



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Kærbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
Om BDO.....	26

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



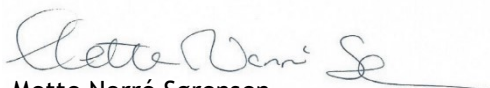
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

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

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Kærbo, Rothesgade 12, 2100 København Ø

Leder: Jannie Vestergaard (fraværende på tilsynsdagen, grundet ferie)

Antal boliger: 53 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en aktivitetsmedarbejder)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet Kærbo på tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder, vedrørende måltidet, GDPR-regler samt renholdelse af boliger. Dertil vurderer tilsynet, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, og de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at musik, som bliver afspillet i spilstuen, ikke er afstemt med stemningen ved måltidet.

Tilsynet vurderer, at en tablet ligger åben med direkte adgang til oplysninger vedrørende beboerne, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov. Beboernes hjælpemidler og boliger fremstår generelt renholdte, fraset en bolig, hvor gulvet er beskidt. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes, men at en enkelt beboer oplever, at nye medarbejdere og afløsere ikke har kendskab til beboerens behov for hjælp.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i det omfang, den enkelte beboer ønsker. Fem ud af otte af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen, mens tre beboere beskriver utilfredshed, hvilket er relateret til en ensformig menu og brød som er tørt. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og hovedparten af disse beboere oplever ikke et behov for at udtrykke ønsker til maden. En beboer oplever, at der ikke bliver lyttet til beboerens ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog og derved meget stille.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde, delvist kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne på tilfredsstillende vis og med delvis forståelse og faglig indsigt kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet, med viden om tidstro dokumentation af medicin administration. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår usikre i fremsøgning og anvendelse af faglige instrukser og vejledninger, til brug i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde udviser delvis forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger: Tilsynet bemærker, at der ligger en åben tablet på fællesarealer med direkte adgang til beboeres oplysninger.</p>	<p>Anbefalinger: Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der, i henhold til GDPR-regler, ikke efterlades tablets/devices åbne og tilgængelige for uvedkommende.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der afspilles høj musik i fællestue under morgenmåltid og at musikken er med et meget højt tempo.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at skabe rammer for måltidet, der giver beboerne mulighed for interagere med hinanden og hvis der spilles musik, at dette sker ud fra faglig refleksion og tilpasset den stemning, som ønskes underbygget.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at gulvet i den ene bolig ses beskidt af spildt mad og drikkevarer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at kadencen af rengøring i beboernes bolig justeres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at nye medarbejdere og afløsere ikke har kendskab til beboeren, og hvilken hjælp beboeren skal have.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at nye medarbejdere og afløsere får det nødvendige kendskab til beboeren.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at fire beboere udtrykker utilfredshed omkring maden, indflydelse på menuen og at to beboere udtrykker utilfredshed med afvikling af måltidet i spisestuerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden og menuen samt arbejder med principperne for 'Det gode måltid'.</p>

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser delvis faglig forståelse og kun med støtte og hjælp fra tilsynet kan redegøre for temaer i interviewet.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes faglige refleksion samt viden i forhold til:

- Kvalitetsarbejdet på plejehjemmet
- Kommunikationen med beboerne
- Beboerinddragelse samt beboernes selvbestemmelse og medindflydelse
- Den rehabiliterende tilgang
- Det tværfaglige samarbejde
- Tryghed og sikkerhed for beboerne
- Ændringer i beboernes tilstand
- Anvendelse af instrukser, vejledninger og procedure, herunder VAR-Healthcare
- Systematisk opbygning af besøgsplan
- Hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning på en servicelovsydelse

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved sidste års tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger vedrørende det gode måltid, overholdelse af GDPR-regler, overholdelse af aftalte sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, rettidig administration af medicin samt at sikre renholdelse af hjælpemidler.

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med at sikre, at alle medarbejdere har kendskab til værtsrollen ved måltiderne. Dette har blandt andet været drøftet på husmøder, hvor både medarbejdere og beboere har været medinddragede i måltidsværtens rolle. Dertil beretter ledelsen, at der er arbejdet med, hvorledes dialogen kan understøttes under måltidet, og hvorledes måltidsværtens kan facilitere dialogen under måltidet.

Ledelsen beretter, at der afholdes møder med beboerne hver tredje/fjerde uge, med dialog om madens kvalitet og variation, ligeledes evalueres måltiderne på daglig basis, med beboerne. Dette har givet anledning til dialog om madens kvalitet og variation med Sølund, hvor maden modtages fra.

Ledelsen fortæller, at der nyligt er sket en omlægning, således at der nu serveres varm mad kl. 12.30 samt kold mad til aften. Ledelsen oplever, at en del af beboerne har det svært med omlægningen, idet det har ændret på beboernes daglige rutiner og vaner. Ledelsen oplyser, at omlægningen kun er en prøveperiode, som skal evalueres efter en periode.

Ledelsen redegør for, hvorledes de har arbejdet med at sikre, at personfølsomme oplysninger opbevares forsvarligt. Heri er det italesat for medarbejderne, at der ikke må være personfølsomme dokumenter tilgængelige for uvedkommende. Ligeledes oplyser ledelsen, at det er besluttet, at personalekontorerne er aflåste.

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med at sikre, at medarbejderne følger aftaler om forebyggende og sundhedsfremmende indsatser hos beboerne, hvilket er italesat for medarbejderne. Endvidere oplyser ledelsen, at forebyggende og sundhedsfremmende indsatser drøftes på de daglige tavlemøder og på triageringsmøderne. Hertil beskriver ledelsen, at arbejdet med de forebyggende og sundhedsfremmende indsatser ligeledes har givet anledning til fokus på kompetenceudvikling og opgaveoverdragelse.

Ledelsen beskriver, hvorledes de gennem fokus på den daglige rengøring, har måttet sætte ekstra ressourcer ind, der hvor der er særlige behov. Ligeledes beskriver ledelsen, at der er ændret i organiseringen, således er det nu er afdelingslederne, der varetager den daglige ledelse af servicemedarbejderne.

Faglig leder oplyser desuden, at der arbejdes med at kvalitetssikre hygiejnen og rengøringen af hjælpemidlerne, gennem dataindsamling.

Ledelsen oplyser, at der arbejdes med tidstro dokumentation, ifm. medicinadministration, hvor data fra medicin auditing også har bidraget til viden om, hvilke indsatser der skal arbejdes med.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen oplyser, at der fornyeligt har været afholdt temadag for alle medarbejdere i huset med fokus på arbejdsfællesskaber. Temadagene har kørt i to spor - det faglige fællesskab og det kollegiale fællesskab. Medarbejderne har tilkendegivet til ledelsen, at det har været meningsfuldt og lærerigt.

Ligeledes beskriver faglig leder, at der auditeres på dokumentation og hygiejne, samt arbejdes med UTH. Indsamlede data anvendes i forbedringsarbejdet, hvor de ud over indsatser for hele plejehjemmet, nu også arbejder med indsatser i de enkelte teams. Hertil nævner en leder eksempler på, at der i nogle teams arbejdes med ernæringscreeninger, herunder mellemmåltider til småt spisende, i tæt samarbejde med diætist. Ligeledes oplyser ledelsen, at der i et team arbejdes med data ift. forebyggelse af urinvejsinfektion.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet Kærbo på et tilfredsstillende niveau, har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder, vedrørende måltidet, GDPR-regler samt renholdelse af boliger.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen indleder med at oplyse tilsynet om, at der er foretaget nogle organisatoriske ændringer på plejehjemmet. En lederstilling i aftenvagten er nedlagt og der er i stedet oprettet stillinger med ansvarshavende funktion, endvidere er stillingen som uddannelses- og kvalitetssygeplejerske ændret til sygeplejefaglig leder, som varetager ledelsen af ansvarshavende aftenvagter og sygeplejerskerne i dagvagt.

Plejehjemmets kvalitetsarbejde er således organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en sygeplejefaglig leder.

Hvert team og afdelingsleder afholder kvalitetsmøder hver torsdag, hvor faglig leder ligeledes deltager hver tredje uge. Ligeledes oplyser ledelsen, at de afholder adskilte ledermøder og kvalitetsfaglige ledermøder for at sikre, at driften ikke overtager det faglige fokus. Hertil er det afdelingslederen, der bringer kvalitetsarbejdet ud i de respektive teams. Hvert team holder tavlemøder dagligt og der afholdes triageringsmøder hver torsdag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ingen særlige ønsker fra ledelsens side.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen kommunikerer med beboeren som ligger i sengen, og dialogen er venlig og imødekommende. Beboeren tiltales ved navn og medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, mens medarbejderen kort forklarer, hvordan plejen skal foregå, hvilket beboeren accepterer.</p> <p>Medarbejderen kommunikerer sparsomt men målrettet under forløbet, hvor medarbejderen roser beboerens farverige tøj, hvilket fremmer og stimulerer dialogen. Beboeren fremstår glad og tilfreds.</p> <p>Medarbejderen støtter og guider beboeren verbalt løbende gennem hele plejen, og afventer beboerens svar og accept.</p> <p>Medarbejderen har en respektfuld og venlig tone og fremstår nærværende og opmærksom på beboeren, hvilket beboeren reagerer positivt på, fx. siger beboeren "jeg er så træt" hvilket medarbejderen anerkender og herefter lover, at beboeren kan komme ind og få en lur efter morgenmaden, hvortil beboeren svarer "det lyder dejligt".</p> <p><u>Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen ringer på dørklokken og træder ind i boligen. Medarbejderne siger godmorgen til beboeren, som ligger i sengen. Medarbejderen tiltaler beboeren ved kælenavn under hele plejen og benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen oplyser efterfølgende til tilsynet, at denne altid benytter kælenavn til beboere, som medarbejderen er kontaktperson til og har opbygget en relation til.</p> <p>Medarbejderen er nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Medarbejderen og beboeren fører dialog om hverdagsemner, og dialogen bærer præg af humor ligesom det er tydeligt, at medarbejderen og beboeren kender hinanden godt.</p>
-------------------------------	--

Selvbestemmelse og medindflydelse	Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder: Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren og er opmærksom på at sikre beboerens autonomi. Dette observeres ved, at medarbejderen medinddrager beboeren i valg af beklædning, hvilket beboeren svarer accepterende "ja" til, samt dialog om tøj der skal til vask, som beboeren spørger ind til. Medarbejderen medinddrager ligeledes beboeren i plejen, ved løbende at spørge ind til beboerens ønsker og behov. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på at give beboeren ro til toiletbesøg.
--	--

Observationsstudie af let pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen italesætter flere gange, at plejen udføres, som beboeren gerne vil have det og arbejder derved ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes.

Beboeren samarbejder under hele forløbet og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis, fx. ønsker beboeren at natbluse ikke smides til vask, hvilket medarbejderen imødekommer. Medarbejderen inddrager endvidere beboeren i valg af tøj.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er opmærksom på at medinddrage beboeren aktivt i forflytninger i forbindelse med nedre pleje, der foregår i sengen. Ligeledes støtter og guider medarbejderen beboeren til selvstændigt at komme op og sidde på sengekanten, hvorefter beboeren støttes i at rejse sig ved rollator for herefter selvstændigt at gå ud på badeværelset med rollator. Under øvre pleje, der udføres på badeværelset, deltager beboeren aktivt i mindre gøremål i plejen, hvilket understøttes af medarbejderen. Beboeren sidder på badebænk foran vasken og guides af medarbejderen til at vaske sig i ansigtet og ligeledes på overkroppen, samt på at tørre sig efterfølgende. Medarbejderen støtter efterfølgende beboeren med tandbørstning og påklædning. Efter plejen går beboeren med rollator til spisestuen, i følgeskab af medarbejderen.

Observationsstudie af let pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboerens kognitive niveau, således at beboeren forstår beskeden.

Beboeren har en del ressourcer og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper og bukser på. Beboeren forflytter sig selv fra seng til kørestol.

Beboeren udfører selv den personlige pleje på badeværelset.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen har klargjort remedier på sengebord samt poser til urent linned og affald, der sættes indenfor rækkevidde, før udførelse af nedre personlig pleje, i sengen. Medarbejderen er opmærksom på at indstille sengen i en korrekt arbejdshøjde. Beboeren hjælpes med påtagning af strømper og bukser i sengen, som trækkes op mens beboeren står ved rollator ved sengen. Beboeren følges på toilettet og imens udnytter medarbejderen tiden til oprydning i soveværelset. Herefter har medarbejderen gjort remedier klar på badeværelset og i dialog med beboeren finder medarbejderen en bluse frem. Efter udførelse af øvre pleje følges beboeren til spisestuen, hvor beboeren får sin morgenmad og medicin. Plejen afbrydes kortvarigt af en anden medarbejder, der kommer for at hente medicinboks til dosering. Medarbejderens ankomst påvirker ikke beboeren eller medarbejderen <u>Observationsstudie af let pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på beboerens sengebord. Medarbejderen har desuden affaldsspand indenfor rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Beboeren hjælpes på med strømper og bukser i sengen, som trækkes op, da beboeren rejser sig op og støtter sig til kørestolens armlæn. Der forekommer ingen unødige afbrydelser af plejen.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, i observationsstudierne sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje, og at de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren er ikke i stand til aktivt at deltage i de praktiske gøremål, men medinddrages i dialog om vask af beboerens private tøj. Efter nedre pleje i sengen og mens beboeren sidder på toilettet, reder medarbejderen sengen samt rengør plejebord og andre flader. Ligeledes håndterer medarbejderen urent linned og urent privat tøj i poser, der sættes klar til at medtage, når boligen forlades. Efter endt øvre pleje på badeværelset, håndterer medarbejderen affald i pose, klar til at medtage når boligen forlades. Medarbejderen anvender korrekt brug af engangsforklæde og handsker i henhold til de hygiejniske retningslinjer under udførelse af de praktiske opgaver. <u>Observationsstudie af let pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver forbundet med plejen. Imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, foretager medarbejderen sengeredning og udluftning. Medarbejderen tømmer ligeledes
---------------------------------	---

affaldsspand og håndterer vasketøj på faglig korrekt måde. Medarbejderen udnytter derved tiden hensigtsmæssigt, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand ikke er i stand til at deltage.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde samt handsker og påbegynder efterfølgende nedre pleje, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen er opmærksom på beboerens hud og sikrer, at beboeren bliver tørret godt. Medarbejderen følger beboeren på toilettet og lader beboeren kortvarigt sidde alene. Beboeren hjælpes herefter over på badetaburet foran vasken, hvor medarbejderen støtter beboeren i afklædning og vask af ansigt og overkrop. Medarbejderen støtter og sikrer, at beboeren får tørret sig godt.

Medarbejderen hjælper og støtter beboeren med tandbørstning og påklædning og med parfume. Medarbejderen er opmærksom på at smøre beboeren med solcreme, idet medarbejderen sammen med beboeren konstaterer, at det bliver en solrig dag. Afslutningsvis hjælper medarbejderen beboeren med at rede hår og beboeren følges herefter til spisestuen. Medarbejderen serverer morgenmad for beboeren og administrerer medicin, efter de faglige retningslinjer, til beboeren.

Observationsstudie af let pleje ved en medarbejder:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed og dækker beboeren til, når der ikke vaskes.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud og smører beboeren ind i creme.

Beboeren forflytter sig selv til kørestol, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Beboeren kører selv ud på badeværelset, hvorefter beboeren selv klarer øvre personlig pleje.

Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

På alle afdelinger er der et køkken og i forlængelse af køkkenerne er der spiseborde, hvor beboerne sidder og indtager deres morgenmad. I forlængelse af spisestuerne er der dagligstuer, der fremstår hjemligt indrettet med mindre møbelgrupper og tv, der indbyder til socialt samvær. Afdelingernes gange er indrettet med planter og stole, hvor tilsynet bl.a. observerer en beboer, der har taget ophold på en stol ved vinduet. Tilsynet observerer, at alle afdelingerne har et tydeligt tema i indretningen af fællesarealerne, som fx film tema og strandtema. Der er udsigt til plejehjemmets gårdhave fra alle afdelingerne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne banker eller ringer på døren, før de går ind i beboernes boliger, og de hilser venligt på beboerne på fællesarealerne.

Medarbejdere er opmærksomme på gæster på fællesarealerne, og der hilses venligt og imødekommende.

I en fællesstue ses flere beboere samlet, hvor de indtager deres morgenmad. Tilsynet bemærker, at en radio spiller meget højt i baggrunden. Musikken er meget moderne og tempoet er højt. Der ses ingen dialog mellem beboerne og der er ingen medarbejdere til stede.

På plejehjemmets første sal observeres det, at der på en medicinvogn ligger en tablet åben med direkte adgang til beboerens oplysninger.

Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer, at der på alle plejehjemmets etager, hænger en plan for hvilke aktiviteter, der foregår for igangværende måned. På tilsynsdagen er der planlagt sang og musik om formiddagen og banko om eftermiddagen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på tilfredsstillende vis. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at musik, som bliver afspillet i spisestue, ikke er afstemt med stemningen ved måltidet.

Tilsynet vurderer, at en tablet ligger åben med direkte adgang til oplysninger vedrørende beboerne, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet taler med otte beboere.

Alle otte beboere beskriver at være trygge og oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Flere beboere tillægger det medarbejdernes tilstedeværelse og væremåde.

Beboerne siger i øvrigt:

- *'Jeg har det fint, jeg har boet her i en måned og er faldet godt til. Jeg er meget tryk ved at bo her, jeg er aldrig alene og kender ikke ordet ensom her'.*
- *'Jeg er så glad for at være her, først var jeg på et andet plejehjem, nu er jeg her. Jeg har et vidunderligt liv'.*
- *'Jeg har det da godt nok, min situation og hukommelse er blevet dårligere, men jeg er tryk'.*

Selvbestemmelse

Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg har da den samme frihed, som tidligere'.*

- *'Helt afgjort og jeg kan gå, når det passer mig, her er meget frit'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Alle otte beboere, som tilsynet taler med, oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. To beboere fortæller, at beboerne selv klarer den personlig pleje.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår generelt soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet observerer syv ud af otte boliger, idet et beboerinterview foregår på fællesarealerne. Seks af de besøgte boliger samt beboernes hjælpemidler vurderes tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i forhold til den enkelte beboers livsstil. I en bolig ses gulvet beskidt af spildte drikkevarer samt krummer og andre partikler. Ledelsen oplyser efterfølgende, at beboeren har en lidelse som gør, at beboeren har rystende bevægelser, derfor får beboeren rengjort sin bolig to gange om ugen.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne giver udtryk for, at de generelt oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Fire beboere ud af otte kan beskrive, at de har en fast kontaktperson. To beboere kender ikke deres kontaktperson og de to sidste beboere kan ikke svare på spørgsmålet. Beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne, som kommer og hjælper dem, men at der også kommer nye medarbejdere ind imellem. En beboer fortæller, at nye medarbejdere og afløsere ikke altid ved, hvad der skal laves, hvilket er en udfordring for beboeren, da beboeren har svært ved at udtrykke behov på grund af latens tid. De interviewede beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov.

Tilsynet vurderer, at beboernes hjælpemidler og boliger generelt fremstår renholdte, fraset en bolig, hvor gulvet er beskidt. Ligeledes vurderes det, at hovedparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes, men at en enkelt beboer oplever, at nye medarbejdere og afløserne ikke har kendskab til beboerens behov for hjælp.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone, og at der er respekt omkring beboernes personlige grænser og privatliv, herunder at der bankes på, inden medarbejderne kommer ind i beboernes boliger. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne taler pænt og har så afgjort respekt for mit privatliv'.</i> • <i>'Medarbejderne taler ikke ned til mig - taler meget på lige fod. De er flinke, venlige og hjælpsomme'.</i>
Muligheder for at være social	Beboerne giver udtryk for, at der er gode muligheder for underholdning og træning. Beboerne nævner flere af de udbudte aktiviteter, herunder sang og musik, banko, gymnastik og ture ud af huset mv. De interviewede beboere giver alle udtryk for at være sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. Beboerne tilkendegiver, at de er meget sammen med de andre beboere, og at de nyder det sociale samvær.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekomende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i det omfang, den enkelte beboer ønsker.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Fem ud af otte beboere giver udtryk for tilfredshed med madtilbuddet på plejehjemmet, og de beskriver, at maden er af god kvalitet og med tilstrækkelig variation. Tre beboere er utilfredse med kvaliteten af maden, da menuen opleves ensformig og kedelig samt at brødet ofte er tørt. På spørgsmålet om, hvorvidt man kan komme med forslag og ønsker til maden, beskriver seks beboere, ikke at have behov for at komme med ønsker til maden. To beboere fortæller, at beboerne har deltaget i møder vedrørende maden og at
---------------------------------	---

beboerne er kommet med ønsker og forslag. Begge beboere oplever, at der ikke bliver lyttet til ønsker.

Alle beboerne spiser deres måltider i fællesspisestue. Beboerne oplever generelt en god og hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. Flere beboere fortæller, at de kan tale lidt med dem, de sidder sammen med i spisestuen. To beboere fortæller, at stemningen godt kan være lidt stille og måltidet afsluttes hurtigt grundet stilhed. Beboerne giver udtryk for et ønske om mere dialog og hygge i måltidssituationerne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fem ud af otte af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen, mens tre beboere beskriver utilfredshed, hvilket er relateret til en ensformig menu og brød som er tørt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og hovedparten af disse beboere oplever ikke behov for at udtrykke ønsker til maden. To beboere oplever, at der ikke bliver lyttet til beboerens ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog og derved meget stille.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet, delvist redegøre for, hvilket fokus der arbejdes med i kvalitetsarbejdet. Her nævner medarbejderne auditering på medicin og dokumentation. Direkte adspurgt fra tilsynet fortæller medarbejderne, at der fornyeligt har været afholdt to temadage, med fagligt fokus på kollegaerne og på fælles opgaveløsning, hvilket de beskriver som meningsfyldte og lærerige dage.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for enkelte temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne kan direkte adspurgt og med støtte fra tilsynet fortælle, hvorledes de arbejder med en god og respektfuld kommunikation til beboerne, ved at have fokus på at:

- Være lyttende og spørgende.
- At give sig tid og møde beboerne der, hvor de er
- Være anerkendende.

- Have fokus på kropssprog og rolig adfærd
- Sikre øjenkontakt og anvende spejling.
- Sikre støtte til hjælpemidler, fx høreapparater.
- Skabe tryghed for beboerne ved fx fysisk berøring

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for, hvorledes de tilgodeser beboernes ønsker og behov, i forbindelse med planlægning af plejen. Medarbejderne kan redegøre for, at de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse, og at de inddrager beboerne gennem dialog.

Medarbejderne kan redegøre for, at klippekortet anvendes hos beboerne, hvor beboerne fremkommer med ønsker, hvilket medarbejderne formidler videre til aktivitetsmedarbejderne på mail. Medarbejderne oplyser, at aktivitetsmedarbejderne dokumenterer, hvad beboeren har anvendt klippekortsordningen til.

Rehabilitering

Medarbejderne kan, med støtte og hjælp fra tilsynet, redegøre for, at de dagligt arbejder med vedligeholdelse af beboernes ressourcer ved at motivere beboerne i daglige gøremål. Ligeledes nævner medarbejderne, at de samarbejder med fysioterapeuten.

Livets afslutning

Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker til genoplivning, fremgår på forsiden i journalen. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der afholdes individuel samtale med beboeren, hvor beboerens ønsker noteres i journalen.

Samarbejde

Medarbejderne kan, med støtte og hjælp fra tilsynet, redegøre for, at det er en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der varetager opgaverne ifm. udskrivelser eller ændring i beboerens tilstand. Ligeledes oplyser medarbejderne, at ændringer i beboernes tilstand drøftes på tavlemøder og triageringsmøder. Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes med fysioterapeut og ergoterapeut, der kommer til tværfaglige møder.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde, kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet, redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer: <ul style="list-style-type: none"> • Kendskab til medarbejdere/kontaktpersoner. • Genkendelighed og samme medarbejdere • Lytte til deres ønsker og behov • Overholde aftaler Ligeledes kan medarbejderne med støtte fra tilsynet, også redegøre for enkelte faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, medarbejderne nævner bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Observationer af huden - rødme, tryk, sår. • Beboerens humør kan være tegn på urinvejsinfektion. • Fald forebyggelse Medarbejderne kan redegøre for tiltag ved smitterisiko og oplyser, at der er vogne klar plejehjemmets kælder, til akut brug. Ligeledes udviser medarbejderne forståelse for anvendelse af værnemidler, og kan redegøre for dette.
--------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis, og med delvis forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for hvilke faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne kan redegøre for, at de sikrer, at der er remedier til rådighed i boligerne, hvorved medarbejderne oplyser, at de fylder op en gang ugentligt, så de sikrer, at der altid er plejeremedier i boligen. Desuden fortæller medarbejderne, at det aftales i teamet, hvis der er behov for ikke at medbringe arbejdstelefon til en plejesituation. Medarbejderne fremstår usikre på spørgsmål om, hvorledes de handler, hvis der er ændringer i en beboers tilstand. Med støtte og hjælp fra tilsynet kan medarbejderne redegøre for, at de vil kontakte en social-og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, samt være opmærksomme på, at det tages op på et tavlemøde eller et triageringsmøde.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplyser, at de arbejder med at dokumentere uden forstyrrelser, og at noget kan dokumenteres sidst på arbejdsdagen og andet skal dokumenteres tidstox fx medicin administration. Medarbejderne fortæller vedr. dokumentationen, at de bruger hinanden ved behov for hjælp og sparring.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Direkte adspurgt, fremstår medarbejderne usikre og kan ikke redegøre for, hvorledes de fremsøger vejledninger og instrukser til anvendelse i det daglige arbejde. Medarbejderne har ikke kendskab til VAR, og udviser ikke en generel sikkerhed i anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser, forståelse for dokumentationsarbejdet, med viden om tidstro dokumentation af medicin administration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår usikre i fremsøgning og anvendelse af faglige instrukser og vejledninger, til brug i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, med mindre forståelse og faglig indsigt, hvorledes de arbejder med besøgsplanen. Medarbejderne fortæller, at en besøgsplan skal opbygges enkel og præcis, så alle ved, hvordan man hjælper beboeren. Direkte adspurgt fra tilsynet oplyser medarbejderne, at de ikke anvender faglige overskrifter i besøgsplanen. Direkte adspurgt kan medarbejderne oplyse, at besøgsplanen skal opdateres ved ændringer i beboerens tilstand og hver tredje måned.

Handlingsanvisninger

Adspurgt direkte og med hjælp og støtte fra tilsynet kan medarbejderne delvist redegøre for, hvordan de arbejder med handleanvisninger inden for servicelovs-ydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde udviser delvis forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Der observeres under tilsynet, at der på flere af beboernes døre hænger taleboblere med "jeg-citater", fx "jeg kan godt lide sang og musik", "jeg er glad for en god snak", "jeg vil ikke have unødige forstyrrelser".

Tilsynet spørger ind til de ophængte taleboblere ifm. medarbejderinterviewet. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet afholdt et event på "hvad er vigtigt for dig- dagen", hvor beboerne havde mulighed for at fortælle, hvad der er vigtigt for dem. Efter samtykke fra beboerne, blev citaterne sat op på beboernes døre. Taleboblere skal give nye medarbejdere og afløser inspiration til emner, de kan tale med beboerne om.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for funktionen af og hensigten med taleboderne på beboernes døre.

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 2023" 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 Vurderingsskema

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 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 2023". 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, Center for økonomi og kvalitet, 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 - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Jannie Vestergaard Nielsen
Forstander
Kærbo

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 plejehjem, 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.

