



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Kærbo

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	24

FORORD

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

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

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

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

Med venlig hilsen

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

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

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Kærbo, Rothesgade 12, 2100 København Ø
Leder: Jannie Vestergaard
Antal boliger: 53 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. maj 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Observationsstudier • Tilsynsbesøg hos 8 beboere • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Der blev ved det seneste virtuelle tilsyn ikke givet anbefalinger til plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet under COVID-19 har prioriteret kvalitetsarbejdet relevant, og at der er plan for det fremadrettede arbejde, hvor der fortsat sættes fokus på hygiejne, medicin, dokumentation, ernæring og beboernes trivsel. Organiseringen på plejehjemmet understøtter kvalitetsarbejdet, og forbedringsindsatsens metoder anvendes som et naturligt værktøj på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at der er plan for en række tilbud for beboerne i den nærmeste fremtid.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet af den personlige pleje er en værdig og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboeren inddrages på relevant vis, har selvbestemmelse og anvender egne ressourcer under plejen, hvor det er muligt. Arbejdet med den personlige pleje er veltilrettelagt, og der er ikke en unødige forstyrrelser. Udførelsen af den praktiske hjælp og personlige pleje følger gældende faglige retningslinjer, og oplæring af en ny medarbejder foregår på en reflekteret måde, så dette sker under værdige former for beboeren. Tilsynet vurderer, at medicinen i forbindelse med observationsstudiet gives til tiden.

Under observationsstudiet af frokostmåltidet vurderer tilsynet, at der er sparsom kommunikation i starten af måltidet, og at beboerne ved en medarbejders støtte senere har stor glæde af samtale omkring bordet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne med fordel kan gives valgmulighed i forhold til, hvilken mad de tilbydes og i hvilken mængde. Tilsynet vurderer, at der under frokostmåltidet ses arbejdsgange, der ikke understøtter det gode måltid. Hertil observerer tilsynet, at der under et morgenmåltid gives hjælp til spisning på en ikke faglig korrekt måde, samt at der under et andet frokostmåltid ikke er fokus på at skabe en rolig ramme for måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet med henblik på målgruppen, og at plejehjemmet har tilbud om relevante aktiviteter for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, selv om flere udtrykker savn efter deres tidligere hjem. Beboerne oplever generelt selvbestemmelse i hverdagen, og at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten af plejen. Beboerne oplever sig inddraget og lyttet til. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinhåndtering, og beboerne oplever, at medicinen kommer til tiden. Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, og at boligerne er rene, mens fire hjælpemidler ikke er rengjort tilstrækkeligt. Beboerne har forskellig oplevelse af kontinuitet i plejen, og det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med kontakten til medarbejderne. Der er en venlig og imødekommende kommunikation med beboerne, og beboerne har mulighed for fællesskab og aktiviteter på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at der er få beboere, der kan udtale sig om overgange. Beboerne er generelt tilfredse med maden og stemningen ved måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at inddragelsen af beboernes ønsker til maden kan løftes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet, og de metodiske tilgange, der anvendes. Medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation, beboernes selvbestemmelse, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i pleje og støtte, at der er et relevant tværfagligt samarbejde omkring beboerne samt for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration og for arbejdsgangene i forhold til pleje. Der er fokus på at inddrage de relevante kompetencer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejdet med dokumentationen, samt at de har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for og anvender besøgsplanen, som det redskab den er tiltænkt, og at de 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 beboerne under frokostmåltidet ikke gives valgmuligheder i forhold til mængden og typen af mad, og at de ikke oplyses om, hvad det er, de spiser. Tilsynet bemærker desuden, at der er behov for øget fokus på støtte til kommunikation mellem beboerne ved måltidet, samt at arbejdsgange under måltiderne og rammerne for et frokostmåltid kan optimeres. Tilsynet bemærker, at der anvendes handsker på en ikke hensigtsmæssig måde ved servering og ved støtte til at spise.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på det gode måltid, herunder beboernes selvbestemmelse og medarbejdernes roller og arbejdsgange samt på rammerne for måltiderne. Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvornår det er nødvendigt at bære handsker i forbindelse med måltider.
Tilsynet bemærker, at der ses fire hjælpemidler, som ikke er rengjort tilstrækkeligt.	Tilsynet anbefaler, at der etableres rutiner, der sikrer tilstrækkelig rengøring af beboernes hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke finder, at der er kontinuitet i plejen, og at to beboere er utilfredse hermed.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at skabe kontinuitet i plejen for beboerne.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Ved det virtuelle tilsyn i 2020 blev der ikke givet anbefalinger.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen fortæller, at fokus siden seneste tilsyn i høj grad har ligget på opgaver relateret til COVID-19, herunder forebyggelse og det generelle hygiejnearbejde. Der er i perioden afholdt mange informationsmøder, og der er arbejdet med zoneopdeling i de tre teams, som plejehjemmet er opdelt i. Der har været to smittede beboere. Det er leders oplevelse, at der er godt styr på hygiejnen på plejehjemmet. Der er først for nyligt åbnet op for at mødes på tværs af etagerne på plejehjemmet. Hele situationen med zoneopdeling har haft betydning for plejehjemmets arbejde med at skabe det gode naboskab for beboerne. Normalt er Centersalen åben mellem klokken 9 og 17 for beboerne, men dette har ikke været muligt, og aktiviteter har derfor været etableret på etagerne i stedet. Der er ligeledes nu spise-stuer på alle etager, hvor man tidligere spiste fælles på fire etager, og dermed bragte beboere sammen på tværs af afdelingerne. Der er plan for i fremtiden at etablere nogle små grupper på plejehjemmet, som fx en frokostgruppe, så beboerne kan imødekommes på deres behov for fællesskab i forhold til deres funktionsniveau. Plejehjemmet har skruet lidt ned for nogle indsatser i kvalitetsarbejdet under COVID-19. Man har fastholdt triagering, e-tavlemøder, demensfaglig triagering og opmærksomhed på utilsigtede hændelser og BPSD møder. Nu opstartes terapeutisk triagering igen hver tredje uge. Der er kvalitetstavlemøder, hvor data gennemgås, herunder er der stort fokus på fald, da der er registreret en stigning i gentagne fald hos nogle beboere. Der er blandt andet arbejdet med etablering af alarmmåtte hos en beboer. Der arbejdes ligeledes med ernæringscreening og vægtmålinger for at sikre kontinuitet i disse opgaver, og der skal anvendes PDSA cirkler på dette område. Serviceleder har udarbejdet katalog i forhold til beboere med behov for særlige tilbud af fx mellemmåltider. Der er opmærksomhed på at inddrage pårørende, hvis beboer har særlige behov, fx i forhold til indkøb af særlige mellemmåltider. Der er tæt dialog med køkkenet på Sølund, og køkkenchefen har været på besøg og haft dialog med beboerne. Der arbejdes med medicin håndtering, herunder med medicinrum og medicinborde, der er faste arbejds gange for opgaverne, og det er skemalagt, hvornår der doseres medicin. Der afholdes audit på medicin. Der er pt. interne drøftelser om, hvorvidt antallet af audits skal sænkes. Der afholdes desuden journalaudits. Fremadrettet skal der afholdes hygiejneaudit med et tema hver måned. Det bliver social- og sundhedshjælperne, der skal være ressourcepersoner for dette.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet under COVID-19 har prioriteret kvalitetsarbejdet relevant, og at der er plan for det fremadrettede arbejde, hvor der sættes et fortsat fokus på hygiejnearbejdet, medicin, dokumentation, ernæring og beboernes trivsel.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Kvalitetsarbejdet er organiseret med tre afdelingsledere, en teamleder der indgår i aftenvagten, en kvalitets -og udviklingssygeplejerske samt en basissygeplejerske. Der arbejdes med daglige triagemøder, ugentlige ledermøder med skiftevis fokus på det faglige og driften, herunder drøftes data i forhold til kvalitetsarbejdet. Der afholdes ad hoc beboerkonferencer, hvor alle relevante faggrupper inddrages, også fysio- og ergoterapeuter. Der deltager beboere og pårørende på disse møder, hvis dette er relevant. Der arbejdes efter forbedringsindsatsens metoder, og disse har været anvendt i forhold til medicinområdet, dokumentation og fald, forbyggelige indlæggelser, UVI og ernæringsområdet. Der holdes små kvalitetstavlemøder på en afdeling, hvor man drøfter de aktuelle tiltag. Dette er blevet et mere naturligt værktøj, og ledelsen observerer, at medarbejderne adapterer fagligt sprog og metoder, som anvendes under det daglige arbejde. To af medarbejderne er interviewet omkring arbejdet med utilsigtede hændelser til et webinar i Københavns Kommunes regi. Medarbejderne beskriver her en tryghed i medarbejdergruppen, og hvordan der arbejdes fx med kvalitetstavlemøder, hvor medarbejderne har en aktiv rolle. Der er udarbejdet en mappe med arbejdsgangsbeskrivelser, hvor MED-udvalget har været inddraget. Der er fokus på at skabe en god sommerperiode på plejehjemmet. Man har modtaget midler til at booke kunstnere, og der er plan for en kulturuge på plejehjemmet med besøg af en forfatter, musik og trylleri. Der er planlagt besøg i en kolonihave, og der skal starte en madklub, hvor beboerne selv laver frokost. I samarbejde med Røde Kors etableres samtalegrupper med en facilitator, hvor beboerne fortæller om forskellige sider af deres livshistorier. Der er plan om at indføre besøgshunde på plejehjemmet. Der skal afholdes "Hvad er vigtigt for dig uge" med samtalekort.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet, og at forbedringsindsatsens metoder anvendes som et naturligt værktøj på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at der er en plan for en række tilbud for beboerne i den nærmeste fremtid.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til, hvordan stemningen er ved måltidet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder kommunikerer i en venlig tone, Hun taler roligt og anvender beboers fornavn. Under plejen er der kun sparsom dialog. Medarbejder spørger ind til, hvordan beboer har det, til beboers smerter og om pillerne har hjulpet. En ny medarbejder, som er under oplæring, observerer plejen, og medarbejder forklarer derfor løbende, hvordan plejen skal udføres. Dette gøres på en måde, så beboer inddrages relevant. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> I starten af måltidet er der en medarbejder til stede. Medarbejder har en venlig og positiv kommunikation, laver lidt sjov med beboerne og forsikrer flere gange om, at der er mere mad og drikke i køkkenet. Lidt efter kommer endnu en medarbejder og er til stede under måltidet, medarbejder er meget passiv og sidder med nogle papirer. Herefter er måltidet meget stille. De to medarbejdere igangsætter ikke samtale det første kvarter, og de sidder, af hensyn til COVID-19 retningslinjerne, bag ved beboerne - ikke ved bordet. Den ene medarbejder spørger, om nogle beboere kan spise lidt mere. Efter noget tid igangsætter den ene medarbejder en samtale, og beboerne følger hurtigt med, og stemningen bliver rigtig god omkring bordet. Da medarbejder rejser sig for at tage ud af bordet og henter kaffen, fortsætter samtalen mellem beboerne. Man taler om, at der nu skal serveres kaffe og kage, og en beboer siger: • <i>"Det er derfor vi kommer, jeg kan lide kaffe og kage".</i>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder italesætter løbende sine handlinger og efterspørger beboers accept, inden der fortsættes. Beboer inddrages på relevant vis og gives forskellige valg under plejen, fx hvilket tøj beboer skal have på, og om måltidet skal indtages i boligen eller i fællesrummet. Medarbejder forklarer flere gange den nye medarbejder, at det er vigtigt, at plejen udføres på den måde, som beboeren ønsker det, og medarbejder italesætter samtidig beboerens særlige vaner og rutiner. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Seks beboere spiser i spisestuen, og der serveres tre stykker smurt smørrebrød på en tallerken til hver beboer. Alle tallerkeners indhold er ens. Beboerne bliver ikke spurgt om, hvad de ønsker at spise, eller hvor meget de kan spise. Ligeledes bliver det ikke fortalt, hvad maden består af. Medarbejderne tilbyder beboerne vand og skænker til hver enkelt beboer. Medarbejder spørger, om maden smager godt. En beboer siger om et stykke smørrebrød: • <i>"Det er ikke lige min kop the, det der (Beboer peger på et stykke smørrebrød)".</i> Medarbejder konstaterer, at det er et stykke med sommersalat. Medarbejder reagerer i øvrigt ikke på beboers udsagn. Beboer spiser alligevel smørrebrødet til sidst i måltidet. Tilsynet observerer, at en anden beboer sætter to stykker smørrebrød ud på bordet på en serviet og spiser det sidste stykke smørrebrød.

	Da beboer er færdig med at spise, løfter medarbejder de to stykker smørrebrød tilbage på tallerkenen og bærer det ud. En tredje beboer levner mere end halvdelen af smørrebrødet på tallerkenen og fortæller, at det er for meget mad.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder er i høj grad opmærksom på at inddrage beboerens ressourcer i plejen, og medarbejder opfordrer beboeren til at deltage aktivt. Eksempelvis guides beboer til at vende sig i sengen. Beboer går også selv ud på badeværelset, hvor beboer tager trøjen af. Efter toiletbesøg guider medarbejder beboer til at sætte sig foran vasken, hvorefter beboer selv varetager øvre pleje. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Serveringsformen, der skyldes COVID-19, giver ikke mulighed for, at beboerne anvender egne ressourcer. Alle beboerne kan selv spise deres mad.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under den personlige pleje er en værdig og individuelt tilpasset kommunikation. Beboeren inddrages på relevant vis, og beboeren har selvbestemmelse og anvender egne ressourcer under plejen, hvor det er muligt.

Tilsynet vurderer, at der i starten af måltidet er sparsom kommunikation, og at beboerne ved medarbejders støtte senere har stor glæde af samtale omkring bordet. Tilsynet vurderer, at beboerne med fordel kan gives valgmulighed i forhold til, hvilken mad de tilbydes og i hvilken mængde.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder har klargjort alle remedier, inden plejen påbegyndes, og benytter sig af at have en ekstra medarbejder med under besøget, som kan hente de få ting fra skabene, der mangler, så der ikke forekommer unødige afbrydelser og forstyrrelser. Medarbejder arbejder i et roligt tempo, som er afstemt beboerens behov. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboeren. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejder serverer for beboerne iført handsker. Medarbejder sidder bag beboerne under måltidet og rejser sig efter et stykke tid og tilbyder en beboer at skære maden ud. Medarbejders telefon ringer i det samme, og medarbejder svarer telefonen. Medarbejder sætter sig ved bordet på en beboers rollator, og medarbejder sidder der under resten af måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at arbejdet med den personlige pleje er veltilrettelagt, og at der ikke er unødige forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at der under frokostmåltidet ses arbejdsgange, der ikke understøtter det gode måltid.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen benytter tiden til at foretage enkelte praktiske opgaver, mens beboeren er alene på badeværelset. Hertil lægges de urene håndklæder i en plastikpose, og dynen luftes på altanen, hvilket ifølge medarbejder sker, da beboeren sveder meget om natten. Medarbejder forklarer den nye medarbejder, at det er vigtigt at fylde op på badeværelset, så der ikke mangler remedier i plejen. Borger involveres ikke i den praktiske støtte, hvilket tilsynet vurderer svarer til beboers situation.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder er allerede på stuen og iført relevante værnemidler, da tilsynet ankommer. Beboer har indtaget morgenmedicinen, inden plejen påbegyndes. Medarbejder foretager relevant skift af handsker gennem forløbet, og medarbejder foretager korrekt håndhygiejne i forbindelse hermed. Beboer vaskes forneden i sengen, hvilket gøres på korrekt faglig vis. Medarbejder udviser opmærksomhed på forebyggende og sundhedsfremmende tiltag, herunder observeres beboers hud, hvortil medarbejder italesætter sine observationer og tanker om opfølgning. Da beboer kommer ud på badeværelset, gives beboer tid til at sidde alene på toiletet. Medarbejder støtter herefter beboer på relevant vis med ble og bukser, og medarbejder foretager observation af beboers hud, da trøjen tages af. Beboer varetager selv den øvre personlige hygiejne, hvor medarbejder støtter, når det er nødvendigt. Beboer følges herefter ind på stuen, hvor morgenmaden serveres. Medarbejder udfører relevant håndhygiejne, da boligen forlades, og italesætter vigtigheden af dette for den nye medarbejder.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at udførelsen af den praktiske hjælp og den personlige pleje følger gældende faglige retningslinjer, samt at oplæring af en ny medarbejder foregår på en reflekteret måde, så dette sker under værdige former for beboeren. Tilsynet vurderer, at medicinen i forbindelse med observationsstudiet gives til tiden.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Plejehjemmet består af flere etager, hvor hver afdeling er indrettet med forskellige farver og forskellig vægdekoration, hvilket øger genkendeligheden for hver afdeling. På alle afdelinger er der et køkken, hvortil der er en fællestue. Denne er indrettet lidt forskelligt fra afdeling til afdeling, men indeholder et spisebord, sofa, lænestol og fjernsyn. Plejehjemmets afdelinger er ikke så store, men der er sat stole frem på fællesarealer, så man kan hvile på vejen frem og tilbage til de fælles opholdsstuer. De små hyggekrege indbyder til socialt samvær. På en afdeling er der også et lokale med træningsredskaber, som kan benyttes af beboerne. På en afdeling står en tryghedsstol. Medarbejder mener dog ikke, at den anvendes så meget. I en afdeling ses på gangen et skab til plejeartikler, som er skrammet, og hvor overfladen fremstår plettet. På to andre afdelinger ses en kommode, som fremstår snavset og ikke tilstrækkelig rengjort.

	Overalt på plejehjemmet taler medarbejderne i en venlig og respektfuld tone med de beboere, som de møder. I løbet af formiddagen møder tilsynet flere gange den samme beboer. Beboer færdes over flere etager i selskab med forskellige andre beboere, som skubber beboers kørestol. Medarbejderne hilser venligt, når de møder beboerne på gangen. Medarbejdere, der skal ind i beboernes boliger, giver sig tydeligt tilkende, inden de går ind. En beboer sidder alene i afdelingskøkkenet og spiser morgenmad. Beboer læser sin avis. På en etage observerer tilsynet, at en beboer støttes i at indtage morgenmaden. Medarbejder, der støtter beboer, er iført handsker. På en etage observerer tilsynet, at fjernsynet er tændt under frokostmåltidet, hvor lyden er skruet højt op. En medarbejder er i gang med at rydde op, mens to beboere fortsat sidder og spiser. Der serveres smørrebrød, hvortil tilsynet bemærker, at den ene beboer ikke har spist af sin mad. Medarbejder italesætter dette over for beboer og tilbyder kaffe i stedet, hvilket beboer takker ja til.
Sociale aktiviteter	På vej ind til fællesstuen hænger en aktivitetskalender med et opslag, hvor de daglige aktiviteter er anført. På tilsynsdagen er der sang, hvor beboere fra flere afdelinger er samlet. En medarbejder spiller på guitar over en længere periode. Beboerne synes at nyde aktiviteten. Efter frokosten spiller medarbejder videre på guitar. En beboer spiller med på trommer, og beboer ser ud til at have det sjovt. Af øvrige aktiviteter observerer tilsynet følgende: • På en afdeling sidder en beboer og nyder morgenmaden i fællesrummet. En medarbejder sidder sammen med beboer og taler om emner, som beboer er optaget af. • På en afdeling sidder en beboer og ser fjernsyn. • På en afdeling sidder en beboer og læser avisen.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet med henblik på målgruppen. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har tilbud om relevante aktiviteter for beboerne. Tilsynet vurderer, at hjælp til spisning i et tilfælde ikke sker på en faglig korrekt måde, samt at der under et frokostmåltid ikke er fokus på at skabe en rolig ramme for måltidet.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Beboerne udtrykker en generel tilfredshed med at bo på plejehjemmet, selv om flere klart udtrykker, at de helst ville bo i deres tidligere hjem. Beboerne siger: • <i>"Jeg har det da udmærket, når det ikke kan være anderledes - jeg kan ikke klare en husholdning selv længere".</i> • <i>"Jeg er glad for at bo her, når nu man ikke kan være derhjemme".</i> • <i>"Jeg synes, at jeg har det godt - Jeg kan godt lide det".</i> • <i>"Jeg synes, at vi har det rigtig godt - Jeg har ikke noget at klage over - De er meget omhyggelige og spørger, hvordan man har det".</i> • <i>"Jeg har det ellers godt - men kan godt blive lidt ked af det, hvis jeg sidder for længe og glor".</i>

	En beboer ved ikke rigtigt, hvordan beboer har det. Beboer vil gerne hjem og bo i egen bolig. Beboer fortæller, at det er et konkret mål, som beboer arbejder hen i mod. Tilsynet bliver oplyst af ledelsen, at beboer ikke er realistisk omkring sin egen tilstand. Der er prøvet mange ting for at gøre beboer tilfreds. Beboerne udtrykker, at de er trygge.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever at have selvbestemmelse. Beboerne siger: • <i>"Ja, hvis jeg ikke kunne lide det der (peger på maden), så kan jeg bare lade være med at spise den".</i> • <i>"Jeg får lov at bestemme selv".</i> • <i>"Ja, jeg bestemmer noget - men det er jo et plejehjem".</i> • <i>"Ja jeg bestemmer selv hvornår jeg vil op, og hvornår jeg vil i seng".</i> En beboer oplever selvbestemmelse, men nævner, at der er en medarbejder, der overtaler beboer til at gå i seng.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet, selv om flere udtrykker savn efter deres tidligere hjem. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Beboerne modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og de er generelt tilfredse med kvaliteten. Beboerne siger: • <i>"Jeg synes det er fint".</i> • <i>"..og man kan altid bede om hjælp, hvis man har brug for det".</i> • <i>"Når jeg bliver lagt i seng, så er jeg så træt, og så nyder jeg det".</i> • <i>"Der er enkelte (medarbejdere), der er lidt hurtige, og det er ikke godt".</i> Beboerne vil gerne selv være aktive, når de kan. Beboerne siger: • <i>"Jeg gør det bare- men jeg kan få hjælp".</i> • <i>"Det er den der (rollator), der hjælper mig til at kunne noget selv".</i> • <i>"Jeg kan selv gå i bad og gå i seng".</i> • <i>"Jeg står selv op og vasker mig - Men de hjælper mig, når jeg skal i bad".</i> • <i>"Jeg kan ikke ret meget - Hvis hun siger vask dig lige, så gør jeg det".</i> • <i>"Jeg vil helst selv, så længe jeg kan".</i> Beboerne oplever generelt, at medarbejderne lytter til deres ønsker om den personlige pleje. En beboer siger: • <i>"Hvis der er noget, der er forkert, så siger vi det bare, og så sludrer vi om det".</i> En anden beboer er ikke helt tilfreds. Beboer svarer på spørgsmål om, hvorvidt medarbejderne lytter til beboers ønsker: • <i>"Det er ikke altid - for de lægger mig fladt ned, og det kan jeg ikke lide".</i>

	Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinbåndtering og oplyser, at medicinen kommer til tiden. Beboerne siger: • <i>"De tæller dem op. Jeg får dem i et lille bæger".</i> • <i>"Jeg får det om morgenen og sidst på eftermiddagen".</i> En beboer har dosisdispenseret medicin, som beboer selv administrerer for dagen. Beboer siger: • <i>"De kommer ind med det hver morgen, og så tager jeg det til frokost, aften og nat".</i> Beboerne har alle en strategi for, hvem de ville henvende sig til, hvis der var noget, som de var utilfredse med. Beboerne fortæller, at de vil tale med den medarbejder, de ikke var tilfreds med, kontaktpersonen eller bringe emnet op på et beboer-pårørendemøde. To beboere understreger, at der skam ikke er noget at være utilfreds med.
Observation	Tilsynet observerer, at beboerne generelt er velsoignerede. En beboer trænger til hårvask. Tilsynet besøger beboerne, der deltager i interview, i deres bolig. Dog er der en beboer, der ønsker, at interviewet foregår på fællesarealet. Boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Tilsynet observerer fire snavsede hjælpemidler.
Kontinuitet i støtten	Beboerne er delte i spørgsmål om kontinuitet i støtten. Halvdelen oplever, at det er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen, og disse beboere er godt tilfredse. To beboere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere, men beboerne oplever ikke, at det er problematisk. En beboer siger: • <i>"Nogle gange skifter de, men de er alle sammen søde og rare".</i> De resterende to beboere oplever det problematisk, at der kommer mange forskellige medarbejdere. En af beboerne fortæller, at der også er mange elever på plejehjemmet, og at det også kan blive for meget. Beboerne siger: • <i>"Der kommer tit nogen nye, som jeg aldrig har set før".</i> • <i>"Det er hver dag, at jeg ser et nyt ansigt - Der er mange forskellige".</i> Beboerne fortæller, at der bliver fulgt op på de aftaler, som beboerne laver med medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever sig inddraget og lyttet til. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælp til medicinbåndtering, og at beboerne oplever at medicinen kommer til tiden. Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, og at boligerne er rene. Tilsynet vurderer, at fire hjælpemidler ikke er rengjort tilstrækkeligt. Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten i plejen.	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne er meget tilfredse med kontakten til medarbejderne og kommunikationen. Beboerne siger: • <i>"De kan da sagtens tage lidt sjov - jeg har ikke noget at klage over".</i> • <i>"De taler pænt til mig".</i> • <i>"De taler helt almindeligt - de taler ikke ned til mig - så ville jeg sige det".</i> • <i>"De er søde og flinke".</i> • <i>"Jeg har ikke mødt nogen, der ikke er søde og rare".</i> • <i>"Vi sludrer lidt, og det er dejligt".</i> Beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne fortæller, at der altid bankes på eller ringes på, inden medarbejderne træder ind i boligen. Beboerne fortæller om forskellige tilbud om samvær og aktivitet. Beboerne siger: • <i>"Vi synger sammen".</i> • <i>"Vi har lige været til sang med Mathias, og jeg var til gudstjeneste i går".</i> • <i>"Der er bankospil".</i> • <i>"Næsten hver dag - med Mathias - han spiller guitar".</i> • <i>"Jeg går til det meste".</i> • <i>"Der er aktiviteter hver dag - Jeg kommer ikke til at kede mig".</i> • <i>"Der var noget sammenkomst forleden dag, men jeg havde ikke lyst til at gå derned".</i> • <i>"Jeg snakker pænt med dem, som jeg sidder og spiser sammen med".</i> Beboerne fortæller om gudstjeneste og besøg af pårørende. En beboer orienterer sig i beboerbladet og planlægger at deltage i dagens bankospil. Beboer læser op af referat af møde med madleverandør Sølund for tilsynet. En beboer føler sig meget yngre, end de andre beboere, og siger, at der ikke er nogen at snakke med. Ved spørgsmål, om beboer savner samvær eller aktiviteter, svarer beboer lidt vævende. Ledelsen fortæller, at der er prøvet mange ting, men at beboer afviser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kontakten til medarbejderne. Tilsynet vurderer, at der er en venlig og imødekommende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for fællesskab og aktiviteter på plejehjemmet.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	Næsten ingen af beboerne har oplevelser omkring overgange fra midlertidige pladser eller hospitaler. En beboer kom til plejehjemmet fra en midlertidig plads. Beboer mener, at medarbejderne var orienteret om beboer og beboers forløb. Beboer siger: • <i>"De ved, at jeg har lidt med balancen, og at jeg let kan falde".</i>

	En beboer oplever, at plejehjemmet har et godt samarbejde med hospitalet, og medarbejderne er meget hjælpsomme, hvis beboer skal til undersøgelse. En beboer fortæller, at der blev sendt nogle informationer fra hospitalet til plejehjemmet efter en indlæggelse. Det var godt. Beboer finder generelt, at der er godt samarbejde med lægen, men beboer har ingen fornemmelse af medarbejdernes opgaver og virke i den forbindelse. Beboerne siger om medarbejdernes samarbejde med lægen: • <i>"Det håber jeg, at de gør, men det har ikke været nødvendigt".</i> • <i>"Hvis jeg har brug for det, men jeg kan godt selv tale med lægen".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er få beboere, der kan udtale sig om overgange.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	Generelt er beboerne tilfredse med maden. Beboerne siger: • <i>"Den er udmærket".</i> • <i>"Der vil altid være noget, man ikke kan lide. Jeg spiser det, jeg kan lide og det jeg er vant til".</i> • <i>"Jeg er helt tilfreds".</i> • <i>"Jeg er en af dem, som ikke er kræsen - Meget af det, er godt nok".</i> • <i>"Der er suppe, og det holder jeg så meget af".</i> En beboer er ikke tilfreds med maden. Beboer siger: • <i>"Det er som om, det skal være så billigt som muligt. Jeg har aldrig fået så dårlig mad nogen steder. Hvis vi får god mad, så har jeg det godt - men vi får ikke god mad".</i> De fleste beboere ved ikke, om man kan komme med ønsker eller forslag til maden. To beboere fortæller: • <i>"Vi har haft møde om det - Men det er ikke blevet bedre".</i> • <i>"Jeg har sagt, at jeg vil have noget råkost, men det har jeg ikke fået endnu".</i> Beboer synes det er hyggeligt at spise i selskab med de øvrige beboere. • <i>"Som hovedregel er der god stemning".</i> • <i>"Det er hyggeligt - Så får man talt lidt de to gange en halv time, og så har jeg ikke behov for mere".</i> • <i>"Stemningen er også god nok - Vi kender lidt mere til hinanden nu".</i> • <i>"Jeg synes faktisk den (stemningen) er meget god. Så spiser vi - og så sludrer vi en lille smule".</i> • <i>"Måltiderne er udmærkede".</i> En beboer spiser altid i køkkenet. Beboer siger: • <i>"Der er tavshed".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 3	

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden, men at inddragelsen af beboernes ønsker til maden kan løftes.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med stemningen ved måltiderne.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med mediciaudit efter forbedringsmodellen. Det er social- og assistenterne, der udfører audit, og det er medarbejderens oplevelse, at der er gode resultater af dette arbejde. Medarbejderne nævner, at der en enkelt gang har manglet evaluering af pn medicin, samt at pauseret medicin mangler at blive fjernet. Man drøfter auditfund med kvalitets- og udviklings- sygeplejerske og med hinanden. Medarbejder fortæller, hvordan man skal dokumentere afvigelser. Der arbejdes med utilsigtede hændelser i alle vagter. Kvalitetssygeplejersken giver tilbagemelding, fx hvis der ses et mønster i de utilsigtede hændelser. I forhold til tværgående indsatser er der arbejdet med forebyggelse af urinvejsinfektioner. Der blev anvendt PDSA cirkler i dette arbejde. Der er desuden arbejdet med forbyggelige indlæggelser, fald og ernæring. Det drøftes på triageringsmøder, hvordan det går med beboernes ernæring, og der er udført ernæringsscreeninger. Det er kvalitets- og udviklingssygeplejersken, der har stået for at understøtte indsatsen omkring ernæring. Det undersøges, hvilke årsager, der er til et evt. vægttab. Plejehjemmet er opstartet med BPSD under COVID-19, hvor der er fokus på de sårbare beboere med demens. Der har været undervisning af demensvejledere og demenskoordinator i alle vagttag. Der afholdes særlige triageringsmøder for demensområdet. En medarbejder beskriver at have arbejdet med sansestimuli på baggrund af dette arbejde. Medarbejder oplever en rigtig god effekt af indsatsen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet og for de metodiske tilgange, der anvendes.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne oplyser, at det i kommunikationen med beboerne er vigtigt at: • Dialogen skal være ligeværdig. • Der sikres øjenkontakt. • Medarbejderne viser et godt humør. • Der er en rolig tilgang og rolige omgivelser. • Der tages individuelle hensyn. • Det accepteres, hvis en beboer ikke ønsker dialog. • Der sker information af beboer, fx under plejen. Medarbejderne inddrager relevante erfaringer fra BPSD under drøftelsen om kommunikation. Medarbejderne oplever, at der er en god og rolig tone på plejehjemmet, og at der spørges ind til beboernes ønsker.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at beboerne spørges ind til deres ønsker i forhold til blandt andet plejen. Der afholdes indflytningssamtale, og beboer spørges om de pårørende skal deltage. Det afstemmes under denne samtale, hvordan hverdagslivet skal være, og hvem der fx skal kontaktes af de pårørende. Besøgsplanen anvendes til at beskrive, hvilke ønsker og vaner beboerne har. Der arbejdes med samtykke i alle forhold, og der tages hensyn til beboernes vaner. Der er en fast klippekortmedarbejder på plejehjemmet, og de daglige medarbejdere fører en liste over de ønsker, som beboerne kommer med. Medarbejderne afholder også selv klip, ligesom aktivitetsmedarbejderne også gør det. Der dokumenteres i Cura, når der er en anvendt klip.
Rehabilitering	Medarbejderne fortæller, at der arbejdes rehabiliterende ved, at beboernes ressourcer bringes i spil. Der anvendes guidning, motivation og spejling. Terapeuterne inddrages ad hoc i forhold til vedligeholdelse af ressourcer og træning. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan beboernes egne mål understøttes. Man dokumenterer motivation og mestring i Cura. Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne gerne vil holde sig i gang.
Samarbejde	Ved indlæggelse sendes dokumentation til hospitalet, og der modtages en udskrivningsplan med de nødvendige oplysninger. Det er beskrevet i proceduremappen, hvad der skal ske, når en beboer kommer hjem efter indlæggelse. Medarbejderne fortæller om de mange procedurer, der skal overholdes. Der samarbejdes med fysio- og ergoterapeuter, som kommer en gang hver 3. uge til triageringsmøderne, og ellers tager man kontakt ved behov. Terapeuterne holder indflytningssamtale med vurdering af beboernes behov for fx hjælpemidler. Der anvendes e-tavler, og der skrives en plan ved triagering i Cura, så andre vagt-lag også er orienteret. Der arbejdes med opgaver og handlingsanvisninger i Cura. I øvrigt samarbejdes med demenskoordinator, der også deltager hver 3. uge på møderne, og lægen inddrages ved behov. Det tværfaglige samarbejde synliggøres for beboerne, ved at terapeut og læge altid selv besøger beboer, og der indhentes samtykke, hvis der tages kontakt til andre.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation, beboernes selvbestemmelse, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i pleje og støtte, og at der er et relevant tværfagligt samarbejde omkring beboerne.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne redegør for, at der skabes tryghed for beboerne ved fx at arbejde med skærmning og fast vagt. Der arbejdes med nødkald og faldforebyggelse. Medarbejderne har fokus på at overholde aftaler, så beboerne kan føle sig trygge, ligeledes oplyses beboerne om forsinkelser og ændringer. Demenskoordinator hjælper fx med at ansøge om trædematte. Der udarbejdes arbejdspladsvurderinger, og dette kommer også beboerne til gode. Der arbejdes med kontaktpersonordningen, og der er fokus på at sikre kontinuitet i plejen. Medarbejderne oplever, at det er en fordel, at det er et lille plejehjem, så man kender hinanden godt. Medarbejderne beskriver korrekt medicinkontrol med kontrol af medicinliste, kontrol af ændringer i FMK, cpr nr., navn og antal piller - hertil at medicin altid ses indtaget.

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 korrekt medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	Medarbejderne fortæller, at det sikres, at der er de rette kompetencer til rådighed. Efter en indlæggelse er det fx en social- og sundhedsassistent, der tilser beboer, hvis denne ikke er i sin habituelle tilstand. Der planlægges hver morgen, hvordan opgaver fordeles mellem medarbejderne. Man tilrettelægger arbejdet efter beboernes behov og ønsker. Man oplyser kollegaer, når en beboer skal have hjælp til badet, så der ikke sker forstyrrelser under plejen. Plejen planlægges, så alt, der skal anvendes, er til rådighed. Når der er ændringer i beboernes tilstand udføres TOBS. For social- og sundhedshjælperne gælder det, at social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske skal kontaktes, hvis en beboer ikke er i sin almindelige tilstand. Der er mulighed for at trække på plejehjemmets sygeplejersker, hjemmesygeplejen, akutsygeplejen og læge.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne foretager dokumentation løbende. Medarbejderne oplever, at hvis der er behov for at foretage større opdateringer, kan man bede om tid til dette hos afdelingsleder. Man når altid dokumentationen, inden vagten er slut. Der er mulighed for at få hjælp til at dokumentere hos sygeplejerskerne eller en kollega.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne oplyser, at der findes en mappe på kontoret med lokale instrukser, fx ved dødsfald, anvendelse af medicinvogn mm. Man anvender også VAR systemet og KK-Intranet. VAR systemet anvendes, hvis det fx er lang tid siden, at man har anlagt kateter, ligeledes understøtter VAR uddannelsen af eleverne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen, og at der er fokus på at inddrage de relevante kompetencer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejdet med dokumentationen, samt at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at det som reglen er kontaktpersonen, der har ansvar for udfærdigelse af besøgsplanen, som altid ajourføres ved ændringer. Planen er opbygget under faste overskrifter, og den skal være kortfattet og med præcise beskrivelser af, hvordan plejen skal udføres. Der benyttes evt. socialpædagogisk handleplan.

Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver relevant, hvordan der anvendes henvisninger til handlingsanvisninger, som skal være handlevejende og evt. med link til VAR. Der er tale om aktuelle problemstillinger på det sygeplejefaglige område.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for og anvende besøgsplanen som det redskab, den er tiltænkt, og at de har viden om oprettelse og anvendelse af handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen observationer.
Tilsynets samlede vurdering -	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringssvar inden for tidsfristen.



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.