



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020
(Fysisk tilsyn)

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 BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	21
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	22

Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen

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 Kastanjehusene, Allén 2, 2200 København N
Leder: Annegerd Birk Sørensen
Antal boliger: 91 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. februar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Margit Kure, Senior manager og sygeplejerske, MHM Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske, SD/DSH

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Godt og tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at leder redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i indsatserne over for beboerne. I kvalitetsarbejdet er der ledelsesmæssigt bevidsthed om og fokus på plejehjemmets risiko- og problemområder.

Det er desuden tilsynets vurdering, at den nye forstander har et relevant fagligt fokus på, at der på flere områder skal igangsættes indsatser, der fremadrettet skal sikre den nødvendige udvikling af kvalitet i indsatserne. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

I forbindelse med observationsstudier af måltidet vurderer tilsynet, at der er god stemning og generelt respektfuld kommunikation under måltidet, dog bemærkes, at medarbejderne under det ene observationsstudie flere gange omtaler beboerne i tredje person. Medarbejderne har fokus på at skabe trivsel og hygge, og der tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang. Organiseringen af måltidet er tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier i højere grad kunne afstemmes roller imellem medarbejderne med henblik på at skabe det gode måltid for beboerne. Under det ene observationsstudie foretages der ikke praktiske opgaver, mens beboerne spiser, hvorimod der i det andet observationsstudie ses eksempler på udførelse af praktiske opgaver under måltidet - og før alle beboere er helt færdige med deres frokost.

Tilsynet vurderer, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Kommunikationen imellem medarbejdere og beboere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet observerer dog en enkelt situation, hvor beboer råber, men hvor ingen medarbejdere reagerer på dette.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet. To beboere oplever dog ikke altid tryghed, da nattevagterne ikke altid opleves imødekomende, og anden beboer beskriver mindre tryghed angiveligt på grund af medicinfejl. Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever kontinuitet i den hjælp, de modtager. Det er tilsynets vurdering, at der under normale omstændigheder er en struktur for organisatorisk beboerinddragelse på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejehjemmet, men to beboere oplever ikke altid en imødekomende adfærd fra nattevagternes side og beboerne italesætter oplevelse af travlhed. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter. En beboer savner flere aktivitetstilbud og ser frem til en mere normal hverdag uden Covid-19 restriktioner. Beboerne har været tilfredse med overgange i forbindelse med indlæggelser og hjemkomst til plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse.

Medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation, hvor beboernes ressourcer inddrages i pleje og støtte, og at der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i nogen grad taler ud fra en fælles referenceramme, men også ud fra et individuelt perspektiv.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne reflekterende kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan reflekterende redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen, men tilsynet bemærker, at medarbejderne italesætter, at der i aften- og nattevagt kan være situationer, hvor opgaven ikke altid kan udføres uforstyrret hos den enkelte beboer.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen og har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan redegøre for og anvender besøgsplanen som det redskab, det er tiltænkt, og har viden om oprettelse og anvendelse af handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i de to observationstudier af måltidet mangler en klar struktur, rolle- og opgavefordeling mellem medarbejderne.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med værtskab under måltidet for at sikre det gode måltid for beboerne.
Tilsynet bemærker under observationsstudie, at medarbejder i flere tilfælde omtaler beboer i tredjeperson.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en faglig refleksion i forhold til, hvordan der i alle situationer sikres en respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.
Tilsynet bemærker en beboer på fællesarealer, som råber, og ingen medarbejdere tager tilsyneladende notits af det.	Tilsynet anbefaler, at man som en del af plejehjemmets kultur har fokus på, at der i forhold til beboere, som er røbere, iværksættes pædagogiske tiltag for at sikre beboerens værdighed.
Tilsynet bemærker, at der er to beboere, som kan opleve utryghed, da nattevagten ikke altid er imødekomende i forhold til at levere den hjælp, beboerne har behov for, og en anden beboer savner tryghed angiveligt på grund af medicinfejl.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og igangsætter indsatser, der kan sikre beboernes tryghed.
Ligeledes bemærker tilsynet, at en beboer, som ikke altid oplever en imødekomende kommunikation og adfærd fra nattevagten, også italesætter travlhed.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i fællesskab med medarbejderne drøfter, hvordan de sikrer professionel adfærd og kommunikation i mødet med beboerne.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne italesætter, at der i aften- og nattevagt kan være situationer, hvor opgaven ikke altid kan udføres uforstyrret hos den enkelte beboer, fx omkring måltid og ved kald.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op og sammen med medarbejderne drøfter muligheder for at sikre mere ro til opgaverne.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i nogen grad taler ud fra en fælles referenceramme, men også ud fra et individuelt perspektiv.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at udvikle en fælles kultur og på at skabe en fællesskabsfølelse i medarbejdergruppen.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Leder, som er forholdsvis nytiltrådt, har haft fokus på opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn.</p> <p>For at styrke kontinuiteten har leder ansat faste medarbejdere i de ledige stillinger, samt reduceret antallet af vagter i aftenrullet for den enkelte medarbejder.</p> <p>Ledelsen har sammen med kvalitets- og udviklingssygeplejerske arbejdet målrettet på at sikre, at medarbejderne arbejder i overensstemmelse med retningslinjerne for håndtering af medicin. Medarbejderne har modtaget undervisning af sygeplejersken, og medarbejdere med særligt behov har deltaget i et kompetenceudviklingsforløb. Coronasituationen har skabt særligt fokus på arbejdet med hygiejne og overholdelse af restriktioner, og der har været målrettet undervisning. Hygiejne italesættes derudover i hverdagen. Ligeledes har plejehjemmet stor opmærksomhed på at bryde smittekæder. Plejehjemmet havde i et af husene enkelte smittede beboere i foråret 2020, men ingen derudover.</p> <p>Leder er oplyst, at der på møder har været arbejdet med at sikre inddragelse og værdighed i forbindelse med leveringen af personlig pleje. Der har ligeledes været fokus på at få individuelle ønsker og behov dokumenteret i borgernes besøgsplan.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Leder oplyser, at der har været en høj personaleomsætning, som forklares med en tidligere beslutning i MED-udvalget om, at alle vagter skulle deltage i aftenvagtsrul. Rekrutteringsproblemet betød, at der var flere vakante social- og sundhedsassistentstillinger, som blev dækket af vikarer og afløser. Leder har derfor valgt at reducere antallet af vagter i aftenrullet for den enkelte medarbejder samt ansat faste social- og sundhedshjælpere i de vakante stillinger, hvilket har styrket kontinuiteten og kvaliteten i opgaveløsningen. Der har over tid været ustabilitet i afdelingsledelsen i to ud af de tre huse, og en afdelingsleder-stilling er fortsat vakant og genopslået.</p> <p>Fokusområderne i kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i en fempunktstrategi. Når der identificeres områder med behov for udvikling eller forbedring igangsættes indsatser ud fra forbedringsmodellen. Der arbejdes fx med den sundhedsfaglige dokumentation, aktiviteter, ernæring, medicin samt medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø. Ledelsen vil prioritere udviklingstiltag, som kan styrke arbejdsmiljø og trivsel for at sikre fundamentet for øvrige udviklingstiltag.</p> <p>Den fremadrettede strategiske vision er, at Kastanjehusene skal være et levehjem, hvor beboerne får en oplevelse af at føle sig hjemme, at blive inddraget og bevare deres værdighed. Ledelsen ønsker i samarbejde med beboerne at definere, hvordan rammen fyldes ud, og hvordan der kan arbejdes med god stemning og nærvær.</p> <p>Aktiviteter og nye udviklingstiltag er et fokus, som dog er blevet bremset af Coronasituationen. En nystartet daglig fælles morgenbuffet i Oasen er på pause, ligesom aktiviteter og træningsindsatser er reduceret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at leder redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i indsatserne over for beboerne.	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Der arbejdes med løbende indrapportering af UTH, og opfølgning og læring sker på de faste tværfaglige konferencer. Det er dog leders oplevelse, at der kan arbejdes mere systematisk med opfølgning og læring.</p> <p>Kvalitets- og udviklingssygeplejersken samt sygeplejerskerne i hvert hus sikrer opdateret og aktuel dokumentation gennem løbende opfølgning, blandt andet at besøgsplaner er ajourførte.</p> <p>Et fremadrettet fokus vil være dysfagiudredning og mundhygiejne, hvor en ergoterapeut gennemfører specialundervisning af plejehjemmets fysioterapeuter i forhold til udredning.</p> <p>Et andet indsatsområde vil være inkontinens for helt generelt at højne kvaliteten på området.</p> <p>Der er stor opmærksomhed på at forebygge magtanvendelse. Der er løbende beboerdrøftelser på faste møder, og når der opstår vanskelige situationer. Kvalitets- og udviklingssygeplejersken er en vigtig del af processen, som sikrer dokumentation og evt. indberetning.</p> <p>Sygefraværet er reduceret siden sidste tilsyn og yderligere reduceret siden november sidste år.</p> <p>Kvalitets- og udviklingssygeplejerske auditerer ugentligt på medicindispenceringen hos én borger i hvert af de tre huse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der i kvalitetsarbejdet er ledelsesmæssig bevidsthed om og fokus på plejehjemmets risiko- og problemområder.</p> <p>Det er desuden tilsynets vurdering, at den nye forstander har et relevant fagligt fokus på, at der på flere områder skal igangsættes indsatser, der fremadrettet skal sikre den nødvendige kvalitet i indsatserne.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet er organiseret i tre huse. I hvert hus er der en afdelingsleder, en teamkoordinator, en sygeplejerske, en fysioterapeut, en kostansvarligt samt social- og sundhedsuddannede medarbejdere. Den ene afdelingslederstilling er pt. vakant og forventes at blive besat inden for kort tid.</p> <p>Kvalitets- og udviklingssygeplejersken arbejder på tværs af afdelinger, blandt andet med praksisnær undervisning af medarbejderne og derudover undervisning i aktuelle emner. Der er en tværgående diætist, som er ansvarlig for ernæringscreening samt sparring og vejledning til medarbejderne i de enkelte huse. Der er tilknyttet faste kvalificerede afløsere, og hvor flere er i gang med eller på vej til uddannelse inden for området.</p> <p>Plejehjemmet forestår selv morgen- og frokostmåltidet, mens den varme mad leveres af eksterne leverandør.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsordning, og alle beboere har tildelt to kontaktpersoner.</p> <p>Der er fast mødestruktur, hvor forstander dagligt mødes med afdelingsledere, kvalitets- og udviklingssygeplejerske og en administrativ medarbejder.</p>

	<p>Mødet har fast dagsorden, og hvor de over to uger kommer alle fokusområder og opmærksomhedspunkter igennem, f.eks. ind- og udflytning, aktiviteter, delegering, UTH, demens, vagtplan eller opfølgning på kald.</p> <p>Derudover er der ugentligt ledermøde med afdelingsleder med sparring samt drøftelser af udviklingstiltag og driftsopgaver. Der afholdes tværfaglige møder i de enkelte afdelinger med deltagelse af afdelingsleder, teamkoordinator, diætist, sygeplejersken og kvalitets- og udviklingssygeplejerske.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejehjemmet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Kommunikation mellem beboer og medarbejder og observation af medarbejders adfærd, ro og nærvær.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af måltid 1.</u></p> <p>Beboerne er placeret ved tre borde. En medarbejder går roligt fra bord til bord og henvender sig til to lidt urolige beboere for at skabe tryghed. Medarbejder sætter sig og er i øjenhøjde med beboerne, skaber kontakt via fysisk berøring og øjenkontakt og taler beroligende til beboerne. Ved et af bordene sidder to beboere, som indimellem henvender sig til hinanden, de smiler til hinanden og ser ud til at hygge sig i hinandens selskab. En medarbejder sætter sig under måltidet og deltager i samtalen.</p> <p>En medarbejder sætter sig ved siden af en beboer, som har svært ved at falde til ro. Medarbejder tilbyder at køre beboeren ned i boligen for at hente medicin. Beboer falder efterfølgende mere til ro og får overskud til at spise.</p> <p>Der observeres en rolig, god og hyggelig stemning.</p> <p><u>Observation af måltid 2.</u></p> <p>Medarbejderne møder beboerne med respekt, taler i en venlig tone og viser tilrette, så beboerne kommer til at sidde, hvor de plejer. En medarbejder understøtter samtalen og spørger ind til, hvad beboerne synes om dagens måltid, herunder sammensætning. En medarbejder, der er på vej væk fra spiseområdet, henvender sig til kollega og taler i tredje person om beboer. Derudover foregår snakken i køkkenet om beboerne - delvist i tredje person.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af måltid 1.</u></p> <p>Beboerne tilbydes en lun ret, som præsenteres og serveres fra fad på rullebord. Medarbejderne er opmærksomme og tilbyder beboerne mere mad undervejs i måltidet.</p>

	<p><u>Observation af måltid 2.</u></p> <p>På grund af Coronasituationen får beboerne tallerkenservert smørrebrød med salat ved siden af, som beboerne selv kan vælge. Medarbejderne spørger opmærksomt beboerne, om de ønsker mere at spise. I forbindelse med måltidet bliver beboerne introduceret til eftermiddagens aktivitet og spurgt, om de har lyst til at deltage, og om de skal følges til aktiviteten.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af måltid 1.</u></p> <p>Medarbejderne fordeler sig ved bordene og sætter sig ved de beboere, som har behov for hjælp til at spise. Flere beboere er selvhjulpne og indtager selv mad og drikke. En beboer støttes til selv at spise. Medarbejderen tilbyder at skære maden ud i mindre stykker og støtter beboeren til at tage bestikket i hænderne. Medarbejderen støtter indimellem beboer til at løfte bestikket til munden. Der står kander med vand på bordene, så beboerne selv kan forsyne sig.</p> <p><u>Observation af måltid 2.</u></p> <p>De fleste beboere kommer selv til køkkenet. En enkelt beboer støder til senere og bliver fulgt på plads af medarbejder. En medarbejder sidder i baggrunden og er klar til at støtte, f.eks. får en beboer hjælp til at skære maden ud. Ellers er beboerne selvhjulpne i forhold til at indtage maden, og de klarer selv at hælde drikkevarer op. En beboer hjælper til ved afrydning og sætter drikkevarer på plads i køleskabet. Grundet Coronasituationen er der ikke pædagogisk måltid.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er god stemning og generelt respektfuld kommunikation under måltidet, dog bemærkes, at medarbejderne under det ene observationsstudie flere gange omtaler beboerne i tredje person. Medarbejderne har fokus på at skabe trivsel og hygge, og der tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af måltid 1.</u></p> <p>Måltidet er organiseret hensigtsmæssigt, så det generelt kan forløbe uden forstyrrelser. Maden er gjort klar, inden måltidet sættes i gang, og medarbejderne er opmærksomme på at være til stede og at hjælpe de beboere, som har behov. Tilsynet bemærker, at to medarbejdere går lidt til og fra ved bordene under måltidet, hvilket skaber en lidt urolig stemning.</p> <p><u>Observation af måltid 2.</u></p> <p>På dagen er startet en ny medarbejder (køkkenansvarlig) i køkkenet, som bliver vejledt af kollega, hvilket giver uro i baggrunden. Maden er smurt og anrettet forud for måltidet og sat på bordet, og drikkevarer er ligeledes sat klar på bordet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at organisationen af måltidet er tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier i højere grad kunne afstemmes roller imellem medarbejderne med henblik på at skabe god og rolig stemning under hele måltidet.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observation af måltid 1.</u> Der udføres ikke praktiske opgaver, der er forstyrrende for måltidet.</p> <p><u>Observation af måltid 2.</u> Medarbejder foretager afrydning i takt med, at beboerne er færdige med at spise, og beboerne forlader køkkenet, når hver især er færdig. En enkelt beboer sætter drikkevarer på plads i køleskabet, og alle samler eget service sammen.</p>
Personlig støtte og pleje	Ikke relevant
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie ikke foretages praktiske opgaver, mens beboerne spiser, hvorimod der i det andet observationsstudie ses eksempler på udførelse af praktiske opgaver under måltidet - og før alle beboere er helt færdige med deres frokost.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Der ses flere eksempler på beboere, som sidder i den fælles spisestue i de respektive afdelinger. Der ses flere eksempler på, at beboere spiser morgenmad, og medarbejderne sidder med ved bordet eller er optaget af praktiske opgaver i køkkenet i nærheden af beboerne. To beboere sidder og sludrer sammen og ser ud til at hygge sig under morgenmaden. I en afdeling sidder en medarbejder og tre beboere samlet i spisestuen, herudover en beboer og en medarbejder, som sidder tilbagetrukket i lokalet. En beboer er ved at spise sin morgenmad, og en anden beboer ved bordet råber konstant hallo, der ses ikke medarbejdere, der håndterer dette.</p> <p>Afdelingerne er individuelt indrettet, hvor nogle afdelinger fremstår mere hyggelige og hjemligt indrettet med billeder, møbler og nips end andre. Der er flere steder indrettet med små nicher på de lange gange, hvor beboerne kan sætte sig og hvile. I en afdeling er der let lugt af røg på gangen, men der er opsat røgreenser.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Om formiddagen ses eksempel på beboere og medarbejdere, som sidder sammen på fællesarealer. Nogle beboere ser tv og drikker kaffe, mens andre sidder og taler sammen ved bordene. Medarbejderne sidder omkring beboerne, hvor de støtter, hjælper og hygger sammen med beboerne.</p> <p>Der ses opslag om aktiviteter i elevator og på opslagstavler, og der ses eksempler på, at medarbejdere taler med beboerne om eftermiddagens aktiviteter under måltidet. I en afdeling ses en beboer, som selv gangtræner på gangen, og i anden afdeling kommer to beboere og en medarbejder tilbage efter en gåtur. Der ses flere eksempler på, at medarbejderne respektfuldt henvender sig til beboerne og fx tilbyder at støtte til at spise deres uskårne frugt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen imellem medarbejdere og beboere er respektfuld og anerkendende. Tilsynet observerer dog en enkelt situation, hvor beboer råber, men hvor ingen medarbejdere reagerer på dette.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er glade for at bo på plejehjemmet og oplever en god livskvalitet. Flere beboer udtrykker, at de kan gøre, hvad de har lyst til og får fin hjælp af søde og opmærksomme medarbejdere.</p> <p>En beboer er meget begejstret for medarbejderne og siger: <i>"Jeg føler mig så tryk her, jeg faldt i egen lejlighed og kunne vente længe på at komme op"</i>. Beboer er samtidig trist over sit svigtende helbred. Beboer færdes dog i byen ved at tage taxa og deltager dagligt i aktiviteter både dag og aften.</p> <p>Anden beboer udtrykker at have livskvalitet <i>"man har selv ansvar for at beslutte at deltage i arrangementer, og der er mange gode arrangementer. Medarbejderne lytter, jeg har blandt opfordret til quiz, som er blevet sat i værk"</i>.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever i høj grad medindflydelse og selvbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Beboerne udtrykker, at medarbejderne spørger ind til beboernes ønsker og behov. En beboer klarer selv den personlige pleje i hverdagen og støttes til bad en gang ugentlig. Anden beboer fortæller <i>"jeg har selv møbleret min lejlighed og bestemmer selv min døgnrytme"</i>.</p> <p>Beboerne får tilbud om at deltage i aktiviteter. En beboer udtrykker, <i>"de spørger altid, hvad jeg har lyst til"</i>. En beboer oplever, at medarbejderne er meget lydhøre omkring særlige ønsker til mad, og anden beboer oplever, at nye idéer altid bliver positivt modtaget, fx er der etableret filmklub for alle etager hver 14. dag. Her bestemmer beboerne, hvilke film de ønsker at se.</p> <p>Beboerne kender til klippekortet fraset en beboer, og flere beboere giver eksempler på, hvordan de har benyttet kortet. En beboer synes dog, at det er lidt besværligt at skulle indgive ansøgning 14 dage i forvejen, mens en anden beboer synes, at det foregår let og ubesværet.</p>
Tryghed	<p>Beboerne føler sig generelt meget trygge og forklarer trygheden med, at medarbejderne er tæt på, og at medarbejderne altid er lydhøre og kommer, når beboerne har behov for det.</p> <p>En beboer fortæller <i>"jeg sad på en stol, som brasede sammen. Medarbejderne var meget opmærksomme, og jeg blev tilset af lægen"</i>.</p> <p>Dog fortæller en beboer, at beboer ikke altid er tryk ved hjælpen, hvilket skyldes, at beboer selv skal holde øje med sin medicin, fordi der angiveligt kan forekomme fejl. Anden beboer føler sig ikke helt tryk ved nattevagten. Beboer kan selv sige til og fra, men oplever episoder, hvor de medarbejdere, som kommer, ikke altid opleves imødekommende. Beboer oplever, at det giver utryghed ikke at vide, om de, som kommer, er villige til at yde den hjælp, beboer ønsker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet. To beboere oplever dog ikke altid tryghed, fordi nattevagterne ikke er imødekommende, og anden beboer savner tryghed angiveligt på grund af medicinfejl.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboer oplever, at de får hjælp og støtte efter behov og er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Flere beboere får hel eller delvis hjælp til den personlige pleje. En beboer, som får hjælp til toiletbesøg, beskriver, at medarbejderne altid reagerer på beboerens kald. Anden beboer får fin hjælp og fortæller, at medarbejderne har hjulpet med at ansøge om støttestrømper. Beboer deltager selv aktivt i de daglige opgaver og er optaget af at gøre mest muligt selv. Beboer fortæller, <i>"jeg er glemsom og tilfreds med at blive husket på de små ting i hverdagen. Jeg får også hjælp til medicin, og får medicinen med hjem ved besøg hos familien"</i>.</p> <p>Anden beboer fortæller, <i>"medarbejderne er meget opmærksomme på mit blodtryk, som bliver målt hyppigt"</i>.</p> <p>En beboer udtrykker dog mindre frustration omkring aftenvagten og siger, <i>"jeg er ked, at der er skåret ned på personalet om aftenen. Der er kun en medarbejder, og flere beboere har brug for hjælp til at få skåret maden ud og blive madet"</i>. Det kan være lidt stressende at se på". Beboer fortæller samtidig, at det er blevet bedre den sidste uge.</p> <p>Alle beboere er tilfredse med rengøringsstandarderne i deres boliger.</p> <p>Beboerne får hjælp til medicin, som udleveres til tiden. En beboer får udleveret dosisruller til 14 dage, som beboer selv administrerer.</p> <p>Flere beboere udtrykker, at de ikke er oplyst om klagemuligheder, men fortæller, at de selv kan sige til og fra, ellers vil de snakke med deres pårørende, som kan være behjælpelige.</p>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov og habitus. Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.</p> <p>Beboernes boliger fremstår rene, pæne og ryddelige, og hjælpemidler er rengjorte, svarende til beboernes habitus. Hos en beboer er kørestolen og andre hjælpemidler ikke rengjorte, men beboer tillægger det ikke betydning.</p> <p>Som opfølgning på snavsede hjælpemidler fortæller ledelsen, at beboer selv bestemmer, hvornår hjælpemidlerne rengøres.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flere beboere udtrykker, at de har en fast kontaktperson, mens andre har vanskeligt ved at huske dette. Flere beboere udtrykker, at der er en fast stab af medarbejdere, men at der også er kommet en del nye. Flere beboere fremviser tilsynet et lamineret kort med navnet på deres to kontaktpersoner.</p> <p>En beboer fortæller, <i>" jeg har en fast kontaktperson, som kender til de daglige opgaver, jeg synes vi har en god kontakt, og jeg føler, at der bliver taget hånd om mine problemstillinger"</i>.</p> <p>En beboer fortæller, <i>"jeg har skiftet kontaktperson mange gange i den senere tid. Der kommer mange forskellige medarbejdere, og det kan være et problem, hvis man har en aftale med en medarbejder, som så ikke kommer de næste 14 dage"</i>.</p> <p>Anden beboer fortæller, <i>"jeg kender mine kontaktpersoner godt og kan drøfte helbredsmæssige problemstillinger med dem."</i></p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever kontinuitet i den hjælp, de modtager.	

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	Fire beboere har tidligere deltaget i brugerundersøgelser med interview eller udfyldt spørgeskema. En beboer fortæller, at der har været beboermøder, hvor pårørende kunne deltage, hvilket dog er længe siden på grund af Corona restriktioner. Ingen af de øvrige beboere kan erindre at have deltaget i brugerundersøgelser eller lignende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der under normale omstændigheder er en struktur for organisatorisk beboerinddragelse på plejehjemmet.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er respektfulde og anerkendende i deres kommunikation. Fx fortæller flere beboere, at medarbejderne altid banker på, inden de træder ind i boligen. Beboerne udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De taler og behandler mig pænt"</i>. • <i>"Medarbejderne er søde og venlige"</i>. • <i>"Medarbejderne er gode at snakke med, jeg er meget glade for de udenlandske medarbejdere, de er så positive og opmærksomme på, hvad de kan hjælpe med"</i>. <p>En beboer, som er faldet godt tilt, fortæller om en uoverensstemmelse med en medarbejder, som er blevet løst på en god måde.</p> <p>To beboere udtrykker, at der er søde og flinke nattevagter, men at der også er "skrappe" nattevagter. Hvis beboer ringer efter hjælp, italesætter de ofte, at de har travlt, og anden beboer fortæller, at man skal passe på, hvad man siger eller gør, ellers kan de godt blive sure, og så går de bare.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er forskellige tilbud om samvær og aktivitet på plejehjemmet. En beboer oplever, at der er masser af aktiviteter trods Corona, men deltager dog ikke selv på grund af sine psykiske begrænsninger. Anden beboer udtrykker dog, <i>"jeg savner flere aktiviteter, som er blevet reduceret under Corona, og jeg savner mere kontakt og sammenkomster med pårørende"</i>.</p> <p>En beboer træner dagligt og går selv med rollator ned til alle måltider i den fælles spisestue og til aktiviteter. Beboer fortæller, <i>"jeg har fx fået bevilget træning, hvilket jeg er meget glad for"</i>.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejehjemmet, men at der er to beboere, som ikke altid oplever en imødekommende adfærd fra nattevagtens side. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med udbuddet af aktiviteter.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Fem beboere har oplevet indlæggelse på sygehus, og en beboer har været indlagt flere gange på grund af kronisk sygdom. Alle beboere har oplevet et velfungerende samarbejde og udtrykker, at de er blevet taget godt imod, når de er kommet tilbage på plejehjemmet.</p> <p>En beboer har oplevet, at der blev taget fint hånd om de ændringer, der var i beboernes medicin efter udskrivelse, og anden beboer har oplevet medarbejderne som velinformede omkring indlæggelsesforløb og behandling.</p> <p>Hos tre beboere er det ikke aktuelt</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne har været tilfredse med overgange i forbindelse med indlæggelser og hjemkomst til plejehjemmet.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er et stort fokus på pårørendesamarbejdet, hvilket Corona har forstærket nødvendigheden af. Blandt andet er de opmærksomme på at kontakte de pårørende, hvis de vurderer, at en beboer har behov for besøg og kontakt.</p> <p>Et andet fokus er aktiviteter. Der er faste aktivitetsmedarbejdere, som er ansvarlige for planlægning af aktiviteter i dagtimerne, og for nylig er der ansat aktivitetsmedarbejder i eftermiddagstimerne, som blandt andet hjælper beboere med indkøb og gåture.</p> <p>Der er løbende målrettet fokus på forbedringsindsatser, som at styrke dokumentationspraksis og medicin, og der udarbejdes ugentlige opfølgingsrapporter. De drøfter løbende, hvordan dokumentationen kan styrkes, og hvordan og hvad der skal dokumenteres.</p> <p>Mad og måltider er ligeledes et fokus i hverdagen. Der bages dagligt morgenboller, brød og kage i alle huse, og beboerne får tilbud om selv at vælge kage på deres fødselsdag. Som opfølgning på ernæring bliver beboerne screenet efter behov, og der tilbydes mellemmåltider og hjemmelavet proteindrik til beboere med vægttab.</p> <p>Medarbejderne indrapporterer UTH, og der sker læring på opfølgende møder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for vigtigheden af en værdig og professionel tilgang i kommunikationen med beboerne. Medarbejder vægter ligeledes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En positiv indstilling, • At kunne give noget af sig selv • At være engageret <p>Medarbejderne afholder hver morgen "beboerdemokrati", hvor de spørger ind til beboernes tilfredshed og motiverer til at fremkomme med ønsker til fx aktiviteter eller til maden.</p> <p>I forhold til beboere, som ikke kan udtrykke egne behov, underviser og vejleder demsvejleder i, hvordan de kommunikerer på beboernes præmisser, samt hvordan de kan kommunikere via deres kropssprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne dels taler ud fra en fælles referenceramme, men også ud fra et individuelt perspektiv.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne bestemmer selv deres hverdag, de kan gøre, hvad de har lyst til, og deres valg og fravalg respekteres. Medarbejderne fortæller, at beboerne har tilbud om mange forskellige aktiviteter hele dagen til kl. 21.00, og mange beboere gør brug af deres klippekort. Medarbejderne leverer hjælpen på beboernes præmisser og har samtidig en opmærksomhed på de beboere, som afviser hjælpen, hvor de forsøger at motivere og støtte til den nødvendige hjælp.</p>
Rehabilitering	<p>Hverdagsrehabilitering er en del af deres værdisæt og naturligt integreret i de daglige opgaver. Medarbejderne støtter beboerne til at udføre de opgaver, de selv kan, fx i forbindelse med den personlige pleje, og de støtter og motiverer beboerne til at træne, fx gangtræne. Medarbejderne redegør fagligt for hverdagsrehabilitering, hvor det at give følgeskab til en beboer også omhandler balance og styrketræning. Medarbejderne giver flere eksempler på beboere, som via støtte og træning er begyndt at komme ud i fælles spisestue.</p> <p>Hos beboere med funktionsnedsættelse inddrages fysioterapeuten, som er i huset, eller der visiteres til eksterne ude fra.</p> <p>Rehabilitering omhandler ligeledes måltidet, hvor medarbejderne beskriver deres rolle og funktion i forhold til at støtte og guide beboere samt spejling under måltidet.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne tilkendegiver, at kontinuitet og samarbejde omkring beboerne sikres dels gennem dokumentationen og dels ved afholdelse af tværfaglige møder med beboergennemgang og faglige drøftelser omkring beboernes problemstillinger.</p> <p>Ved sundhedsmæssige problemstillinger hos en beboer inddrages sygeplejersken, som iværksætter indsatser evt. i samarbejde med beboers læge. Ved ernæringsmæssige problemstillinger inddrages den kostfaglige medarbejder. Medarbejderne kan ligeledes inddrage en række forskellige faggrupper og specialister efter behov.</p> <p>Beboerne triageres dagligt, og der afholdes faste tværfaglige konferencer med beboergennemgang, og aftaler dokumenteres i Cura.</p> <p>Medarbejderne taler med beboerne og sikrer samtykke, hvis anden faggruppe skal inddrages, fx fysioterapeut eller læge.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i pleje og støtte, og at der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne dels taler ud fra en fælles referenceramme, men også ud fra et individuelt perspektiv.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne italesætter, at fast personale og kontinuitet i høj grad bidrager til beboerens tryghed. I en afdeling, hvor der bor flere beboere med hørenedsættelse, arbejdes med døveprofil, hvor medarbejderne lærer, hvordan de skal kommunikere og bruge deres kropssprog for at sikre beboernes tryghed.</p> <p>Hygiejne har været højt prioriteret, og dagen inden tilsynet, var der hygiejneaudit af hygiejnesygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de fremadrettet skal arbejde med forråelse. De fortæller, at der løbende opsamles eksempler på ikke imødekommende kommunikation og adfærd, og hvor de løbende forsøger at reflektere over egen og hverdagens praksis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne reflekterende kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne har fokus på, at der ikke sker afbrydelser under plejen ved, at alle remedier er til rådighed ved plejens start, og døren holdes lukket. Medarbejderne oplever dog, at der i aften- og nattevagt kan opstå situationer, hvor de bliver forstyrret i plejen hos de enkelte beboere, fx omkring måltid og ved kald.</p> <p>Planlægningen fortages med afsæt i ressourcer og kontinuitet, og hos beboere med høj kompleksitet sikres faglige ressourcer i opgaveløsningen. Der har særligt i et af husene været ustabilitet i medarbejdergruppen, men hvor der igen er kommet en fast stab af medarbejdere. Medarbejderne gennemgår observationsnotater og orienterer sig i dokumentationen til morgenmøde. Der er arbejdsgange for tilbagemelding ved ændringer i beboers tilstand, og dokumentationen bidrager ligeledes til orientering om beboers status. Der arbejdes efter indsatskataloget, så det sikres, at den rette faglighed inddrages.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der arbejdes med mobiladgang med tablets, ligesom der er tablets til vikarer, som dagligt anvendes.</p> <p>Medarbejderne dokumenterer løbende eller om eftermiddagen og har tjekliste som hjælperedskab til at sikre, at alle områder dokumenteres.</p> <p>Der er mulighed for at dokumentere i hverdagen, og der er mulighed for at få hjælp og sparring af fx sygeplejersken.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne har kendskab til vejledninger og instrukser på KK-net og anvender VAR. Medarbejderne har adgang til lokale vigtige instrukser via "kvikscan", som har den fordel, at de er let tilgængelige, og de anvendes hyppigt i hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne reflekteret kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen, og bemærker, at medarbejderne italesætter, at der i aften- og nattevagt kan være situationer, hvor opgaven ikke kan udføres uforstyrret hos den enkelte beboer. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Beboernes behov for pleje og omsorg samt særlige ønsker og behov beskrives i besøgsplanen. Kontaktpersonen er ansvarlig for, at besøgsplanen er aktuel og opdateret. Vikarer og nye medarbejdere introduceres mundtlig til beboerne og har ligeledes elektronisk adgang til beboernes besøgsplan.
Handlingsanvisninger	Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter udarbejder handleanvisning på opgaver. Sygeplejersken er ansvarlig og sikrer altid opfølgning på indhold og kvalitet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og anvender denne som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. Medarbejderne har viden om oprettelse og anvendelse af handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering - X	

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 er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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.</p>

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". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-timer.

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 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

Jeg har gennemlæst rapporten. Jeg har to kommentarer:

- 1) På forsiden står der, at det er en tilsynsrapport for uanmeldt ordinært tilsyn 2020. Vi er jo i 2021, men jeg er klar over, at tilsynet dækker år 2020, så måske er der ikke tale om en fejl.
BDO: Årstal bibeholdes, da rapporten er for år 2020
- 2) På side 8 under mål 2 nederst står der: ”Sygeplejersken i hvert hus foretager stikprøvekontrol i forbindelse med medicindispencering hver måned. Leder oplyser, at der ikke på nuværende tidspunkt gennemføres systematisk audit”. Det er ikke korrekt. Det der reelt sker er, at vores kvalitets- og udviklingssygeplejerske ugentligt auditerer på medicindispenceringen hos en borger i hvert af de tre huse.
BDO: Tilrettes rapporten.

Ingen yderligere kommentarer.

Mvh.

Med venlig hilsen

Annegerd Birk-Sørensen
Forstander
Kastanjehusene

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.