår beskrivelser af beboerens ønsker og behov i relation til udførelse af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Beboernes ressourcer er veldokumenteret, og det beskrives, hvorledes disse medinddrages i plejen. Besøgsplanerne indeholder ligeledes beskrivelser af sundhedsfremme og forebyggende indsatser.</p>
<p>Er der i besøgsplanen henvist til handlingsanvisningen for en evt. 'Støtte til indsats'? <i>(handlingsanvisning til en opgaveoverdraget sygeplejeindsats)</i></p>	<p>I besøgsplaner fremgår ikke henvisning til handlingsanvisninger for de opgaveoverdragede sygeplejeindsatser.</p>
<p>Er der sammenhæng mellem funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen?</p>	<p>I forhold til alle beboere ses sammenhæng mellem beskrivelserne i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og besøgsplanen.</p>
<p>Er det i besøgsplanen henvist til en evt. forflytningsplan?</p>	<p>Hos en enkelt beboer er der ikke henvisning til forflytningsplanen, hvor det ellers skønnes relevant.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i besøgsplaner er af særdeles tilfredsstillende kvalitet. Besøgsplaner fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og indeholder beskrivelser af, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i leveringen af hjælpen. Beboernes ønsker og vaner ses ligeledes veldokumenteret. Besøgsplaner indeholder relevante beskrivelser af den sundhedsfremmende og forebyggende indsats.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet bør rette fokus på at sikre, at der i besøgsplaner sker henvisning til handlingsanvisninger i forhold til opgaveoverdragede indsatser. Det samme gør sig gældende for forflytningsplanen.

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 2020" 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 i det virtuelle tilsyn er henholdsvis interview med ledelse og gruppeinterview med medarbejdere. Interviews vil foregå ved brug af Microsoft kommunikations- og vidensdelingsplatformen Teams. Derudover vil der blive gennemført telefonisk interview med udvalgte beboere. Der udtages stikprøver af dokumentationen. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en viden om kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet. Der indgår således ikke observationer på plejehjemmet i dataopsamlingen.

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

- Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.

2 - Godt og tilfredsstillende

- Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.

3 - Mindre tilfredsstillende

- Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.
- Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi
- Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

5 - Alvorlig kritik

- Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser
- Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis
- Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred
- Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi
- Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag. Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020" og den udarbejdede drejebog for virtuelle tilsyn på plejehjem. Tilsynet foretages i dagtimer.

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.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for rapporten.

Jeg har en enkelt ændring på side 7.

Leder oplyser, at man i forhold til Covid-19 situationen følger alle retningslinjer. Der har ikke været beboere med smitte siden foråret

Der er ingen beboer på Langgadehus som har været smittet overhoved, ej heller i foråret.

BDO: Tilrettet i rapporten.

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.