



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
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	8
3.3 Interview med borgere	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	14
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	20
5. Yderligere oplysninger	21
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
Om BDO	23

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

Projektsansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 København

Leder: Sussie Lysholm (fraværende på tilsynsdagen)

Ledelsen er på tilsynsdagen repræsenteret ved stueetagens teamleder Carina.

Antal boliger: 39 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med teamleder
- Observationsstudie gennemført i aftenvagten
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper - begge faste aftenvagter)

Tilsynet er gennemført som et aftentilsyn i tidsrummet 13.00 - 19.00.

Tilbage meldingen til ledelsen er, ifølge aftale med teamleder, gennemført pr. telefon tirsdag d. 2. april 2024.

Tilsynsførende:

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 plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende måde har arbejdet målrettet med tilsynets ene anbefaling fra det seneste tilsyn. Dertil vurderer tilsynet ligeledes, at plejehjemmet har fokus på særdeles relevante områder i kvalitetsudviklingen i relation til plejehjemmets målgruppe. Plejehjemmets organisering understøtter desuden, på en særdeles tilfredsstillende måde, et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne deltager i størst muligt omfang, og plejen hos de to beboere er, på særdeles tilfredsstillende vis, tilrettelagt hensigtsmæssigt, og der forekommer ikke unødige afbrydelser. Endvidere vurderer tilsynet, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en særdeles tilfredsstillende måde og med hensyntagen til beboernes behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

Tilsynet vurderer, i forhold til plejehjemmets fællesarealer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at beboernes behov for hjælp og støtte imødekommes. Indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og giver mulighed for socialt samvær. Plejehjemmets medarbejdere anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der serveres på fade og i skåle, og beboerne er aktivt inddragede i måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, og tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Louise Mariehjemmet.

Beboerne fremstår særdeles veltilpasse og velsoignerede, svarende til deres egen livsstil. Beboernes boliger observeres ligeledes ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af velkendte medarbejdere. Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at deres privatliv respekteres. Beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social, og beboerne oplever samtidigt, at der er respekt omkring fravalg. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som samtidig sikrer beboernes ret til selvbestemmelse. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i aftenvagten. Medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og ønsker til livets afslutning. 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. Medarbejderne kan desuden på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Ingen bemærkninger.

Anbefalinger:

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: Louise Mariehjemmet modtog ved det seneste tilsyn en enkelt anbefaling i forhold til at have fokus på, hvis medarbejderne anvender mundbind, at dette så sker korrekt i henhold til de hygiejniske principper. Ledelsen beskriver, hvordan der er fulgt op på tilsynets anbefalinger ved at tale med de enkelte teams om anvendelse af værnemidler, herunder i hvilke situationer der anvendes mundbind. Dertil drøftes de hygiejniske retningslinjer løbende.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med neuropædagogik. En sygeplejerske på plejehjemmet er allerede uddannet i neuropædagogik, og underviser internt på plejehjemmet. To medarbejdere yderligere skal på uddannelse i april måned. Den interne undervisning afholdes teamvis, og foregår bl.a. via cases og rollespil. Desuden behandles aktuelle beboeres problemstillinger i forbindelse med undervisningen. Der følges op og justeres på undervisningen en gang om måneden. Dertil nævner ledelsen, at der arbejdes med sansestimulering som erstatning for medicinsk behandling. Bl.a. har plejehjemmet fornyeligt modtaget en snoozelvogn, hvor beboerne virtuelt kan tages med til stranden, høre musik eller være i kontakt med babyer eller dyr. Ledelsen fortæller desuden, hvordan der er fokus på 'Det gode hverdagsliv', hvor plejehjemmets aktivitetsudbud løbende justeres, så det afspejler den aktuelle beboersammensætning på plejehjemmet. Endelig beskriver ledelsen, hvordan beboergruppeansvaret (kontaktpersonsansvaret) ofte drøftes for at sikre, at alle medarbejderne er bevidste om den rolle og det ansvar, man har, som beboergruppeansvarlig.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende måde har arbejdet målrettet med tilsynets ene anbefaling fra det seneste tilsyn. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har fokus på særdeles relevante områder i kvalitetsudviklingen i relation til plejehjemmets målgruppe.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejehjemmet er fortsat organiseret med en forstander og en sygeplejefaglig leder. Der arbejdes i tre teams på tre etager. Hvert af de tre teams har en social- og sundhedsassistentuddannet teamleder. Hver medarbejder er beboergruppeansvarlig for tre-fire beboere. Der er daglige morgenmøder til koordinering, planlægning og faglige drøftelser i teamet. Der afholdes desuden triagemøder i teamet to gange om ugen, hvortil der nu triageres i Nexus.
---	---

Medarbejderne tilbydes supervision i forbindelse med svære beboerforløb. Louise Mariehjemmet har eget køkken, og der er et tæt samarbejde mellem køkkenet og afdelingerne. Plejehjemmet har en fast aftale med en fysioterapeutisk klinik, som kommer to gange om ugen. Ledelsen fremhæver, at elevarbejdet er vigtigt for stedet, og der lægges kræfter i at være et godt praktiksted. Plejehjemmet har et velfungerende samarbejde med en huslæge, der kommer fast hver 14. dag og efter aftale, og de oplever desuden et godt samarbejde med hospitaler og andre samarbejdspartnere. Plejehjemmet har tilknyttet en præst, en musikterapeut, og de har et antal frivillige, der varetager flere aktiviteter, bl.a. busture, cykling og banko.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen bemærkninger.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af to beboeres støtte til personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen hilser venligt på beboerne ved ankomsten til beboernes boliger. Den første beboer sidder og ser tv. Medarbejderen spørger beboeren, som er hukkommessvækket, om beboeren ønsker et toiletbesøg, hvilket beboeren i første omgang ikke ønsker. Medarbejderen opfordrer herefter beboeren til at gå med ud på toilettet på en omsorgsfuld og venlig måde, hvilket resulterer i, at beboeren alligevel takker ja til hjælpen. Medarbejderen støtter beboeren i at komme op at stå, og anerkender, at beboeren synes, at det er svært at komme op. Medarbejderen fornemmer, hvordan der er behov for at aflede beboeren med snak om vejret og andre hverdagsrelaterede emner under hjælpen, hvorved hjælpen glider smidigt og i et godt samarbejde med beboeren.

Den anden beboer, der har brug for et toiletbesøg, sidder med ryggen til indgangen i sin kørestol, da medarbejderne ankommer. Medarbejderne hilser på beboeren, og sørger straks for at vende beboeren om, så beboeren kan se, hvem der er til stede i rummet.

	Tilsynet bemærker i begge plejeforløb, hvordan medarbejderne anvender beboernes navne under kontakten med beboerne, hvilket beboerne reagerer positivt på.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af to beboeres støtte til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboerne, som de hjælper med toiletbesøg, hvormed hjælpen tydeligt er tilrettelagt på en måde, der er i overensstemmelse med beboernes ønsker, vaner og behov. Hos den ene beboer viser det sig f.eks., at beboeren har behov for at få skiftet tøj i forbindelse med toiletbesøget. Beboeren tages i den forbindelse med på råd om, hvilken kjole beboeren ønsker at få på. Medarbejderen roser beboerens valg af kjole, og spørger interesseret ind til, hvor beboeren har købt kjolen.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie to beboeres toiletbesøg ved to medarbejdere:</u> Beboerne anvender egne ressourcer, bl.a. støttes den ene beboer i selvstændigt at gå til toilettet med rollator. Medarbejderen kører rollatoren hen foran beboeren, låser rollatoren, og giver beboeren god tid til at rejse sig. Medarbejderen sikrer, at vejen til badeværelset ryddes, så beboeren ikke rammer noget undervejs. Beboeren støttes desuden i at hjælpe til under påklædningen. Den anden beboer hjælpes med forflytning via stålift, hvorved beboeren træner sin standfunktion. Medarbejderne guider beboeren undervejs, og sikrer sig, at beboeren får den tid, beboeren har brug for til at rejse sig. Beboeren opfordres ligeledes til at rykke sig tilbage i stolen efter forflytningen. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne i plejeforløbene smiler og roser beboerne for deres indsats, hvilket for begge beboers vedkommende er forbundet med en stor kraftanstrengelse.
<u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u> Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne deltager i størst muligt omfang.	

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af to beboeres støtte til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Begge plejeforløb tilrettelægges hensigtsmæssigt og uden unødige forstyrrelser. Medarbejderne har generelt remedierne klar, og i de situationer, hvor der mangler noget, er det kun den ene medarbejder, der forlader beboeren. Medarbejderne anvender hjælpemidler på en rutineret måde og i et velkoordineret samarbejde, hvor hjælpen er tilpasset den enkelte beboers ressourcer og behov.
-----------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen hos de to beboere, på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:
Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af to beboeres støtte til personlig pleje ved to medarbejdere:

Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne, i forbindelse med besøgene i beboernes boliger, er opmærksomme på behov for let oprydning, sengeredning og affaldshåndtering. Medarbejderne tager i relevant omfang beboerne med i drøftelserne omkring de praktiske opgaver. Ingen af beboerne er i stand til fysisk at deltage omkring udførelsen af de praktiske opgaver.

Personlig
støtte og pleje

Observationsstudie to beboeres toiletbesøg ved to medarbejdere:

Medarbejderne gennemfører opgaverne med udgangspunkt i de faglige standarder. Medarbejderne er iført engangsforklæde og handsker, og de sikrer undervejs relevante handskeskift og håndhygiejne. Medarbejderne støtter beboerne i toiletbesøg og efterfølgende soignering. Medarbejderne arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, bl.a. observerer tilsynet, hvordan beboerne tilbydes god tid for sig selv på toilettet i forbindelse med toiletbesøget. Beboerne tilbydes efterfølgende grundig soignering og tørring. Beboerne støttes til at få vasket hænder, og de spørges efterfølgende ind til komfort og eventuelle smerter under forflytningerne. Inden medarbejderne forlader boligerne bemærker tilsynet, hvordan beboerne tilbydes friske drikkevarer, opfordres til at spise eftermiddagsbollen, støttes til at elevere benene på en skammel, og tilbydes tæppe over benene for ikke at fryse.

Beboerne har skærme i boligen, hvor medarbejderne logger sig ind og krydser opgaverne af. I en af de besøgte boliger sikrer medarbejderne sig, som det sidste, at en bevægelsessensor er placeret korrekt og rettet mod beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en særdeles tilfredsstillende måde med hensyntagen til beboernes behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:
Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne på Louise Mariehjemmet fremstår rene, hjemlige og velduftende, og der er mange beboere, der opholder sig på fællesarealerne. Fællesarealerne er pyntede med årstidens grene og påskeæg. Der er synlige medarbejdere, der imødekommer beboernes forskellige behov. Der observeres en meget kærlig måde at være sammen på, bl.a. observerer tilsynet, hvordan en medarbejder giver en beboer et knus, og alle steder observeres en meget imødekommende kom-

munikation med beboerne. Medarbejderne er proaktive i forhold til at tilbyde beboerne hjælp, og tilsynet hører bl.a. medarbejderne siger; *'Skal jeg ikke lige hjælpe dig'* og *'jeg skal nok komme ned og kigge til dig igen senere'*. Flere gange hører tilsynet, at medarbejderne understøtter beboernes selvbestemmelse og f.eks. spørger; *'Hvad har du mest lyst til lige nu'*, og stiller herefter flere muligheder op for beboeren, hvis beboeren har brug for det.

Ved tilsynets start observeres det, hvordan der dufter af nybagte boller, som beboerne er ved at indtage til eftermiddagskaffen. Senere til aftenmaden dufter der af bøv og spejlæg. Tre beboere, med stort behov for støtte, spiser lidt tidligere end de øvrige beboere. En af beboerne er meget træt, og følges efter maden ind i tv-stuen, hvor medarbejderen tilbyder beboeren at hvile sig en stund.

I forbindelse med aftenmaden orienteres beboerne om dagens menu, og tilsynet bemærker, hvordan maden serveres i skåle og på fade, som beboerne selv kan øse op fra. Der observeres en god stemning under måltidet, hvor beboerne hygger sig, og støtter hinanden under måltidet. Medarbejderne sidder med ved bordene, og støtter beboernes indtagelse af måltidet. Desuden spørger medarbejderne, på en naturlig og hjemlig måde, ind til beboernes dag og deltagelse i aktiviteter.

Sociale aktiviteter

Der observeres et aktivt hverdagsliv på Louise Mariehjemmet, hvor mange beboere opholder sig på fællesarealerne, hvor de taler sammen, ser tv eller hviler sig i en komfortabel lænestol. I en afdeling er mange beboere samlede til eftermiddagskaffe. Under kaffen læser en medarbejder starten af forskellige ordsprog op, hvorefter beboerne skal sige resten af ordsproget. Legen giver anledning til store grin. Under dagens tilsyn observeres der desuden aktiviteten 'Jazz-klub', hvor der i en afdeling høres Jazz musik fra en højtaler, og hvor en del beboere og medarbejdere er samlede. Medarbejderne danser til musikken, og går rundt imellem beboerne, som tydeligt nyder både musikken og rammen for aktiviteten.

Ved indgangen til alle afdelinger hænger der tavler med dagens aktiviteter. Her fremgår bl.a. aktiviteter, såsom sang, strikkeklub og cykeltur. På fællesarealerne ses akvarier og fuglebure samt tilgængelige aviser, blade og spil.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes. Tilsynet vurderer desuden, at indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og giver mulighed for socialt samvær. Plejehjemmets medarbejdere anvender principperne for 'Det gode måltid' i forbindelse med afviklingen af aftensmåltiderne, idet der serveres på fade og i skåle, og beboerne er aktivt inddragede i måltidet. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, og tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

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:

Beboerne tilkendegiver, at de er glade for at bo på Louise Mariehjemmet, og at de oplever tryghed og livskvalitet. Beboerne fortæller bl.a.:

	• <i>'Jeg kan leve det liv, jeg ønsker, og bliver passet godt på'.</i> • <i>'Det er meget anderledes at bo her end derhjemme, men når det nu skulle være, synes jeg, at jeg har det godt her'.</i> • <i>'Jeg føler mig fuldstændig tryk. Der kan jo indimellem godt være lidt med nogle af de andre beboere, der er lidt urolige, men personalet er gode til at holde styr på tingene'.</i> • <i>'Vi har det godt, og vi bliver opvartede til den store guldmedalje'.</i>
Selvbestemmelse	De interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen, og at de i høj grad har indflydelse på eget liv. Beboerne fremhæver især variationen i de mange aktiviteter, som plejehjemmet tilbyder, hvor beboerne oplever, at der er noget for enhver smag. Beboerne oplever desuden, at der er stor respekt omkring til- og fravalg. En beboer siger bl.a.: • <i>'Der er mange tilbud, men jeg synes ikke, at man bliver påtvunget noget, man ikke har lyst til. Jeg skal bare sige det højt, hvis der er noget, jeg har lyst til eller har brug for'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på Louise Mariehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Beboerne tilkendegiver, at de får den hjælp, de har behov for, og at hjælpen leveres med en god kvalitet. Beboerne oplever, at den støtte og hjælp, som de modtager, er baseret på deres egne ønsker og vaner, og beboerne føler sig inddragede i både tilrettelæggelsen og udførelsen af opgaverne. Beboerne beskriver en aktiv hverdag, hvor de holder sig i gang på forskellig måde. Bl.a. fortæller beboerne følgende: • <i>'Jeg gør alt det, jeg kan selv. Jeg kan godt lide at hjælpe til rundt omkring. Jeg hjælper tit personalet med opvasken'.</i> • <i>'Jeg træner mig op efter et hoftebrud, og personalet støtter mig i at blive bedre til at klare tingene selv. Personalet hjælper mig bl.a. dagligt med gangtræning'.</i> Alle beboerne beskriver, at de ikke har grund til utilfredshed, men hvis de skulle have behov for at klage, ville de enten henvende sig til forstanderen eller den beboergruppeansvarlige medarbejder. Beboerne udtrykker samstemmende, at der er stor tillid til både ledelse og medarbejdere.
Observation	Beboerne fremstår soignerede, og deres boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Hjælpermidlerne fremstår ligeledes renholdte.
Kontinuitet i støtten	Beboernes hjælp leveres primært af beboernes beboergruppeansvarlige medarbejder og i dennes fravær af afløsere, som beboerne kender. Beboerne oplever

stor tryghed ved medarbejderne. Alle beboerne oplever, at der følges op på aftaler, at samarbejdet med medarbejderne er velfungerende, og at der bliver lyttet til deres ønsker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til deres egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af velkendte medarbejderne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv ved f.eks. at banke på døren, inden de træder ind i beboernes boliger.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Der er en meget fin tone her'.*
- *'Personalet taler altid pænt og ordentligt til os'.*
- *'Jeg synes bestemt alle er både høflige og venlige'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i mange forskellige tilbud. Der er daglige tilbud om aktiviteter, ofte både formiddag og eftermiddag.

Beboere fortæller, at de bl.a. går til stolegymnastik og træning, og at de deltager i musikarrangementer, dans, fællessang og busture.

En beboer siger; *'Jeg deltager i de ting, der foregår. Jeg bliver hentet, når det er tid. Man må også godt sige nej tak, hvis det ikke lige passer ind'.*

Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det mest er ved måltider, at beboerne taler sammen, og de fremhæver desuden, hvordan medarbejderne er gode til at matche beboerne, så de kommer til at sidde ved medbeboere, de kan tale lidt med.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social, men at fravalg samtidigt respekteres.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Alle fire beboere udtrykker stor tilfredshed med maden, der serveres på Louise Mariehjemmet. Beboerne beskriver maden med ord som 'velsmagende', 'varieret' og 'hjemmelavet'. En beboer udtrykker en særlig glæde ved, at der er gode salater til måltiderne. En anden beboer fremhæver tilbehøret til eftermiddagskaffe. Beboeren peger på en nybagt bolle med syltetøj, som står foran beboeren. Beboerne er enige om, at de sagtens kan komme med ønsker og forslag til maden og menuen. Dels kan de bare tale med køkkenet, hvis der er en ret, de har lyst til, hvorefter køkkenet noterer det ned, og efterfølgende kommer retten på menuen. Desuden kan alle beboere beslutte menuen på deres fødselsdag. <i>'Maden og menuen er også et tema på beboermøderne'</i> fortæller en beboer. Alle fire beboere oplever en god stemning under måltiderne i den fællesspise-stue, hvor medarbejderne bidrager til en god stemning og med tilstrækkelig hjælp til de beboere, der har behov for det.
---------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan alle medarbejdere skal på kursus i neuropædagogik. Medarbejderne glæder sig til kurset, da der bor mange beboere med demenssygdomme og hjerneskader på plejehjemmet, og medarbejderne forventer derfor at tilegne sig nye redskaber, som kan anvendes i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der arbejdes med nedbringelse af antipsykotisk medicin. Endeligt fortæller medarbejderne, at der arbejdes med forskellige fokusområder, som skifter hen over året, bl.a. utilsigtede hændelser og faldforebyggelse.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne oplyser, at de til sikring af en god og respektfuld kommunikation med beboerne har fokus på: • Kropssprog - opmærksomhed på både eget og beboerens nonverbale kropssprog. • Konfliktnedtrappende kommunikation. • Øjenkontakt/øjnehøjde. • Give sig tid, at lytte/have tålmodighed/vente på svar. • Møde beboerne, der hvor de er. • Lære beboerne at kende. • Ikke stille for mange spørgsmål til kognitivt svækkede beboere. • Anvende guidning/spejling. • Evt. udskifte medarbejder og prøve, om samarbejdet med beboeren går bedre med en kollega.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at beboernes hjælp tilrettelægges i tæt samarbejde med den enkelte beboer, så det sikres, at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse beboernes ret til selvbestemmelse. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan de fagligt observerer beboerne med henblik på at sikre, at beboerne modtager en tilstrækkelig støtte. Der oprettes en døgnrytmeplan i forbindelse beboerens indflytning. Døgnrytmeplanen justerer løbende, hvis beboernes ønsker ændrer sig, f.eks. i forhold til sengetider. Døgnrytmeplanen udfyldes udførligt af beboergruppeansvarlige, så både kolleger og afløsere kan hjælpe beboeren på en god måde. Døgnrytmeplaner beskriver bl.a. konkrete aftaler med beboerne.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering. Der tilbydes gymnastik og træning, og medarbejderne motiverer desuden beboerne til at klare mest muligt selv. Medarbejderne giver flere relevante eksempler på beboere, der inddrages aktivt i plejen, og dermed vedligeholder og udvikler egne ressourcer. Medarbejderne beskriver, at det fremgår af døgnrytmeplanerne, hvordan beboernes ressourcer vedligeholdes. Er der særlige fokusområder omkring træning, oprettes der handleplaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes rehabiliterende under måltiderne, bl.a. øser beboerne selv op, hvis de kan, og de samler efter måltidet selv servicet sammen. En beboer hjælper fast med opvasken, en anden beboer deltager nogle dage i borddækning.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen i Nexus. Her fremgår desuden eventuelle øvrige ønsker til livets afslutning. Medarbejderne fortæller, at det er en naturlig del af samtalen på plejehjemmet, og noget de fleste beboere har taget stilling til, idet det drøftes allerede ved indflytningssamtalen. Beboerne opfordres til at udfylde livstestamente, og medarbejderne sikrer, at beboerens egen læge inddrages i tilstrækkeligt omfang.

Samarbejde

Medarbejderne fortæller, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde i aftenvagten, hvor alle hjælper hinanden på tværs af de tre etager. Der er minimum en social- og sundhedsassistent til stede i aftenvagten, og denne er ansvarshavende. I den afdeling, hvor den ansvarshavende er tilknyttet, møder der en kort aftenvagt op, så den ansvarshavende kan forlade afdelingen og udføre de sygeplejefaglige opgaver på de øvrige etager.

Plejehjemmets sygeplejefaglige leder er ofte til stede i aftenvagten, og tilbyder faglig sparring. Desuden er den sygeplejefaglige leder også tilgængelig pr. telefon, hvis der er behov for sygeplejerskebistand i aftenvagten.

Beboere, der udskrives fra hospitalet, modtages af den ansvarshavende social- og sundhedsassistent, der orienterer sig om status på beboeren, dispenserer medicin i forhold til eventuelle ændringer, og retter kontakt til hospitalet ved spørgsmål.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som samtidig sikrer beboernes ret til selvbestemmelse. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i aftenvagten. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og ønsker til livets afslutning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, at de værner om trygheden for den enkelte beboer gennem:

- Kendte medarbejdere.
- Omsorgsfuld hjælp.
- Faglighed.
- Høj kendskabsgrad til beboernes behov.
- Tilpasset kommunikation og humor.

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:

- Generel observation i hjemmet, oplagte farer, faldrisiko, tæpper, plads til hjælpemidler, gulvsensor, tryghedskald, GPS.
- Forebyggelse og observation af infektioner, f.eks. lugt af urin, ændringer i adfærd, obs urinvejsinfektion.
- Forebyggelse og observation af dehydrering.
- Observation af smerter - f.eks. i maven - tegn på forstoppelse/UVI.
- Observation af mobilisering.
- Observation af huden - rødme, varme, blå mærker.

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 der er en tydelig ansvars- og opgavefordeling på plejehjemmet, som den daglige planlægning for aftenvagten tager udgangspunkt i. Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af støtten til den enkelte beboer ved at tjekke døgnrytmeplanen forud for et besøg hos en beboer. I samme forbindelse beskriver medarbejderne, hvordan Sekoiaskærmene både på kontorer og i beboernes boliger bidrager til en smidig, faglig og grundig opgaveløsning. Der er faste medarbejdere tilknyttet hver etage. Hvis der er afløsere og vikarer på arbejde sikrer de faste medarbejdere, at disse klædes grundigt på til opgaverne, både ved hjælp af døgnrytmeplanerne og gennem mundtlig overlevering. Desuden udleveres manual/procedure for opgaverne. Vikarer og afløsere fungerer ofte som 'flyvere' imellem afdelingerne. Spidsbelastningerne falder generelt forskelligt i afdelingerne, og derfor er der mulighed for at hjælpe hinanden på tværs om aftenen. Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i en beboers tilstand.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne redegør for viden og forståelse for kravene til dokumentation på servicelovsområdet, hvor medarbejderne sikrer dokumentation af afvigelser fra beboernes habituelle tilstand. Der dokumenteres løbende i aftenvagten, så dokumentationen sikres tidstro og ikke glemmes inden vagtens afslutning. Medarbejderne beskriver, hvordan de regelmæssigt gennemgår døgnrytmeplanerne for aftenvagten og justerer til. To gange om året modtager medarbejderne besked fra ledelsen i forhold til opdatering af døgnrytmeplanerne. Døgnrytmeplanerne er ansvarsmæssigt fordelt imellem de to aftenvagthold. Medarbejderne henter sparring hos hinanden som kolleger, samt hos den sygeplejefaglige leder.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de har tilgængelige fysiske mapper og adgang til F-drevet, hvor de finder vejledninger og arbejdsgangsbeskrivelser, f.eks. i forhold til UTH, faldregistrering, Nexus-manualer og kompetenceoversigter. VAR anvendes ligeledes i forbindelse med pleje- og sygeplejefaglige procedurer, og medarbejderne fremhæver, hvordan VAR giver sikkerhed for, at det man foretager sig, er fagligt kvalificeret.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Døgnyrtimeplan

Data:

De interviewede medarbejdere kan redegøre for relevant fagligt indhold i døgnyrtimeplanen, hvor medarbejderne særlig fremhæver, at beboerens ressourcer skal være tydelige. Døgnyrtimeplanen anvendes som et redskab til sikring af kontinuitet i plejen, samt at indgåede aftaler med beboerne overholdes. Døgnyrtimeplan skal kort og præcist beskrive beboerens behov igennem hele døgnet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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 resourcer, 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 ungdomsområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for den meget fine tilsynsrapport. Den er jeg meget stolt af.
Jeg har ingen bemærkninger til rapporten.

Venlig hilsen

Sussie Lysholm

Forstander

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.