



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Klarahus

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	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	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 Klarahus, Edith Rodes Vej 14, 2200 København N

Leder: Pia Mols

Antal boliger: 111 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent og en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, 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 ledelsen på Klarahus har iværksat tiltag, som på særdeles tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dertil er det tilsynets vurdering, at Klarahus arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en organisering, der nu, og fremadrettet, sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med de tre observationsstudier er udført hensigtsmæssigt og på særdeles tilfredsstillende vis og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælperedskaber til rådighed til at udføre opgaverne. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres på særdeles tilfredsstillende vis i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer, og udføres på en ansvarlig og omsorgsfuld måde. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både individuelle og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på en særdeles tilfredsstillende måde i en venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i sociale aktiviteter, og at der er en positiv interaktion mellem beboere og medarbejdere.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles 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, og at boligerne og hjælpemidler ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet blandt medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være særdeles tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen. Tilsynet vurderer ligeledes at to beboere oplever mindre tilfredshed med kødets kvalitet og variation, og at denne problematik let ville kunne afhjælpes.

Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Ligeledes vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for plejehjemmets aktuelle status, planer og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation, og at de samtidigt er meget opmærksomme på den udfordring, det kan være at kommunikere med beboere med begrænset dansk sprog. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboernes selvbestemmelse og

den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR samt instrukser og vejledninger på KK-intra. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis fagligt kan redegøre for dokumentationsarbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

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

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog Klarahus anbefalinger vedrørende beboernes oplevelse af maden og måltiderne, hygiejne, beboernes selvbestemmelse ift. aktiviteter, rengøring af hjælpemidler og kontinuitet i plejen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Klarahus har iværksat målrettede indsatser vedrørende maden og måltidet. Beboernes oplevelse af madens kvalitet og ønsker til maden drøftes som et fast punkt på beboermøder, som afholdes fast i alle afdelinger. Samtidigt fortæller ledelsen, at plejehjemmets køkken arbejder målrettet med at overholde Københavns Kommunes mål om klimaaftryk og madspild. Hvortil ledelsen beskriver, at beboernes ønsker til maden og målene til tider kan være modsatrettede. I forhold til måltidet er der både arbejdet med rammerne for måltidet samt anretning og servering af maden. Der er indkøbt flere fade til servering af maden og i en afdeling er der afprøvet delvis anretning i små skåle, så beboerne selv færdiganretter deres mad, hvilket er til stor tilfredshed for beboerne. Ligeledes er der arbejdet med medarbejdernes roller under måltidet samt styrkelse af medarbejdernes muligheder for at facilitere samtaler ved at udvikle samtalekort om hverdagsrelaterede emner.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes målrettet med hygiejne. Alle medarbejdere har gennemført e-læring i håndhygiejne, og der er uddannet hygiejnenøglepersoner, som mødes i et hygiejnenetværk. Ledelsen beskriver en hverdag, hvor medarbejderne er opmærksomme på de hygiejniske retningslinjer, og hvor medarbejderne stiller undrende spørgsmål til hinandens handskeforbrug.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Klarahus arbejder målrettet med beboernes selvbestemmelse ved blandt andet at inddrage beboernes ønsker i planlægningen af aktiviteter. Til afdelingernes beboermøder spørges beboerne ind til deres ønsker, og ledelsen prøver, så vidt det er muligt, at imødekomme beboernes ønske. I dette arbejde er der opstået en undren hos ledelsen, da der ofte er større frafald på dagen for en planlagt aktivitet. Ledelsen har drøftet dette med beboerne, hvortil ledelsen er begyndt at arbejde med, at oplevelserne skal komme til beboerne, f.eks. har plejehjemmet indkøbt en is-disk, så isen kan komme til beboerne, når beboerne ikke kan komme til stranden og købe is.</p> <p>Ledelsen oplyser, at Klarahus har en fast arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler, som er blevet drøftet med medarbejderne efter sidste års tilsyn, hvilket har øget medarbejdernes fokus på rengøring af beboernes hjælpemidler.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der i alle afdelinger er fokus på at skabe kontinuitet i beboernes pleje. Alle afdelinger har sit eget afløserkorps, som anvendes ved behov. Beboere og pårørende informeres om, at afdelingerne hjælper hinanden på tværs, og at der altid er en fast medarbejder til stede i afdelingen.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen oplyser, at Klarahus arbejder struktureret og systematisk med flere faglige indsatser. Der gennemføres fast dokumentationsaudit hver 14. dag i alle afdelinger, som har forskellige afprøvnings i gang ift. besøgsplaner. Der er lavet baseline på medicinaudit, som er sammenholdt med indberettede utilsigtede</p>

hændelser, hvor der efterfølgende er iværksat indsatser på baggrund af de utilsigtede hændelser. I efteråret er der planlagt indsamling af ny baseline på hygiejne.

Ledelsen har iværksat en større indsats omkring både medarbejdere og beboere med anden etnisk herkomst. I forhold til medarbejderne tilbydes der sprogligt støtteforløb, som skal styrke medarbejdernes hverdags og faglige sprog. I forhold til beboerne er der en opmærksomhed på den kulturelle forståelse af menneskelige reaktioner på sundhed og sygdom og inddragelse af pårørende i forhold til at kunne yde personcentret omsorg for beboere med anden etnisk herkomst. Etnisk ressource team inddrages også i arbejdet med denne gruppe af beboere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Klarahus har iværksat tiltag, som på særdeles tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dertil er det tilsynets vurdering, at Klarahus arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet planlægges ud fra en fast strategi. Der er etableret lokale forbedringsteams fra hver afdeling og køkken, som afholder tavlemøder hver 14. dag, og som indgår i tværgående kvalitetsteamsmøder en gang om måneden. Der er ansat en klinisk projektsygeplejerske, som også har ansvarsområde ind i kvalitetsarbejdet.

Der arbejdes fortsat med "Klaras kvarter", og der afholdes fagligt forum, som en del af den faglige tværgående indsats. Som et nyt tiltag er 'Klaras-kvarter' udvidet til hver anden uge, så der er et kvarter med forskelligt fagligt indhold.

Ledelsen har fokus på ledelsestilstedeværelse i aftenvagten, hvor der også er indført 'Klara by Night' en gang om måneden, som er henvendt til aftenvagterne.

På plejehjemmet er der primært ansat social- og sundhedsmedarbejdere, og der er sygeplejersker til rådighed i både dag- og aftentimerne. Herudover er der ansat timelønnede medarbejdere, der er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Plejehjemmet har ansat fysio- og ergoterapeuter. Der er også ansat en farmakonom, som har ansvaret for forbedringsarbejdet på medicinområdet, og som har fokus på at hæve medarbejdernes kompetenceniveau.

Ledelsen beskriver, at der er etableret individualiseret undervisning for medarbejderne med blandt andet fokus på dokumentation.

Ledelsen italesætter, at der er arbejdet med at frigive ressourcer fra plejen. Hertil beskrives det, at både rengøringspersonale og køkkenmedarbejdere også deltager i praktiske opgaver i afdelingerne, som plejen tidligere har varetaget. De deltager også i morgenmøderne, og er integrerede i afdelingen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en organisering, der nu og fremadrettet sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

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 har fokus på, hvordan nyindflyttede beboere føler sig modtaget og integreret i de første måneder efter indflytning på plejehjemmet. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser venligt godmorgen, og holder øjenkontakt, mens der forklares planen for morgenplejen. Medarbejderen og beboeren har en dialog om aftaler for dagen, og medarbejderen spørger om tilladelse til at overføre beboerens kalenderoplysninger til en lille whiteboardtavle i beboerens soveværelse. Medarbejderen benytter sig af pauser for at give beboeren tid til at tænke over, hvilke aftaler der skal på tavlen, og medarbejderen opsummerer aftalerne for at give beboeren overblik. Beboeren bliver enig med sig selv om at deltage i aftenens filmarrangement, hvilket medarbejderen skriver på tavlen sammen med tidspunkt for frokost, eftermiddagskaffe og aftensmad. Medarbejderen har en rolig adfærd, og benytter sig af et imødekomende kropssprog. Beboeren reagerer positivt på denne faste rutine, og virker tilfreds med dagens planer. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, inden indtræden i boligen, og hilser venligt og imødekomende på beboeren, som ligger vågen i sin seng. Under hele plejeforløbet kommunikerer medarbejderen på en ligeværdig måde, og svarer løbende på beboerens spørgsmål samt har fokus på beboerens behov. Medarbejderen benytter beboerens navn i tiltalen, og har øjenkontakt og en klar og direkte kommunikation med beboeren. <u>Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:</u> Der er to medarbejdere til stede under frokostmåltidet, som forgår i afdelingens spisekøkken ved to mindre spiseborde med plads til fire personer ved hvert bord. Inden måltidets start har to beboere allerede taget plads, og konverserer med hinanden. Under måltidet tager de to medarbejdere plads ved hvert deres bord, og sikrer facilitering af samtale om dagsaktuelle emner. Medarbejderne benytter beboernes fornavne i tiltalen, og holder øjenkontakt. Der opleves en venlig, imødekomende og hyggelig atmosfære, hvor flere beboere observeres med smil og grin.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens kognitive funktionsniveau. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres, og sikrer sig beboerens accept, inden handlingen påbegyndes. F.eks. fortæller medarbejderen, at beboerens stomipose er tom, og medarbejderen spørger, om beboeren ønsker, at den

skiftes nu eller senere. Medarbejderen inddrager ligeledes beboeren i planlægning af plejen i forhold til, om beboeren ønsker at vente med at få øvre pleje, eller om beboeren ønsker at spise morgenmaden i sengen eller i fællesstuen. Beboeren virker tilfreds med valgmulighederne, og tilkendegiver klart sine ønsker, hvilket medarbejderen tilretter plejen efter med et anerkendende smil.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren udtaler som det første at have behov for et toiletbesøg. Medarbejderen støtter straks beboeren til dette, ved at finde rollatoren frem. Medarbejderen giver beboeren den nødvendig tid og ro til at udføre toiletbesøget alene med let tilsluttet dør. Efterfølgende finder medarbejderen forskelligt tøj frem fra klædeskabet, og har dialog med beboeren om ønsker til dagens påklædning. Beboeren tager initiativ til at give udtryk for, hvordan hjælpen skal gives løbende, og medarbejderen støtter beboeren i dette. Afslutningsvist har medarbejderen og beboeren en dialog om dagens morgenmåltid, og hvilke drikkevarer beboeren ønsker.

Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

En af medarbejderne præsenterer menuen for beboerne, der har taget plads ved bordene, og herefter spørges der ind til beboernes ønsker for drikkevarer. Derudover ses der kander på bordene med både saft og vand, som beboerne selv kan forsyne sig fra. En af beboerne ankommer lidt senere til spisestuen end de andre, og her sørger en medarbejder for at præsenterer menuen for denne beboer. En af medarbejderne spørger venligt en beboer, om medarbejderen må sættes sig ved siden af beboeren, hvor beboeren svarer 'ja'. Beboerne spørges individuelt til, hvor stor en portion de ønsker, og om de ønsker grøn salat som tilbehør. En medarbejder anretter herefter portionen på en tallerken, og serverer for beboerne. Beboerne kan nemt følge med i anretningen, idet anretterbordet er tæt på spisebordet. En medarbejder spørger en beboer, der skal have proteinberiget drik, om denne ønskes nu eller senere. Afslutningsvist spørges alle beboerne, om de ønsker kaffe og kage med det samme, eller om de ønsker den senere på eftermiddagen.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har mange ressourcer i overkroppen, men få ressourcer i underkroppen, hvilket medarbejderen understøtter ved at støtte beboerens ben ved vending i sengen, mens beboeren selv vender overkroppen. Medarbejderen giver tid til, at beboeren kan være aktiv deltagende, og beboeren medvirker aktivt i plejen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen benytter guidning under hele plejeforløbet til at støtte beboeren i at kunne udføre hjælpen selvstændigt. Indledningsvist udfører beboeren nedre hygiejne på toilettet og efterfølgende vask af ansigt og øvre krop samt påklædning, mundpleje og frisering. Medarbejderen støtter beboeren med en let hånd, hvor det påkræves i situationen.

Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Flere af beboerne kommer selvstændigt gående til måltidet, og klarer selv at trække stolen ud. Enkelte beboere får let hjælp til at komme på plads, og en enkelt beboer, der sidder i kørestol, får hjælp til at komme til rette ved bordet. En medarbejder guider beboerne i at anvende en desinfektionsserviet til at rense hænderne inden måltidet. Alle beboerne spiser selvstændigt, og en enkelt beboer

med nedsat syn får hjælp til udsikring. Der er mindre kander på bordene, som beboerne selv kan håndtere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, samt sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, og sikrer, at der er nok remedier til næste dags morgenpleje. Beboers seng er en specialseng med tiltefunktion, som medarbejderen rutineret indstiller til rette indstilling og i rette højde, inden plejen påbegyndes. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboers ressourcer og behov. Medarbejderen tilrettelægger plejen under hensyntagen til, at beboeren ønsker, at øvre pleje først udføres i forbindelse med frokost, samt at beboeren ønsker at spise morgenmad i sengen. Forløbet gennemføres uden forstyrrelser, idet medarbejderen modtager kald på sin telefon, der er indstillet på lav lydstyrke, så beboeren ikke generes af lyden.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Alle remedier, der er påkrævet til plejen, er i beboers bolig, og medarbejderen hjælper beboeren med at finde klude, håndklæder, ble og tøj, og lægger det frem på et bord. Indledningsvist foretages nedre hygiejne af beboeren selv på badeværelset, og herefter udføres øvre vask og påklædning ved sengen efter beboers ønske. Afslutningsvist foretager beboeren tandbørstning og frisering på badeværelset, og støttes til sidst hen til sit spisebord for at indtage morgenmåltidet. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejesituationen.

Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Den varme mad ankommer til afdelingen i en vogn, hvor maden blot skal anrettes og serveres. De to medarbejdere samarbejder omkring fordelingen af opgaverne. En medarbejder sørger for, at maden sættes på et anretterbord i spisekøkkenet, og anrettes på tallerkenerne. Den anden medarbejder serverer individuelt til hver beboer, og efterfølgende indtager begge medarbejdere deres plads ved bordet og spiser med. Der opleves ingen afbrydelser eller unødige forstyrrelser under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier, er udført hensigtsmæssigt på særdeles tilfredsstillende vis, og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælpere til rådighed for at udføre opgaverne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, og rydder op, tømmer skraldespand og afspritter plejebordet efter endt pleje. Resten af de praktiske opgaver varetages, efter at tilsynet har forladt boligen. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder den fulde støtte, efter beboerens ønske, til de praktiske opgaver, og rydder op, tømmer skraldespand og rengør bordet efter hjælpen til plejen. <u>Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:</u> Bordet er dækket af medarbejderne, inden frokostmåltidet påbegyndes. De medarbejdere, der serverer eller håndterer det snavsede service, udfører korrekt håndhygiejne i løbet af frokosten. Tilsynet forlader måltidet, før det er helt afsluttet, og tilsynet observerer derfor ikke den afsluttende oprydning.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne og kateterpleje i sengen, og plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved tildækning med et håndklæde. Medarbejderen udviser faglig bevågenhed på beboerens hud, da beboeren har erhvervet sig et tryksår. I forbindelse med plejen, observerer medarbejderen omhyggeligt for tryk og mærker efter sengelejet. Da beboeren ønsker at spise morgenmad i sengen, sikres beboerens underbenklæder, ble og sengens liggestykker og lagen uden folder, der kan skabe risiko for tryk eller mærker. Medarbejderen sikrer, at tøjet sidder glat ved at høre beboeren, om det føles behageligt. Medarbejderen sikrer, at beboerens personlige ejendele er inden for rækkevidde, og drikkevarer og morgenmad stilles på sengebordet. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udfører, som det første, hånddesinfektion ved den væghængte spritdispenser ved boligens dør, inden indtræden i boligen. Dernæst ifører medarbejderen sig i et engangsforklæde, handsker og har korrekt uniformsetikette. Medarbejderen guider beboeren i at udføre korrekt nedre hygiejne, samt sikrer løbende, at beboeren udfører den nødvendige pleje på en faglig korrekt måde. <u>Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:</u> Medarbejderne hjælper indledningsvist beboerne i at udføre håndhygiejne med de placerede desinfektionsservietter ved hver tallerken. En af beboerne observeres med en tydelig undervægt, og til denne beboer har en medarbejder sørget for en kande med proteinberiget drik. Medarbejderne har løbende opmærksomhed på, om beboerne har nok drikke i glassene.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres på særdeles tilfredsstillende vis i overensstemmelse med de gældende faglige retningslinjer, og at den udføres på en ansvarlig og omsorgsfuld måde.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmets fællesarealer fremstår lyse, ryddelige og imødekomende med flere mindre opholdsrum, møbleret med moderne sofaer, reoler, fjernsyn, blomster og kunst på væggene. Derudover bliver man mødt af fuglefløjt fra en fuglevoiere og lyden af rislende vand fra et fiskebassin ved hovedindgangen. Der ses grønne udendørsarealer, hvor der opleves flere beboere, der går tur i parken, og har mindre ophold på de mange små bænke. Tilsynet møder to beboere, der lige er kommet ind fra en gåtur, og de taler begejstret om parken, som også har et bed med spiselige planter og bær, som de nyder. Der er synlige opslag med aktiviteter på opslagstavler i afdelingerne samt i elevatoren. Der kan læses om aktiviteter, som f.eks. fællessang, gymnastik, indkøbstur, fejring af kongens fødselsdag ved storskærm og et kirkearrangement.</p> <p>Fra morgenstunden på tilsynsdagen ses flere beboere sidde ved spisebordet i afdelingerne og spise morgenmad. Morgenbordet er forsynet med brødkurve, skåle med frisk frugt, små kander med vand, saft, kaffe og the samt et udvalg af ost og marmelade. Der høres en livlig snak blandt beboerne, og medarbejderne og stemningen er hyggelig. Enkelte beboere har et blad eller en avis med til bordet. Generelt møder tilsynet mange imødekomende medarbejdere ved rundgang i huset. Der opleves imødekommenhed over for beboerne samt god omgangstone indbyrdes mellem medarbejderne.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Ved morgenbordet i en afdeling fortæller en medarbejder om morgendagens bustur til Føtex, hvor beboerne har mulighed for at foretage individuelle indkøb. Medarbejderen sikrer sig, at alle beboerne er informerede, og spørger, om de har husket at tilmelde sig. Derudover ses en medarbejder, der sørger for at gå rundt ved de enkelte boliger, og for at forhøre sig, om beboerne vil med til dagens gymnastik i salen.</p> <p>Tilsynet observerer dagens gymnastik ved fysioterapeuten, som afvikles i en lys havestue. Der er tolv engagerede beboere til stede, placerede i en stor cirkel, hvor fysioterapeuten instruerer i øvelserne. Der anvendes både massagebolde og stave, der kræver en del arbejde med overkroppen. Der afspilles god tempo musik med disko-rytmer i baggrunden, og der er en opløftet stemning. En enkelt beboer tilkendegiver, at en øvelse er svær, og får herved lidt hjælp af en medarbejder, der også deltager. Afslutningsvist er der flere beboere, der hjælper med at samle remedier sammen og rydde op i salen.</p>

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 involveres i sociale aktiviteter, og at der er en positiv interaktion mellem beboere og medarbejdere.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet interviewer 12 beboere. Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, at personalet er søde, og at de oplever tryghed. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er det bedste plejehjem i byen. Det er jeg sikker på. Her er så rart at bo'.</i> • <i>'Jeg har fundet mig til rette. Jeg er tryk, for her er et dejligt personale'.</i> • <i>'Det er en meget stor omvæltning at flytte fra Bornholm til Nørrebro - jeg synes, de gør en indsats for, at man har det godt'.</i> <p>En enkelt beboer udtrykker savn i forhold til sin tidligere bolig og sit liv, før beboeren flyttede på plejehjem, og beboeren oplever at trives, men fortsat er i proces med at falde rigtigt til på Klarahus.</p>
---	---

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse, og at de har indflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er det gode ved at bo her. Man må gøre fuldstændig, som man vil - det er jo mit hjem'.</i> • <i>'Jeg bestemmer selv... Jeg har et godt liv'.</i> • <i>'Jeg bestemmer meget, f.eks. at jeg må have en undulat'.</i>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er meget tilfreds. Medarbejderne er meget dygtige, og man kan mærke, at de kan lide det, de laver'.</i> • <i>'Ja for pokker, her får jeg en god hjælp'.</i> • <i>'Jeg får lidt hjælp en gang imellem, det er meget rart'.</i> <p>Beboerne beskriver alle, 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>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>
---	---

	Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller den lokale afdelingsleder.
Observation	Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene og velholdte.
Kontinuitet i støtten	<p>Beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere beboere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det generelt ikke er et problem, fordi alle er søde. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De medarbejdere, jeg støder på, er nogle vidunderlige væsener!'</i> • <i>'Det er primært de samme, og de er gode til at lytte til mig'</i>. <p>Alle tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles 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, og at boligerne og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet blandt medarbejderne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Alle 12 beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er søde allesammen - og de har det godt med hinanden, fornemmer jeg - der er en god stemning, og det smitter af på os andre'</i>. • <i>'De taler pænt... man taler pænt her'</i>. • <i>'Medarbejderne er søde og rare. De er meget flinke til at banke på, og de respekterer, at det er mig, der bor her'</i>.
<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Alle beboerne fortæller, at der er gode muligheder for at være social, og at de deltager i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, at de opfordres til deltagelse i aktiviteterne af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg. Beboerne nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager i alt, hvad jeg kan, hver fredag er der minibus til Føtex, det benytter jeg mig meget af'</i>. • <i>'Jeg bruger ikke aktiviteterne. Men der er en aktivitetsmedarbejder, der virkelig gør det godt. Jeg læser virkelig meget. Det er det, jeg bruger mest tid på'</i>.

- *'Jeg er altid med til gymnastik, og det skal jeg i dag - og jeg skal på indkøbstur med bus på fredag'.*

Beboerne giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. Enkelte beboere nævner, at de synes, at det kan være lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale. En enkelt beboer, der for nyligt er flyttet ind, nævner at have behov for støtte fra medarbejderne til at komme ind i fællesskabet på Klarahus, da det kan være lidt udfordrende som ny.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Alle beboerne er generelt tilfredse med maden, og de synes, at den er god og varieret. Beboerne siger:

- *'Maden er generelt set god, når den er god, så er den fabelagtig god'.*
- *'Maden er udmærket, der er ikke noget der, der er god variation'.*

To beboere udtaler at have mindre tilfredshed med kødets kvalitet, og at der er for meget kød på menuen. Beboerne udtaler:

- *'Der er ikke grøntsager nok. Der er mest kødpålæg om aftenen, og kødet er i tykke skiver'.*
- *'Jeg kan ikke lide maden. Kødet er ofte ikke til at tygge'.*

Beboerne fortæller, at der afholdes beboermøder, hvor de kan komme med ønsker til maden, og flertallet af beboerne oplever generelt, at der bliver lyttet til ønskerne fra køkkenets side.

Otte ud af 12 beboere spiser deres måltider i fællesspisestuerne, og de oplever, at der er en god stemning og atmosfære under måltiderne, samt at der er god støtte fra medarbejderne, og at de sidder sammen med dem, de kender. Fire ud af 12 beboere spiser alle måltider i egen bolig efter eget ønske.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være særdeles tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen. Tilsynet vurderer ligeledes, at to beboere oplever mindre tilfredshed med kødets kvalitet og variation, og at denne problematik let vil kunne afhjælpes.

Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er særdeles tilfredsstillende. Ligeledes vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet har arbejdet systematisk med opgaveoverdragelse, hvilket har givet nye opgaver til social- og sundhedshjælperne, som f.eks. udførelse af TOBS og varetagelse af medicin håndtering. Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet ligeledes arbejder med demensområdet, og at de er i gang med at få uddannet demensvejledere på alle afdelingerne, samt at medarbejderne tilbydes kurser i nænsomt nødværge. Medarbejderne forklarer, at der afholdes tværfaglige BPSD-møder, der medvirker til at sikre gode faglige dialoger i forhold til de demensfaglige problemstillinger, som medarbejderne oplever. Medarbejderne fortæller, at der har været et stort fokus på at få taget godt imod de mange nye beboere, der er flyttet ind efter genåbning af plejehjemmet. Der er arbejdet på flere fronter, både i forhold til at sikre en god velkomst og ved at have løbende dialoger med både beboere og pårørende.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for plejehjemmets aktuelle status, planer og fokusområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne med udgangspunkt i beboerens livshistorie: <ul style="list-style-type: none"> • Individuel tilpasset kommunikation til den enkelte beboer. • Korte sætninger, begrænsede instruktioner i forhold til beboere med kognitive funktionsnedsættelser. • Anerkendende og respektfuld tilgang. • Kropssprog - vise imødekommenhed og glæde i mødet med beboeren. • I øjenhøjde. • Være rolig og tålmodig. I forbindelse med medarbejdernes refleksioner omkring kommunikationen beskriver medarbejderne, at de oplever en mærkbar ændring i beboersammensætningen efter indflytning af nye beboere. Medarbejderne beskriver, at flere af de nye beboere har anden etnisk baggrund og et begrænset dansk sprog. Medarbejderne fortæller, at de arbejder på at imødekomme beboernes behov ved f.eks. at nedskrive en mini-parlør i besøgsplanen eller at benytte taletavler. Der arbejdes ligeledes med at samarbejde med de pårørende, og få oversat beboernes ytringer.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne inddrages i plejen, bl.a. ved at spørge, hvad beboeren har lyst til på dagen. Medarbejderne beskriver, at de ved nye beboere har fokus på gradvist at lære beboerne at kende, og at de har fokus

	<p>på, at overgangen, ved indflytningen på plejehjemmet, bliver så skånsom som mulig. Medarbejderne beskriver, at der ved indflytningssamtalen er fokus på, hvilke rytmer og vaner beboeren har haft derhjemme, og at pårørende ofte bidrager med oplysninger om beboerens ønsker og vaner. Oplysningerne beskriver medarbejderne, at de dokumenterer i beboernes besøgsplaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med at inddrage de nye beboere i fællesskaberne i afdelingerne. F.eks. ved at have dialoger med beboerne om ønsker til fællesaktiviteter eller at inddrage de nye beboeres ønsker som en del af klippekortsordningen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder rehabiliterende i hverdagen, og de omtaler rehabilitering som en naturlig arbejdsmetode. Medarbejderne italesætter, at de inddrager beboernes ressourcer i den personlige pleje, og at de har fokus på at bibeholde de funktioner, beboerne selvstændigt kan udføre, eller at medvirke til hverdagstræning, for at beboerne opnår yderligere selvstændighed.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at de understøtter beboernes aktive deltagelse i afvikling af måltiderne, afstemt beboernes ressourcer, så beboerne har mulighed for at medvirke til borddækning eller ved f.eks. at smøre smørrebrødet.</p>
Livets afslutning	<p>Samtalen om livets afslutning tages helst i forbindelse med indflytning, men det afgøres individuelt. Medarbejderne redegør for, at de efterfølgende inddrager beboerens læge, og at de beskriver beboerens ønske i Cura.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at når en beboer dør, sørger medarbejderne for at mindes den afdøde ved at sætte et bord med lys og blomster ved den afdødes dør. Medarbejderne beskriver, at de oplever, at mange beboere har brug for at mindes en medbeboer og at få talt om døden.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at de samarbejder med fysio- og ergoterapeuter, der løbende har deres gang på plejehjemmet. Fysioterapeuten tilser alle nye beboere ca. 14 dage efter, at beboerne er flyttet ind, og medarbejderne beskriver, at de samarbejder med fysioterapeuten i forhold til hverdagstræning. Medarbejderne fortæller, at de kontakter fysio- og ergoterapeuter ved behov, og at de samarbejder i forhold til ændringer i beboernes funktionsniveau eller ved bestilling af hjælpemidler.</p> <p>Hvis beboerne har været indlagt, og bliver udskrevet, sørger fysioterapeuten for eventuel genoptræning, og sygeplejersken gennemgår beboerens medicin, og opdaterer helbredstilstandene.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de mødes hver morgen til morgenmøde, hvor der drøftes døgnets dokumentation. Der afholdes efterfølgende koordinerende og faglige møder i alle afdelinger, blot på varierende tidspunkter. Sygeplejerskerne mødes tre gange ugentligt, hvor de har fokus på beboernes helbredstilstande og nye sygeplejefaglige tiltag hos beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der på plejehjemmet er et møde kaldet 'Klaras kvarter' en gang ugentligt, hvor ledelse og medarbejdere mødes, og hvor der informeres om tiltag og igangværende projekter. Der udsendes referat fra mødet, og medarbejderne beskriver, at mødet medvirker til et højt informationsniveau og en høj oplevelse af medinddragelse.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation, og at de samtidigt er meget opmærksomme på den udfordring, det kan være at kommunikere med beboere med begrænset dansk sprog. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke tryghedsskabende tiltag, de har fokus på i samarbejdet med beboerne:

- Sørge for, at beboerne har deres nødkald på.
- Sikre faste kontaktpersoner, især i forbindelse med indflytning af nye beboere.
- Skabe ro. f.eks. i forbindelse med måltiderne.
- Sikre inklusion af nye beboere i fællesskabet i afdelingen.
- Sikre synlighed, nærvær, øjenkontakt.

Medarbejderne fortæller ligeledes, at de i forbindelse med eventuelle hændelser med udadreagerende beboere sørger for at genetablere trygheden hos medbeboerne ved at tale med beboerne om hændelsen og aftale tryghedsskabende tiltag.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de er opmærksomme på følgende:

- Observationsnotater i Cura, der kræver opfølgning.
- Daglige observationer af beboernes velbefindende ved at observere kroppen for rødme, tegn på tryk og sår.
- Observationer af ændret adfærd, der kan være tegn på forværring i sygdom, dehydrering, obstipation eller infektion.

Sikring af tilstrækkelig væske, ernæring eller medicinændringer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, at de om eftermiddagen planlægger den følgende dag, med en hensigtsmæssig fordeling af beboerne, primært med udgangspunkt i kontaktpersonssystemet. Medarbejderne beskriver, at flere afdelinger er fordelt med to afsnit, og at der koordineres, så alle medarbejdere har kendskab til alle beboerne i afdelingen. Medarbejderne lægger dog vægt på, at der tages hensyn til nye beboere, der kan have behov for få faste medarbejdere i en overgangsperiode.

Medarbejderne beskriver, at de ikke oplever forstyrrelser fra arbejdstelefonerne, da der er faste aftaler om at mindske forstyrrelser fra arbejdstelefonerne ved at undgå opringninger under morgenplejen.

Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i en beboers tilstand. Ved ikke akutte ændringer i beboernes tilstande tages ændringerne op til de daglige afdelingsmøder.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at de aftaler tid til at dokumentere i løbet af dagen, og at de har tablets til rådighed. Medarbejderne beskriver, at de oplever at have gode muligheder for sparring med kolleger.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de finder instrukser og vejledninger i plejehjemmets interne Teams og på Københavns Kommunes KK-intra. Medarbejderne nævner desuden VAR-portal, hvor de fremsøger sygeplejefaglige procedurer. VAR anvendes i høj grad i forbindelse med elevarbejdet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR samt instrukser og vejledninger på KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at besøgsplanen oprettes på baggrund af oplysninger fra indflytningssamtalen og med udgangspunkt i informationer fra hjemmeplejen og MTO.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne fortæller, at afløsere har adgang til Cura, og at de opfordres til at læse besøgsplanerne.

Medarbejderne beskriver, at der er oprettet forbedringsindsatser i enkelte afdelinger for at sikre, at besøgsplanerne udarbejdes efter en fast skabelon, og at de opdateres jævnlige. Medarbejderne nævner, at besøgsplanerne fortsat har varierende kvalitet fra afdeling til afdeling i forhold til, hvorvidt besøgsplanerne er handlingsanvisende og retvisende til beboerens ønsker og behov, og medarbejderne reflekterer over det store arbejde, det har været at få opdateret de mange nye beboeres besøgsplaner.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis fagligt kan redegøre for dokumentationsarbejdet med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

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, f.eks. 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

Tak for muligheden for at læse tilsynsrapporten igennem.

Vi har ingen rettelser til den.

Tak for en godt tilsyn, der opleves positivt af beboere, medarbejdere og ledere!

Bedste hilsner

Pia Mols
Forstander
Klarahus

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 f.eks. økonomi, ledelse, evaluering m.m.