



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bonderupgård

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2024

Indhold

| | |
|--|----|
| Indhold..... | 2 |
| Forord..... | 3 |
| 1. Formalia..... | 4 |
| 2. Vurdering..... | 5 |
| 2.1 Tilsynets samlede vurderinger..... | 5 |
| 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger..... | 6 |
| 3. Datagrundlag..... | 7 |
| 3.1 Interview med ledelsen..... | 7 |
| 3.2 Observationsstudier..... | 9 |
| 3.3 Interview med borgere..... | 13 |
| 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..... | 23 |
| 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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Bonderupgård, Randbølvej 61, 2720 Vanløse

Leder: Lilia Touzinska

Antal boliger: 58 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Bonderupgård. Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat særdeles tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at Bonderupgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet med udgangspunkt i plejehjemmets beboersammensætning og medarbejdernes behov for kompetencer til at kunne varetage det faglige arbejde.

Observationsstudier:

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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, og at støtten gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs. 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. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både individuelle og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på særdeles tilfredsstillende vis i en venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne inddrages i meningsfulde sociale aktiviteter, hvor der tages hensyn til beboernes individuelle behov og kognitive funktion.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet, og får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ses renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har særdeles gode muligheder for at være sociale med andre medbeboere i det omfang, de ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at beboere med demenssygdom og med et særligt behov for balancerede stimuli og tilpasset socialt samvær har gode muligheder for dette. Tilsynet vurderer at de interviewede beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden og menuen, og at de indtager måltiderne i nogle hyggelige og stemningsfulde rammer.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for beboernes stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der

skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet har ingen bemærkninger.

Anbefalinger:

Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

| | |
|---|--|
| Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn | Data: I forbindelse med tilsynet i 2023 modtog plejehjemmet anbefalinger i relation til en konkret beboers oplevelse af manglende tilfredshed med flere forhold, en anbefaling vedrørende rengøring af hjælpemidler samt en anbefaling i forhold til afdækning af forstyrrelser i en spisestue, der samtidigt fungerer som et gennemgangsrum. Ledelsen fortæller, at den konkrete beboers oplevelse er afdækket i samarbejde med de pårørende, og at der er iværksat flere tiltag til forbedring af beboerens oplevelse af livskvalitet og selvbestemmelse, herunder fast kontaktperson og løbende inddragelse og samtale med de pårørende. Beboeren lider af en svær kognitiv funktionsnedsættelse, som i beboerens tilfælde medfører en del ængstelse og utryghed. Derfor er medarbejdernes fokus rettet mod tiltag, der kan virke tryghedsskabende. Ledelsen fortæller, i forhold til rengøring af hjælpemidler, at der er ændret i arbejdsgangene, så opgaven nu varetages i et samarbejde mellem dag- og aftenvagter, hvor det tidligere var nattevagtens opgave. Ledelsen fortæller, at aftenvagtsnormeringen samtidigt er øget, så det derfor også har været muligt at organisere opgaverne anderledes. I forhold til, at spisestuen er et gennemgangsrum, fortæller ledelsen, at der ikke kan ændres på de fysiske forhold, men at gennemgang begrænses mest muligt. Der er desuden opsat skilte, som henleder opmærksomheden på, at man træder ind i en spisestue. Ledelsen fortæller desuden, at flere beboere oplever en positiv interaktion i spisestuen, hvor der er lidt mere 'liv' i kraft af de forbigående. |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | Ledelsen beskriver, hvordan det demensfaglige arbejde er et primært fokus på plejehjemmet, og hvordan der arbejdes målrettet med faglige tiltag, idet størstedelen af beboerne har en demensdiagnose eller anden kognitiv funktionsnedsættelse. Plejehjemmet arbejder bl.a. kontinuerligt med nedbringelse af antipsykotisk medicin til beboere med en demensdiagnose, hvor plejehjemmets læge beskrives som en vigtig samarbejdspartner. Plejehjemmet arbejder med BPSD-konferencer, hvor resultatet af beboernes NPI-score analyseres med henblik på at iværksætte målrettede indsatser til forbedring af beboernes trivsel. Ledelsen supplerer med, at flere medarbejdere ligeledes har været på kursus i 'Nænsom nødværge', som har taget udgangspunkt i nogle konkrete og komplekse beboercases. Ledelsen fortæller derudover, at der arbejdes med palliation, hvor flere medarbejdere kompetenceudvikles til at kunne fungere som ressourcepersoner. Aktuelt er der planer om at indføre SPIC-skema, som er et redskab til at identificere mennesker med behov for en palliativ indsats. Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der sideløbende er kontinuerligt fokus på dokumentation og medicin håndtering, hvortil der udføres månedlige audits. Desuden arbejder plejehjemmet med, at flere beboere skal overgå til dosisdispenseringer. |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat særdeles tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at Bonderupgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet med udgangspunkt i plejehjemmets beboersammensætning og medarbejdernes behov for kompetencer til at kunne varetage det faglige arbejde.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

| | |
|---|--|
| Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet | Data: Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en vagtplanlægger, en administrativ medarbejder og seks teamledere uden ledelsesansvar, der er tilknyttede de seks afdelinger på plejehjemmet. Alle afdelinger er bemandede med social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, hvor der er en lidt højere bemanning på de to skærmede afdelinger. Plejehjemmet har siden sidste tilsyn gennemført en opnormering og omstrukturering i aftenvagten for i højere grad at kunne imødekomme beboernes behov for pleje og omsorg om aftenen. En medarbejder, der er udpeget som plejehjemmets demensvidensperson, er tilmeldt diplomuddannelsen, og har netop bestået første modul. Plejehjemmet afholder to ugentlige sygeplejefaglige møder. Tirsdage og torsdage afholdes der tillige møde med aftenvagterne. Der afvikles et dagligt informationsmøde kl. 9.45 til sikring af ledelsesinformation og koordinering på tværs af plejehjemmet. Plejehjemmet anvender triage, og aktuelt er der også indført demenstriagering i tillæg til den sundhedsfaglige triage. |
|---|--|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Bonderupgård.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

| | |
|--|--|
| Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Data: Ledelsen ønsker, at tilsynet skal være særligt opmærksomme på, om beboerne bliver inddragede i meningsfuld beskæftigelse. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen. |
|--|--|

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

| | |
|---|---|
| <p>Emne: Kommunikation</p> | <p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen hilser beboeren godmorgen, og optræder nærværende og opmærksom, bl.a. reagerer medarbejderen prompte på beboerens smerteklager, som medarbejderen spørger ind til på en omsorgsfuld og anerkendende måde. Medarbejderen taler tydeligt og med ansigtet vendt mod beboeren, da beboeren lider af hørenedsættelse.</p> <p>Medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og de drøfter emner, som optager beboeren, hvor medarbejderen optræder engageret og nysgerrigt. Flere gange falder emnet på de aktiviteter, som beboeren har deltaget i, bl.a. har beboeren malet et bogmærke til en konkurrence, hvor beboeren spændt afventer udpegningen af en vinder. Beboeren spiller jævnligt petanque mod medarbejderen, hvilket er omdrejningspunkt for en lystig og humoristisk dialog.</p> <p>Beboeren er snakkesalig, og virker tilpas med den løbende dialog under plejen, som objektivt virker afledende i forhold til beboerens smerter, idet beboerens smerteklager langsomt ophører under plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og træder stille ind i boligen, hvor beboeren ligger i sin seng, og er vågen. Medarbejderen etablerer kontakt med den kognitivt svækkede og svagtseende beboer på en nænsom måde, hvor medarbejderen forsigtigt berører beboerens hånd, og hilser godmorgen. Beboeren svarer tilbage med et smil, og siger 'godmorgen'.</p> <p>Under hele plejeforløbet tiltaler medarbejderen beboeren med fornavn, og kommunikationen virker tilpasset beboerens kognitive niveau. Medarbejderen udviser en stor opmærksomhed på hele tiden at tale til beboeren, så beboeren ved, hvor medarbejderen befinder sig i rummet. Der føres korte dialoger om emner, der vedrører beboerens dagligdag.</p> |
| <p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> | <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer, at beboerens ønsker og vaner er naturligt inddragede i alle dele af plejeforløbet. Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og sikrer, at plejen udføres på en måde, som beboeren kan lide. Beboeren udtrykker stor glæde ved, at det er beboerens faste kontaktperson, der varetager plejen på dagen. Medarbejderen gennemgår plejeforløbet med beboeren, hvorved beboeren gives mulighed for medindflydelse og samtykke, allerede inden plejen påbegyndes. Under badet sikres beboeren ligeledes indflydelse på forskellige områder, f.eks. valg af shampoo, hvordan medarbejderen skal udføre hårvasken, rækkefølge af påklædning m.v. Beboeren får en gæst på besøg senere på formiddagen. Medarbejderen tilbyder at lave kaffe, når gæsten er ankommet. Beboeren spørger, om det er muligt at få noget kage, hvilket medarbejderen vil prøve at finde til beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen spørger indledningsvist ind til beboerens ønske om tøj, og tøjet findes efterfølgende frem i samråd med beboeren. Medarbejderen har en konstant opmærksomhed på at inddrage beboeren, og beskriver løbende sine handlinger,</p> |

for at beboeren kan følge med og samtykke undervejs. Beboeren virker beroliget af medarbejderens inddragelse, og er glad og tilfreds i forløbet.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen støtter og guider beboeren i at være aktiv i forbindelse med plejen, bl.a. motiveres beboeren til selv at åbne bleens klisterbånd i forbindelse med den indledende nedre hygiejne. Efter den nedre hygiejne opfordrer medarbejderen beboeren til at stå op ved egen hjælp, hvorefter beboeren i sit eget tempo, og med sengens fjernbetjening, selvstændigt sænker sengen, hæver hovedgærdet, og forflytter sig til sideleje. Med støtte fra sengekant og nærtstående rollator kommer beboeren helt op at sidde på sengekanten ved egen hjælp, og går herefter med rollatoren til badeværelset. Hele processen tager lang tid, og medarbejderen udviser stor tålmodighed, og opmuntrer beboeren undervejs. På badeværelset opfordrer medarbejderen beboeren til at deltage i størst muligt omfang i badet, bl.a. guides beboeren til selv at løfte barmen, armene og maven i forbindelse med, at medarbejderen vasker og skyller beboeren. Efter badet sikrer medarbejderen, at beboeren har de ting, beboeren har brug for foran sig, herunder kam, engangsskraber m.v., og beboeren får herefter tid for sig selv. Det aftales, at beboeren ringer, når beboeren igen har behov for medarbejderens støtte.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger løbende for at inddrage beboerens ressourcer, og arbejder med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderen benytter verbal guidning med let fysisk støtte, og guider detaljeret ved at italesætte bevægelserne, som beboeren skal udføre. Indledningsvist guides beboeren til at komme op at sidde på sengekanten, og beboeren går derefter med sin rollator ud på toilettet. Herefter guides beboeren til afklædning og øvre vask af kroppen, og medarbejderen sørger for at give beboeren rene klude til soigneringen og et håndklæde til efterfølgende tørring. Medarbejderen hjælper beboeren med at udføre nedre hygiejne, idet beboeren har behov for at holde ved sin rollator, og afslutningsvist hjælpes beboeren med påklædning, sko og mundhygiejne.

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:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer sig at have relevante hjælpemidler i boligen, herunder bl.a. hjælpemiddel til støttestrømpe-påtagning. Medarbejderen forbereder indledningsvist remedier til at udføre nedre hygiejne i beboerens seng. Beboeren tilbydes efterfølgende et bad, som gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge med anvendelse af relevante hjælpemidler, tilpasset beboerens funktionsniveau, herunder

hensyn til smerter i ryggen. Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser, og tilsynet observerer bl.a., hvordan medarbejderen afleverer sin telefon til en kollega inden plejens start.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har sikret sig, at alle remedier der skal bruges, er i boligen, og at beboerens rollator og kørestol er i nærheden. Plejen tilrettelægges på en hensigtsmæssig måde og i en rækkefølge, hvor beboeren opnår mest mulig anvendelse af egne ressourcer. Medarbejderen tager samtidigt hensyn til beboerens kognitive kapacitet, bl.a. at beboeren ikke kan rumme for mange forflytninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje og praktisk hjælp, og at støtten gennemføres uden unødige forstyrrelser undervejs.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

De praktiske opgaver udføres primært efter, at tilsynet har forladt boligen, men inden, medarbejderen forlader boligen, afstemmer medarbejderen håndtering af de praktiske opgaver med beboeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, såsom oprydning, sengeredning, tømme skraldespand og rengøring af rollator. Medarbejderen afspritter desuden kontaktflader efter endt plejesituation.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har fået morgenmedicin forud for den personlige pleje med henblik på at være smertedækket under badet. Idet beboeren fortsat har smerteklager, minder medarbejderen beboeren om, at beboeren har yderligere pn smertestillende, hvis beboeren har behov for det.

Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker, og gennemfører plejeforløbet med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder konsekvent efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

Beboeren tilbydes nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen spørger ind til temperaturen i lokalet, og lukker et vindue, inden beboeren, afklædt, går ud på badeværelset. Medarbejderen er opmærksom på beboerens blufærdighed, og spørger beboeren, om det er i orden, at døren står lidt åben, hvilket beboeren bekræfter. Herefter tilbydes beboeren et bad, hvor beboeren sidder på toilettet. Medarbejderen er i den forbindelse opmærksom på grundig vask og tørring i beboerens folder og under barmen. Efter badet får beboeren tid for sig selv på badeværelset, og tilsynet forlader boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har indledningsvist iført sig engangsforklæde og handsker, og tilbyder som det første beboeren et toiletbesøg. Medarbejderen yder en konstant opmærksomhed på beboerens velbefindende, idet beboeren undervejs giver udtryk for at være nervøs og utryg. Medarbejderne anerkender, og beroliger beboeren med ord og let berøring undervejs. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens nedsatte gangfunktion og risiko for fald ved at være opmærksom på at låse rollatoren og have et konstant blik på beboeren. Beboeren giver udtryk for tørst, og medarbejderen sørger straks for et glas vand. I forbindelse med vask på ryggen, spørger medarbejderen, om ønsket til creme på ryggen, idet beboeren giver udtryk for, at huden klør. I forbindelse med toiletbesøg sørger medarbejderen for, at beboeren får alenetid på toilettet samtidig med, at medarbejderen diskret holder øje gennem dørsprækken. Medarbejderen sikrer sig, at huden tørres omhyggeligt efter vask, og smører creme på den tørre hud. Efter, at beboeren har fået udført personlig pleje og påklædning, og er klar til at komme ud ad døren, giver beboeren udtryk for at have brug for endnu et toiletbesøg, og dette imødekommer medarbejderen straks.

Medarbejderen gennemfører hele plejeforløbet med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

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:

Plejehjemmets fællesarealer fremstår rene, ryddelige og er hjemligt indrettede. Væggene er prydede med billeder af medarbejdere og beboere i samvær med de mange dyr, der er på Bonderupgård. Langs gangarealerne er der flere små hyggelige opholdssteder med et par lænestole, der indbyder til et lille hvil eller samtale. Udendørsarealerne har flere opholdssteder til samvær, og huser både høns og kaniner, som beboerne nemt kan komme ud til. På plejehjemmets demensafdelinger er beboernes hoveddøre individuelt prægede med fototapeter med forskellige farver af smukke hoveddøre, så boligen er let genkendelig for beboerne. Afdelingernes fællesopholdstuer rummer både spisebord og fjernsynsstue samt et mindre kontorbord til personalet, så medarbejderne er tilgængelige og synlige i samværet for beboerne.

Tilsynet observerer fra morgenstunden, at flere beboere er samlede ved spisebordet, hvor de indtager deres morgenmad. Bordene er dækkede med duge og friske blomster i vaser. Der foregår en rolig og afslappet samtale imellem beboerne og de tilstedeværende medarbejdere. Flere beboere sidder og læser deres avis, og andre blunder lidt i de gode lænestole. Der spilles stemningsfuldt og afslappende musik i baggrunden.

Medarbejderne er særdeles synlige på fællesarealerne, og tilsynet observerer, at der hele tiden er medarbejdere hos beboerne i fællesstuerne. Alle beboerne mødes på en venlig og imødekommende måde af medarbejderne, hvor medarbejderne optræder nærværende i samtalerne. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne

flere gange berører beboerne kærligt på deres hånd, arm og skulder under dialogen. Tilsynet observerer desuden, hvordan medarbejderne banker på, inden de går ind til beboerne, afventer beboernes 'kom ind', og dermed går på en respektfuld måde i beboernes boliger.

Sociale aktiviteter

På gangarealerne er der på opslagstavler billeder fra arrangementer på plejehjemmet, og invitationer til kommende arrangementer, herunder Tyrolersommerfest, gudstjeneste og tøjsalg. Tilsynet observerer, hvordan beboerne har fået personlige invitationer til madlavning d. 8. juni, hvor der i fællesskab skal laves stegt ål og stuede kartofler. Plejehjemmets profil med natur og dyr er tydelig, idet tilsynet observerer både fugle, akvarier og kaniner under tilsynet. Indendørs ses desuden reoler med spil, puslespil, bøger, blade og andre ting til aktiviteter.

I løbet af formiddagen observeres der socialt samvær i dagligstuerne og på de tilknyttede altaner, hvor beboere er samlede med medarbejdere.

Her foregår forskellige mindre og større aktiviteter:

- I en afdeling spiller en beboer og en medarbejder ludo.
- En medarbejder og en beboer læser i en bog om Møns Klint.
- Flere beboere og medarbejdere er samlet omkring Quiz med sport og kendte personer.
- En kognitivt svækket beboer tilbydes en kasse med effekter fra 1930-1950, og sammen med medarbejderne hjælpes beboeren med at fortælle, hvad beboeren ved om effekterne.
- En kognitiv svækket beboer sidder i en komfortabel stol med lukkede øjne. Beboeren har en demensdukke i armen, og virker veltilpas.
- To beboere på demensafdelingen sidder sammen, og ser en afslappende film med havets dyreliv.
- Flere beboere afhentes til individuel træning.
- I stueetagen ses fællesgymnastik.

I stueetagen ses et stort aktivitetscenter for borgere udefra. I kælderens er et træningslokale med stor aktivitet om formiddagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både individuelle og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på særdeles tilfredsstillende vis i en venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne inddrages i meningsfulde sociale aktiviteter, hvor der tages hensyn til beboernes individuelle behov og kognitive funktion.

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 interviewer otte beboere på plejehjemmet, hvoraf tre af disse beboere har en demenssygdom, og dermed en svær nedsat kognitiv funktion, og kan ikke

medvirke til en samtale. I relation til disse beboere har tilsynet vurderet indikatorerne ud fra observationer af beboerne og deres interaktioner med medarbejderne.

Alle beboerne tilkendegiver at have det godt og at være trygge i deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Jeg er glad for at bo her'.*
- *'Jeg er glad for at være her, og jeg føler mig tryk ved at være sammen med de andre'.*
- *'Her er meget dejligt'.*

Beboere med demenssygdom observeres i tæt samvær med medarbejderne i fællesstuen, og de opleves velbefindende i trygge omgivelser.

Selvbestemmelse

Alle beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse og at have indflydelse på deres hverdag. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Jeg bestemmer fuldstændig selv, hvad jeg har lyst til'.*
- *'Jeg har stor indflydelse på mit liv og min hverdag'.*
- *'Jeg får nogle forslag, og så siger jeg bare Ja eller Nej'.*
- *'Jeg kan bare godt lide at sidde her i min lænestol og holde øje med de andre'.*

En demensramt beboer ses gående med sin rollator på gangen, og søger selvstændigt fællesstuen, hvor andre beboere opholder sig.

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

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Alle beboerne tilkendegiver at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og de oplever at blive støttet i at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen, og de beskriver det således:

- *'De er gode til at hjælpe mig'.*
- *'Jeg gør det jeg kan, og det er vigtigt for mig'.*
- *'Jeg får den hjælp, jeg har brug for... Jeg er ret stædig, men jeg synes, vi får det til at fungere'.*
- *'God hjælp her til morgen. Han vidste, hvad han skulle, og jeg var tryk ved ham'.*

Beboere, der ikke kan svare på spørgsmålene, observeres velplejede med pudsede briller, barberede, har rene negle, er velfriserede, og nogle ses med opsat hår, nogle har smykker på, og de er velklædte i tøj, der passer til både livsstil og årstid.

Derudover nævner flere af beboerne, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og enkelte af beboerne nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til en af medarbejderne, som opleves imødekommende og lyttende.

| | |
|-----------------------|--|
| Observation | Alle de interviewede beboere samt beboerne på fællesarealerne ses velsoignerede efter levestil og habitus, og de fremstår ligeledes veltilpasse. Derudover ses hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard. |
| Kontinuitet i støtten | Beboerne fortæller, at de oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtigt godt, og oplever, at medarbejderne er lydhøre, og at aftaler overholdes. Nogle af beboerne beskriver det således: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg kender alle, der kommer ind til mig... og jeg har været her længe'.</i> • <i>'Det er nogenlunde de samme hver dag'.</i> • <i>'Ja, jeg kender dem alle godt'.</i> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet, og at de får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ses renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

| | |
|--|--|
| Emne: Kontakten til medarbejdere | Data: Beboerne tilkendegiver, at de oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er søde og rare, og er altid med på sjov og spas... og de kommer altid smilende ind ad døren om morgenen'.</i> • <i>'Ja det synes jeg bestemt, de gør. Jeg har det godt med medarbejderne... de er så flinke'.</i> • <i>'De taler høfligt og pænt'.</i> Flere af beboerne i demensafdelingerne opleves i positive interaktioner med medarbejderne, hvor sproget og tilgangen er individuelt tilpasset til beboernes kognitive funktion, hvormed beboerne bliver imødekommet på en respektfuld måde. |
| Emne: Muligheder for at være social | Data: Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktivitet, underholdning og sociale arrangementer af både mindre og større karakter. Nogle af beboerne beskriver det således: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg går til bankospil i stueetagen... Jeg bliver kørt derhen, og der er en, der hjælper mig, for jeg ser ikke så godt... Det er god service. Jeg sidder også meget i haven'.</i> • <i>'Der er bankospil, gymnastik, cykling og ture ud af huset'.</i> • <i>'Jeg har det rigtigt godt med de andre beboere... Vi ser tv-avisen sammen hver dag... Det er hyggeligt'.</i> • <i>'Jeg er helt ny, og er i gang med at lære de andre beboere at kende'.</i> • <i>'Jeg har det godt med de andre. Vi snakker sammen... det er meget rart'.</i> |

Beboerne, der bor på de særlige demensafdelinger, opleves i forskellige sociale sammenhænge. Nogle af beboerne sidder en-til-en med en medarbejder, og lægger puslespil, og andre sidder for selv, og udforsker reminiscensgenstande, der er lagt foran dem på bordet, og andre beboere opholder sig i egen bolig, da de har brug for ro. En enkelt beboer opleves siddende trygt i sin kuglestol, og ser fjernsyn.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har særdeles gode muligheder for at være sociale med andre medbeboere i det omfang, de ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at beboere med demenssygdom og med et særligt behov for balancerede stimuli og tilpasset socialt samvær, har gode muligheder for dette.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne oplever, at maden er god, velsmagende og varieret, hvortil beboerne samtidigt udtrykker gode muligheder for at komme med forslag eller ændringer til menuen. Flere af beboerne beskriver det således:

- *'Den er god... Vi har en kok, der laver maden... Jeg har taget lidt på igen'.*
- *'Maden er pragtfuld... der er ikke mere at sige om det'.*
- *'Maden er virkelig god... det gælder både den varme og den kolde mad'.*
- *'Man kan sagtens komme med forslag. Der er Mad-møde en gang om måneden med kokken... Kokken er meget imødekommende'.*

Beboerne, der spiser i den fællesspisestue, oplever en hyggelig stemning i samværet med de andre medbeboere og medarbejdere, og udtaler bl.a.:

- *'Jeg spiser sammen med de andre, og det er hyggeligt'.*
- *'Jeg spiser i fællestuen, og det fungerer rigtigt fint'.*

Flere af beboerne i demensafdelingerne observeres i forbindelse med morgenmaden, hvor de tilstedeværende beboere nyder deres individuelt anrettede morgenmad med tilhørende drikkevarer. Morgenmaden indtages i et hyggeligt samvær med både medarbejdere og medbeboere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at de interviewede beboere er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne oplever mulighed for indflydelse på maden og menuen, og at de indtager måltiderne i nogle hyggelige og stemningsfulde rammer.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

| | |
|---|--|
| Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet | Data: Medarbejderne beskriver, hvordan der igennem det sidste år fortsat arbejdes med fokus på demensområdet. Alle medarbejdere i samtlige vagtlag har blandt andet modtaget undervisning ved foredragsholder, og der har været afholdt temadag med Tom Kitwoods teori om de fem psykologiske behov. Medarbejderne beskriver, hvordan temadagen var en succes, og hvordan dagen bød på både faglige indslag og socialt samvær. Medarbejderne fortæller, hvordan der fortsat afholdes løbende BPSD-konferencer i relation til beboere, der udviser manglende trivsel. Derudover fortæller medarbejderne om et fagligt fokus på palliation, hvor flere medarbejdere har været på kursus i opsporing af palliative behov, og hvor plejehjemmet aktuelt er i en afprøvningsfase med at indføre brugen af SPICT-skema, som er et redskab til at identificere behovet for en lindrende indsats hos mennesker med svækket helbred. Medarbejderne fortæller om et godt og vigtigt samarbejde med plejehjemmets læge, som bidrager til vellykkede palliative indsatser. |
|---|--|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

| | |
|-------------------------------|---|
| Emne: Kommunikation | Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i kommunikationen med beboerne. Tilsynet bemærker positivt, hvordan medarbejdernes redegørelse tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori, og at de på en faglig måde beskriver opmærksomheder i deres kommunikation og adfærd, herunder: <ul style="list-style-type: none"> • At tilpasse kommunikationen i forhold til beboerens kognitive formåen. • At have fokus på relationen med udgangspunkt i beboernes livshistorie. • At udvise et roligt kropssprog med tilpasset toneleje og øjenkontakt. • At anerkende og validere beboeren i deres udtalelser • At udvise respekt og ligeværdighed samt at anvende passende humor. |
|-------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | Medarbejderne beskriver, hvordan de planlægger beboernes pleje og støtte ud fra beboernes ønsker og præferencer. Ved indflytning sørger medarbejderne blandt andet for at indsamle data om beboeren på mange områder, herunder deres livshistorie, ønsker, vaner, sygdomsforløb og funktionsevne. Derudover inddrages pårørende som en vigtig bidragsyder i forhold til at fortælle, hvad der er vigtigt for deres familiemedlem. Medarbejderne beskriver, hvordan de, i forbindelse med en ny beboers indflytning, anvender en tjekliste, som medarbejderne beskriver, er udformet som en sol, og som sikrer en systematisk dataindsamling på alle områder. Kontaktpersonen udformer efterfølgende en PowerPoint-præsentation, som kontaktpersonen præsenterer for sine kolleger på et af de ugentlige sygeplejefaglige møder. Denne metode sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til nye beboere. |
|--|---|

| | |
|-------------------|---|
| | <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de anvender klippekortsordningen til at give beboerne støtte til individuelle aktivitetsønsker, for eksempel til gåture, indkøbsture eller besøg hos en pårørende.</p> |
| Rehabilitering | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang i det daglige arbejde på plejehjemmet ved almindelig daglig levevis (ADL). Medarbejderne fortæller, hvordan det er en grundholdning, at beboerne både kan, og har brug for at gøre det, de selv kan, både i forbindelse med plejen og i andre situationer. Medarbejderne beskriver for eksempel, hvordan de i forbindelse med personlig hygiejne guider og motiverer beboerne til at udføre opgaverne, at der anvendes fadserving til måltiderne, samt at der anvendes spejling til måltiderne, idet medarbejderne spiser pædagogiske måltider sammen med beboerne.</p> <p>Derudover fortæller medarbejderne om et velfungerende samarbejde med fysioterapeuten fra Sundhedshuset, hvor medarbejderne på supervision fra fysioterapeuten udfører træningsøvelser i forbindelse med udførelsen af plejen, og sikrer en løbende tilbagemelding til, samt opfølgning med, fysioterapeuten.</p> |
| Livets afslutning | <p>Medarbejderne redegør for, at informationen om beboernes ønsker om fravalg af genoplivning fremgår på forsiden i journalen (Cura), og at samtalen om dette emne er i fokus fra beboerens indflytning, og altid i samarbejde med lægen. Medarbejderne fortæller, at de prioriterer, at den gode relation er skabt, inden den svære samtale om ønsker til livets afslutning foretages med beboeren og de pårørende. Derudover redegør medarbejderne for forbedringer i dokumentationen af den palliative pleje, hvor der anvendes en særlig ydelse til pleje af alvorligt syge, som samtlige handlingsanvisninger relateres til.</p> |
| Samarbejde | <p>Medarbejderne fortæller om et velfungerende samarbejde med plejehjemmets læge, der kommer i huset en gang om ugen. Lægen har sammen med medarbejderne blandt andet et fokus på at nedbringe og forbygge brugen af anti-psykotisk medicin hos beboere med demens. Plejehjemmets læge tilbyder undervisning, relateret til faglige observationer af beboerne, samt i forskellige faglige emner, såsom blodfortyndende medicin og laksantia. Medarbejderne fortæller desuden, at der er et tæt samarbejde med kommunens akut-team, hvor de til enhver tid kan henvende sig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der fortsat afholdes sygeplejefaglige møder hver tirsdag, og at mødet anvendes til at drøfte relevante beboercases eller aktuelle sygeplejefaglige temaer.</p> <p>Medarbejderne fortæller om en systematisk arbejdsgang ved indlæggelse og udskrivelser, idet de anvender tjeklister til at sikre sig, at alle relevante opgaver udføres, såsom måling af vitale værdier, medicingennemgang, indløsning af recepter, dokumentation i journalen, opfølgning og kontakt til samarbejdspartnere. Afslutningsvist fortæller medarbejderne om et tæt og smidigt samarbejde med plejehjemmets køkken, hvor der er en løbende dialog om beboernes behov og ønsker til kosten.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for beboernes stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved:

- At anvende kontaktpersonsordning for derved at skabe kontinuitet og at sikre de bedste forudsætninger for en god relation.
- At beboerne skal føle sig lyttede til og mærke nærvær fra medarbejderne.
- At medarbejderne overholder aftaler med beboerne

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de sikrer forebyggende og sundhedsfremmende tiltag omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Observere ændringer i beboerens tilstand generelt og reagere i tide.
- Ved at være opmærksom på beboerens hud hver dag, om der er begyndende tegn med rødme.
- Vedligeholde beboernes fysiske funktioner, bl.a. med henblik på at forebygge fald.
- Ernæringsvurdere beboerne ved indflytning for at afgøre, om de er i risiko for et utilsigtet væggtab
- Sikre et tilstrækkeligt ernæringsindtag, og veje beboerne en gang om måneden for at monitorere vægten.
- Sikre grundig nedre hygiejne, væske og faste toilettider for at forebygge urinvejsinfektioner.
- Sikre afbrydelse af smitteveje ved at bære handsker og engangsforklæde ved personlig pleje samt udføre korrekt håndhygiejne

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for 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 beskriver faste arbejdsgange, hvor opgaverne koordineres og planlægges dagen i forvejen. Der lægges en plan ud fra beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer samt med hensyntagen til kontinuitet. Medarbejderne fortæller, at der er stor opmærksomhed på at undgå forstyrrelser i plejesituationerne hos beboerne, og at der derfor er en aftale om, at man kan aflevere

sin telefon til en kollega i fællesstuen. Derudover redegør medarbejderne for, at de klargør alle remedier inden plejesituationen, og sikrer løbende opfyldning i boligen. Medarbejderne fortæller desuden, at der er lavet en aftale med de pårørende om at undgå at ringe i den travleste periode imellem kl. 8-10.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS-score, og eventuelt kontakter akutsygeplejen, egen læge eller 1813, og at information om ændringer i beboernes tilstand overleveres både mundtligt i alle vagtlag og ved dokumentation i journalen.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller om gode muligheder for at dokumentere, og at dokumentation udføres løbende ved behov. Medarbejderne fortæller, at de har et mindre kontorbord i fællesstuen, hvor de kan være nærværende, samtidigt med, at de udfører dokumentationsarbejdet. Medarbejderne redegør for vigtigheden af tidstro dokumentation og registrering af medicinadministration samt en stor opmærksomhed på ændringer i beboernes funktion eller helbredstilstand. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at hjælpe hinanden med, hvordan dokumentationen skal udføres, og at de kan hente hjælp og sparring ved to teamledere, som er Cura ressourcepersoner.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilgår de praktiske sygeplejeprocedurer via handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er direkte links til VAR, og derudover anvender medarbejderne KK-intra til at indhente instrukser om arbejdsgange og andre nyttige informationer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan informationer til besøgsplanen dokumenteres fra indflytningens start, så de vigtigste informationer noteres først, og derefter kan besøgsplanen udbygges og ændres efter behov.

Medarbejderne nævner kampagnen 'Hvad er vigtigt for dig?', og fortæller, at de anvender beboernes ønsker og vaner i besøgsplanen. Derudover fortæller medarbejderne, at besøgsplanen skrives i 'jeg-form' for at tydeliggøre beboernes personlige og individuelle behov for støtte og pleje. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen skal skrives overskueligt med overskrifter og med henvisninger til de sygeplejefaglige handlingsanvisninger og i et sprog, der sikrer, at den kan læses og anvendes af alle medarbejdere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, 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 ungeområde. 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

Vi har gennemlæst tilsynsrapporten og alt er OK.

Med venlig hilsen

Lilia Winther Touzinska
Forstander
Plejecentret Bonderupgård

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