



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Ryholdtgård

Uanmeldt ordinært tilsyn
2025



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	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	17
4. Tilsynets formål og metode	22
4.1 Formål	22
4.2 Metode	22
4.3 Vurderingsskema	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	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



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@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 Ryholtgård, Rymarksvej 23, 2900 Hellerup

Leder: Forstander Teresa Rousing Oberländer

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. marts 2025

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, Senior manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director 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:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ryholdtgård har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat forekommer mindre udviklingsområder inden for hygiejne og nødkald, der skal arbejdes videre med.

Det er tilsynets vurdering, at Ryholdtgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at organiseringen understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at de arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer.

Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en meget tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne generelt arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov. Dog er det tilsynets vurdering, at organiseringen omkring det ene observationsstudie ikke på alle områder lever op til faglige retningslinjer, samt at der i det andet observationsstudie løbende kommer flere kald ind på telefonen, som medarbejderen i højere grad kunne have undgået ved en målrettet organisering og planlægning.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres på en særdeles tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse samt relevante faglige retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer overholdes, herunder beskyttelse af arbejdsbeklædning, at der udføres relevant handskeskift samt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne, men at der under afvikling af frokostmåltidet ses udviklingsområder, som er relaterede til kommunikation, hygiejne, organisering og medicinhandling.

Interview med beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne, i deres hverdag på plejehjemmet, generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad, men at en beboer oplever utryghed i relation til en medbeboers adfærd, hvilket ledelsen aktuelt arbejder på at løse.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der fornyligt har oplevet manglende besvarelse af nødkald vedrørende hjælp til morgenpleje. Dertil oplever beboerne, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den oplevede kontinuitet i forbindelse med støtten, men at to beboere oplever manglende kontinuitet af betydnings.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, samt at beboerne oplever at have indflydelse på maden gennem ønsker til køkkenet. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

Gruppeinterview af medarbejdere

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker, behov og vaner inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Dertil er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde fungerer særdeles tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat opleves en del forstyrrelser fra nødkald og interne telefonopkald på medarbejdertelefonerne under udførelsen af plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og at de oplever, at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan besøgsplanerne udarbejdes og opdateres, så besøgsplanerne fungerer som et arbejdsredskab, der understøtter kontinuitet i plejen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie ikke i alle tilfælde sker en hensigtsmæssig organisering af plejen, der lever op til de faglige retningslinjer på området.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter faglige refleksioner og drøftelser om, hvordan plejesituationer kan organiseres og tilrettelægges på en måde, der understøtter beboerens værdighed.

Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie kontinuerligt indkommer kald på medarbejderens telefon.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet giver udtryk for, at de flittigt kontakter hinanden over telefonen i løbet af dagen, hvilket, ifølge medarbejderne, kan give anledning til en del forstyrrelser ud over nødkald fra beboerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit fokus på at optimere organiseringen og planlægningen omkring anvendelse og besvarelse af nødkald, samt at interne opkald og forstyrrelser under plejesituationer mindskes.

Tilsynet bemærker, at der under måltidet på en afdeling forekommer en uhensigtsmæssig kommunikation på fællesarealet omkring koordinering af opgaverne hos en borger på en anden afdeling.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at omtale og koordinering af opgaver hos beboerne ikke sker under påhør af andre beboere.

Tilsynet bemærker, at der på en afdeling serveres mad, inden alle beboere er ankommet, at de hygiejniske principper ikke i alle tilfælde overholdes ved servering af mad i boligerne, og at der ophældes medicin med risiko for, at der ikke kan udføres en sikker identifikation af beboeren.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter et fokus på 'det gode måltid' samt hygiejne ifm. servering af mad. Dertil anbefales det, at arbejdsgangen omkring medicinadministration tages op som et fokus i kvalitetsarbejdet ift. at indarbejde konsekvente arbejdsgange, der understøtter sikker identifikation i alle led af medicinhåndteringen.

Herunder, at der arbejdes med organiseringen af måltidet

Tilsynet bemærker, at to beboere, der generelt er tilfredse med hjælpen, italesætter hjælp fra mange forskellige medarbejdere, hvilket generer beboerne. Dertil bemærker tilsynet, at de samme to beboere ikke oplever tilstrækkelig lydhørhed på deres henvendelser angående en medbeboers adfærd.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den igangværende indsats for at løse udfordringerne med medbeboerens adfærd, og anbefaler, at der inddrages videnspersoner på området.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet seks anbefalinger vedrørende henholdsvis hygiejne, herunder værnemidler og håndhygiejne, medarbejdernes kommunikation til beboere på fællesarealerne, ventetid på et hjælpemiddel til en konkret beboer, opsætning af nødkaldssystemet, vikarers adgang til Cura og opdatering af besøgsplaner.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet målrettet med alle anbefalinger.

I forhold til anbefalingen omkring håndhygiejne og værnemidler fremhæver ledelsen, at der er et stort fokus på hygiejneområdet med sygeplejerskerne som tovholdere. Der er undervist i hygiejne, herunder korrekt håndhygiejne og anvendelse af værnemidler under plejen, og hygiejne er sat på årshjulet som et selvstændigt emne i kvalitetsarbejdet. Dertil er undervisning i hygiejne tilknyttet introforløbet for nye medarbejdere.

Vedrørende anbefalingen til værdig kommunikation, fortæller ledelsen, at der i forlængelse af sidste års tilsyn blev taget hånd om den specifikke situation, hvor tilsynets observationer blev drøftet med den konkrete medarbejder. Dertil har der været fokus på at kompetenceudvikle medarbejderne inden for kommunikation, herunder pædagogisk tilgang til beboere med nedsat kognitiv funktion, og der har været etableret supervisorsforløb ved demensfaglig rådgiver ift. at tackle situationen omkring den konkrete beboer. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne har tilegnet sig flere faglige redskaber til kommunikation med demensramte beboere, men at emnet er tilbagevendende og jævnligt italesættes og repeteres.

I forhold til anbefalingen, der omhandlede en konkret beboers længere ventetid på et konkret hjælpemiddel, fortæller ledelsen, at denne sag faldt på plads med kommunens leverandør kort efter sidste års tilsyn. Det var ifølge ledelsen en enkeltstående sag og ikke et generelt problem. Desuden er der siden sidste tilsyn, set ind i arbejdsgangene internt i huset ift., hvilke basishjælpemidler der skal være på lager samt terapeuternes rolle ind i arbejdet med hjælpemidler.

Dertil redegør ledelsen for, at der har været en proces i gang omkring nødkaldssystemet, hvor der har været dialog med leverandøren ift. den tekniske opsætning, og at denne skulle være korrekt, hvorfor der ikke er foretaget permanente ændringer. Der er dog opmærksomhed på, hvordan der kan være udfordringer med, at travlhed på linjen kan blokere for andre kald. Hvor det vurderes relevant, indstilles konkrete kald, fx beboere der kalder meget, til at gå direkte til en bestemt telefon. Dertil er der fokus på, hvordan alle medarbejdere er ansvarlige for, at alle kald bliver taget, ligesom der arbejdes med, hvordan beboernes behov for anvendelse af nødkald kan minimeres.

I relation til anbefalingen omkring vikarers adgang til Cura fortæller ledelsen, at der aktuelt foregår oplæring i Cura. Der er fokus på, at samtlige afløsere læser besøgsplaner, inden plejen påbegyndes. Alle afløsere har fået adgang til Cura, og der er udarbejdet Action Cards for, hvordan de logger ind og ud af systemet, samt hvilke dele af journalen afløserne skal læse ind i og dokumentere i.

Endelig redegør ledelsen for, hvorledes der er dagligt fokus på anvendelsen og ajourføringen af besøgsplaner. Der har siden sidste tilsyn været en intensiv indsats

	på at få besøgsplaner beskrevet og opdaterede, hvor kontaktpersonernes ansvar er præciseret.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen fremhæver, at der arbejdes med følgende kvalitetsområder; Medicin, Dokumentation, Demens, Palliation, Hygiejne, UTH, Diabetes og Kompetencekort. Ledelsen beskriver, at der, jf. Årshjul for faglig undervisning og kompetenceudvikling, aktuelt er et særligt fokus på dokumentation, hvor både dag- og aftenvagt modtager ugentlig undervisning, ligesom emnet gentages på de faglige møder i løbet af ugen mellem sygeplejersker i dagvagt til social- og sundhedsassistenter i aftenvagt. I arbejdet med at sikre opfølgning på beboerne er der aktuelt fokus på overlevering mellem dagvagt og ansvarshavende aftenvagt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ryholdtgård har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat er mindre udviklingsområder inden for hygiejne og nødkald, der skal arbejdes videre med.

Det er tilsynets vurdering, at Ryholdtgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Ledelsen fortæller, at der har været en større udskiftning af personale og en omrokering i afdelingsledelsen. Der er i den forbindelse lavet en ny kvalitetsorganisering, som aktuelt er under implementering. Organiseringen indbefatter bl.a. en systematik for faste faglige mødefora, herunder både mono- og tværfaglige i relation til den daglige opgaveløsning samt ift. fremdrift i de oven for beskrevne kvalitetsområder. Der er organiseret med tovholdere inden for hvert område, der har ansvar for at gå forrest med implementering, sparring og læring. På daglig basis afholdes der tavlemøder kl. 8.00 og 15.00 samt 'kl. 11.00-møder', som er allokerede til faglige drøftelser omkring beboerne. Plejhjemmet er organiseret med en forstander og to afdelingsledere. Kvalitetsområderne deles af to sygeplejersker, der har ansvaret for de respektive områder i samarbejde med en afdelingsleder. Plejhjemmet har faste kvalitetsledermøder, hvor sygeplejerskerne deltager, og hvor der tages drøftelser og beslutninger i relation til kvalitetsarbejdet.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen ønsker en opmærksomhed på kommunikation, adfærd og stemning på fællesarealerne. 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:</u> Medarbejderen låser sig ind i boligen, og hilser på beboeren på en venlig og imødekommende måde. Beboeren sidder i stuen, og afventer medarbejderens besøg. Medarbejderen forklarer, at hun er kommet for at hjælpe beboeren med at blive vasket og at få tøj på, hvilket beboeren bliver glad for. Beboeren fremtræder ukommessvækket og mindre forvirret over situationen, hvilket aftager i takt med, at medarbejderen kommunikerer langsommere. Medarbejderen anvender ros, og holder øjenkontakt i dialogen med beboeren. Tilsynet taler efterfølgende med beboeren, som oplever, at der er en god relation med medarbejderen, og beskriver medarbejderen som sød og rar. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen har inden tilsynets ankomst hjulpet beboeren ud på toilettet, hvor beboeren har alenetid. Ved tilbagekomst banker medarbejderen roligt på døren til badeværelset, inden døren forsigtigt åbnes. Medarbejderen benytter en mild og lav tone i kommunikationen, hvilket tydeligt er afstemt beboerens behov og ønsker. Beboeren tiltales ved fornavn, og medarbejderen benytter sig af et imødekommende kropssprog, der samtidig signalerer ro og tilstedeværelse.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen fortæller om sine handlinger, hvor beboeren indimellem virker forvirret og ikke helt forstår medarbejderen. I de tilfælde hvor medarbejderen udfører plejeopgaverne uden at forklare så meget, observeres det, at beboeren virker mindre forvirret. Medarbejderen fremviser det tøj, hun har fundet frem, hvor beboeren ikke er interesseret, og straks accepterer medarbejderens valg. Flere gange under plejen virker beboeren forvirret og ikke helt med på medarbejderens anvisninger, hvor det er svært at vurdere, om beboeren helt har forstået budskabet. Efterfølgende har tilsynet dialog med beboeren, som beskriver hjælpen som god og tilfredsstillende. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Plejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens behov og ønsker ift. beboerens funktionsnedsættelse og helbredssituation. Medarbejderen er under plejeforløbet opmærksom på beboerens autonomi ved at spørge ind til den støtte, beboeren har brug for. Fx spørger medarbejderen ind til valg af sæbe under den øvre personlige pleje, valg af tøj samt om beboeren har brug for mere tid på badeværelset, inden medarbejderen kommer ind.

RehabiliteringObservationsstudie nr. et af personlig pleje:

Under plejen gives beboeren mulighed for at bruge egne ressourcer, fx gives beboeren en klud, så beboeren selv kan vaske sig under brysterne. I forbindelse med påklædningen inddrages beboeren i forhold til at knappe sin bluse. Beboeren går selv til og fra toilettet med sin rollator. Medarbejderen serverer morgenmaden i boligen efter plejen. På bakken har medarbejderen anrettet små skåle med smør og syltetøj, så beboeren selv kan smøre sit brød.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Hjælpen gives ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Fx støttes beboeren til at varetage personlig pleje ved, at medarbejderen gør plejemedier klar og verbalt guider beboeren til at vaske sig og at tage deodorant på. Medarbejderen understøtter gennem guidning og vejledning, at beboeren selvstændigt udfører forflytninger samt af- og påklædning på trods af beboerens funktionsnedsættelse. Medarbejderen kompenserer ved de delopgaver, hvor det bliver for svært for beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og at de arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen starter med at invitere beboeren ud på badeværelset, hvor beboeren guides over på toilettet. Beboeren får lidt alenetid, imens medarbejderen ordner sengen og finder rent tøj frem.

Under den øvre pleje, og imens der gives tøj på, sidder beboeren på toilettet. Derefter guides beboeren til at stå op foran toilettet, hvor medarbejderen vasker beboeren. Efterfølgende guides beboeren til at komme over foran håndvasken, hvor tandbørstning og vask af ansigtet foretages af medarbejderen. Der ses ingen forstyrrelser under plejeforløbet, hvor medarbejderens telefon ikke ringer. Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejderen om organiseringen af plejen. Tilsynet påpeger, at det ville være både mere værdigt og fagligt korrekt at tilrettelægge plejen foran håndvasken frem for at tilbyde pleje, mens beboeren sidder på toilettet. Medarbejderen reflekterer straks over denne oplysning, og anerkender dens relevans. Dertil oplyser medarbejderen, at beboeren tilbydes nedre pleje i sengen i de tilfælde, hvor beboeren ikke er stået op, inden medarbejderen ankommer i boligen. Grundet beboerens kognitive udfordringer er det ifølge medarbejderen ikke muligt at guide beboeren til at modtage nedre pleje i sengen, efter beboeren er stået op.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til beboerens ønske om at varetage så

meget som muligt af plejen selv. Beboeren udfører i samarbejde med medarbejderen alt personlig pleje foran håndvasken og spejlet. Medarbejderen finder håndklæder, vaskeklud og rent tøj frem i takt med, at beboeren har brug for remedierne. Beboeren kommer hen til klædeskabet i soveværelset, og får tøj på, og går derefter tilbage til håndvasken for at børste tænder og ordne sit hår.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen direkte unødige afbrydelser, dog observeres der en kontinuerlig bippende lyd fra medarbejderens telefon, som medarbejderen ikke lader sig afbryde af. Medarbejderen fortæller efterfølgende til tilsynet, at det var kald fra andre beboere på afdelingen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en meget tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne generelt arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov. Dog er det tilsynets vurdering, at organiseringen omkring det ene observationsstudie ikke på alle områder lever op til faglige retningslinjer, samt at der i det andet observationsstudie løbende kommer flere kald ind på telefonen, som medarbejderen i højere grad kunne have undgået ved en målrettet organisering og planlægning.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen udfører små praktiske opgaver, herunder tømning af askebæger, skraldespand og sengeredning. Affaldet samles i en pose, som medarbejderen tager med ud. De hygiejniske retningslinjer følges. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen udfører sengeredning, udluftning og tømning af skraldespande på de tidspunkter, hvor beboeren skal have længere tid til selvstændigt at udføre dele af plejen. Sengen reds på en bestemt måde efter beboerens ønsker.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen påtager engangsforklæde og handsker. Handskerne skiftes relevant under plejen, og der sprittes hænder mellem skift. Der leveres pleje/hygiejne fra rent til urent. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens hud, hvor der tjekkes for rødme under brysterne, og huden på ben og ryg smøres ind i creme. Efter plejen hentes beboerens medicin sammen med morgenbakken, hvor det observeres, at medarbejderen tager doseringsæsken i medicinvognen på fællesarealerne. Medarbejderen tjekker i Cura, om den ophældte medicin stemmer overens. Doseringsæsken tages med ind på bakken, og hældes først over i medicinbægre, da medarbejderen er inde i boligen. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen støtter beboeren fra toilettet og over til vasken, hvor beboeren selvstændigt udfører nedre hygiejne stående ved vasken. Medarbejderen hjælper til sidst med, at beboeren bliver grundigt tørret med et håndklæde, og tjekker nøje beboerens hud. Derefter støttes beboeren til at sidde på et håndklæde i sin kørestol, hvor beboeren udfører øvre personlig pleje ved vasken. Efterfølgende

støttes beboeren til nedre påklædning i soveværelset. Medarbejderen minder beboeren om mundhygiejne, og beboeren børster hurtigt sine tænder, hvorefter medarbejderen omhyggeligt børster efter på beboeren. Medarbejderen observerer en blodplet på et håndklæde, hvor medarbejderen straks ser, at der er spor fra tidligere næseblod fra det ene næsebor. Medarbejderen og beboeren taler om, at beboeren altid har haft tendens til næseblod.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde inden hjælpen til personlig pleje, og varetager korrekte skift af handsker igennem hele forløbet samt udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres på særdeles tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse samt relevante faglige retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer overholdes, herunder beskyttelse af arbejdsbeklædning, og at der udføres relevant handskeskift samt håndhygiejne.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Tilsynet observerer kort frokostmåltidet på to afdelinger. På begge afdelinger er bordene veldækkede. Der er en del uro blandt medarbejderne ift. arbejdsfordelingen, hvor der i den ene afdeling skabes mere ro i løbet af måltidet. I denne afdeling er der en del kommunikation om opgaver i forhold til konkrete beboere. Der nævnes ikke navne, men derimod helbredsmæssige udfordringer, fx tales der om, hvem der giver sondeernæring til en beboer på en anden afdeling mv.

På den anden afdeling har en medarbejder travlt med at gå med bakker til boligerne, hvor det ses, at medarbejderen er iført de samme handsker i flere boliger.

På begge afdelinger går en medarbejder rundt med maden på et rullebord, og præsenterer maden, og spørger ind til beboernes ønsker. Medarbejderen giver sig på begge afdelinger god tid til serveringen, og medinddrager beboerne i beslutningen, hvor medarbejderen på en venlig og imødekommende måde opfordrer og motiverer. På den ene afdeling foregår serveringen dog, inden alle beboerne er ankommet.

Beboerne sidder ved mindre borde, og hvor der i den ene afdeling ses medarbejdere sidde tæt ved beboerne for at støtte og hjælpe med indtag samtidig med, at der tages initiativ til dialog. Tilsynet observerer særligt en situation, hvor en medarbejder på en meget værdig måde hjælper og støtter en gruppe beboere. Medarbejderen anvender ros, motivation og flere pædagogiske redskaber i sin tilgang til beboerne. Det observeres, at beboerne indtager maden, og de virker tilfredse under måltidet.

Der spørges løbende ind til beboernes ønsker og præferencer, hvor der tilbydes ekstra mad til de beboere, der er ekstra sultne.

På den ene afdeling observeres medicinbæger, hvor der hældes doseret medicin op i medicinbæger ved medicinvognen, og derefter transporteres medicinbægeret uden identifikation på til beboeren.

Sociale aktiviteter

På fællesarealerne ses flere opslag over ugens planlagte aktiviteter, som fx fælles-sang, besøg af vuggestue og stolegymnastik. På tilsynsdagen er der planlagt en-til-en aktivitet, og om eftermiddagen er der planlagt gåtur i skoven ved aktivitetsmedarbejderen. I formiddagstimerne observeres det, at aktivitetsmedarbejderen sidder sammen med to beboere, og har en dialog om illustrationerne i en billed-bog, som holdes op foran beboerne.

Rundt om på plejehjemmet ses beboere på gange og i dagligstuerne, som er indrettede med bløde møbler, der indbyder til socialt samvær. Stuerne fremstår hjemlige med pynt, nips og farver på væggene. Der ses et klaver i dagligstuen på 1. sal, og der hænger iøjnefaldende fotos på gangarealer af naturen. I stueetagen ses et træningsrum og en større multisal, som kan opdeles til mindre rum.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne, men at der under afvikling af frokostmåltidet ses flere udviklingsområder, relaterede til kommunikation, hygiejne, organisering og medicin håndtering.

3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet besøger otte beboere i forbindelse med tilsynet.

Beboerne giver på forskellig vis udtryk for at trives, og at de generelt oplever tryghed på plejehjemmet. En beboer fremhæver ikke altid at føle sig tryk pga. en medbeboers adfærd, som for beboeren opleves grænseoverskridende, idet medbeboeren gentagne gange tager i beboerens dørhåndtag. Situationen er drøftet med ledelsen, der kender til sagen, og som aktuelt arbejder på en løsning. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'der er en tryghed, det føler man med det samme, man kan fx altid kalde på hjælp'.*
- *'plejehjemmet har i den grad levet op til mine forventninger, jeg er meget tryk. Jeg er lige udskrevet i går, og alle har stillet op, og jeg har talt med praktiserende læge i telefon. De har alle hjertet på et godt sted'.*

Selvbestemmelse

Beboerne giver på forskellig vis udtryk for at opleve selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår.

Beboerne siger bl.a.:

- *'jeg oplever, at min stemme bliver hørt - der er intet, der bliver trukket ned over hovedet på mig'.*
- *'der er jo restriktioner sådan et sted, jeg skal fx altid sige, når jeg går tur, men det er ikke negativt, jeg må alt hvad jeg vil, og jeg får lov til at være mig selv, ligesom jeg har brug for'.*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne, i deres hverdag på plejehjemmet generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad, men at en beboer oplever utryghed i relation til en medbeboers adfærd, hvilket ledelsen aktuelt arbejder på at løse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Beboerne modtager hjælp til personlig pleje i varierende grad, og giver generelt udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, samt at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og svarer til deres behov. En beboer siger bl.a.: <i>'jeg får hjælp til bad, jeg bliver vasket på ryggen, under fødderne osv. det fungerer godt. I begyndelsen tænker man, 'åh.. skal der være én med', men det går godt, de gør det godt, det er god kvalitet'.</i> Og en anden beboer siger: <i>'den anden nat havde jeg dårlig mave, og så kunne jeg ringe til nattevagten, og hun var meget sød, og hjalp mig med at blive vasket'.</i> En beboer, der generelt er tilfreds, fortæller om en oplevelse, som går ca. fire uger tilbage, hvor nødkaldet ikke blev besvaret, og beboeren oplevede at være blevet glemt ift. støtten til personlig pleje. Ledelsen er forelagt oplevelsen, og vil undersøge hændelsen nærmere. Beboerne beskriver, at de gør det, de selv kan, både i forbindelse med den personlige pleje, de praktiske opgaver i boligen og i forbindelse med måltiderne. Flere beboere giver eksempler på, hvordan de selv udfører dele af den personlige pleje, af- og påklædning samt hjælper med at rede sengen mv. Beboerne ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage på nær en beboer, der ikke kan besvare spørgsmålet pga. kognitiv svækkelse. Flere fortæller, at de intet har at klage over. To beboere fortæller, at de har klaget til ledelsen og medarbejderne omkring den ovenfor beskrevne oplevelse af en medbeboers upassende adfærd, men de oplever ikke, at der er gjort tiltag endnu, som er tilstrækkelige.
Observation	Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Det observeres, at beboernes boliger og hjælpemidler observeres renholdte. Under besøget hos en beboer observeres det, at der bliver taget i dørhåndtaget, hvilket beboeren fortæller, er den pågældende medbeboer.
Kontinuitet i støtten	Beboerne giver på forskellig vis udtryk for generelt at opleve, at de ser nogenlunde de samme medarbejdere i forbindelse med plejen. Fire beboere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos dem, hvor det for to af beboerne ikke har nogen betydning for den samlede oplevelse af kvaliteten af plejen. To beboere oplever, at de får den hjælp, som de har behov for, men at det skiftende antal medarbejdere har en betydning for oplevelsen af hjælpen, hvor den ene beboer oplever, at kontaktpersonen har mange andre opgaver, og derfor ikke har tilstrækkelig med tid.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, fraset en beboer, der fornyeligt har oplevet manglende besvarelse af nødkald og levering af hjælp. Dertil oplever beboerne, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne er veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den oplevede kontinuitet i forbindelse med støtten, men at to beboere oplever manglende kontinuitet af betydning.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne giver på forskellig vis udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som hjælpsomme og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv og personlige grænser respekteres, og at der er en gensidig respekt imellem medarbejdere og beboere. Beboerne beskriver bl.a.:

- *'alle er søde og rare og forstående'.*
- *'de (medarbejderne) er søde og venlige alle sammen, og det gælder alle vagtholdene, og de kommer ikke bare brasende ind'.*

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Hovedparten af de interviewede beboere deltager i flere af plejehjemmets udbudte aktiviteter, og de udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af aktiviteterne. For enkelte beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter.

De interviewede beboere giver desuden udtryk for, at de er sammen med medbeboerne i den grad, de ønsker, hvilket primært er i forbindelse med måltider og aktivitetstilbud.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'jeg deltager ofte i sang og foredrag, det er fint, og der er andre, jeg kan tale med. De (medarbejderne) er gode til at sætte os med nogen, vi taler godt med, det er de meget opmærksomme på'.*
- *'jeg snakker med de andre under måltiderne, og indimellem drikker vi rødvin til maden, så sidder man og hygger sig, og siger skål'.*
- *'der er stolegymnastik og tur ud i skoven, det er gode tilbud. Der er også banko, højtlesning og film, hvor alle kan være med'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Beboerne giver på forskellig vis udtryk for generelt at være tilfredse med den mad, der bliver serveret, og som beskrives veltilberedt og varieret. En beboer fortæller, at maden ikke altid lever op til forventningerne, men beboeren har fået lavet en særordning med køkkenet i den forbindelse. Beboerne oplever, at der er mulighed for at komme med forslag til maden, samt at køkkenet er lydhøre over for beboernes ønsker og forslag. Beboerne udtaler bl.a.: • <i>'maden er også fin, jeg har ikke noget at klage over'.</i> • <i>'den (maden) er god, den er meget kalorierig, og jeg tog meget på i starten, og derfor erstattede de desserterne med frugt, og jeg får nu råkost til maden'.</i> • <i>'der er møder, hvor man kan komme med forslag til maden, og medarbejderne giver det videre til køkkenet'.</i> Blandt de beboere, der spiser deres måltider i spisestuen, beskrives generelt en hyggelig stemning. Flere beboere beskriver, at de snakker lidt med dem, de sidder til bords med, og andre beskriver, at der ikke er så meget snak, men at de heller ikke savner det. En beboer italesætter, at der til tider kan være larm fra medbeboeres adfærd, men at der er medarbejdere til stede ved bordet, der forsøger at hjælpe.
---------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, samt at beboerne oplever at have indflydelse på maden gennem ønsker til køkkenet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fremhæver, at husets to sygeplejersker har delt ansvarsområderne inden for kvalitetsarbejdet mellem sig. Dertil er der organiseret med ressourcepersoner, der arbejder tæt sammen med sygeplejerskerne og afdelingsledere om de daglige indsatser på det enkelte område. Af konkrete kvalitetsområder nævner medarbejderne bl.a. demens, medicinbehandling, hygiejne og dokumentation, hvor der aktuelt er et særligt stort fokus på dokumentationen. Der er således undervisning for både fastansatte og afløsere flere gange om ugen i dokumentation, ligesom der er ved at blive udarbejdet Action Cards til afløsere ift. deres dokumentationsansvar. Dertil arbejdes der med mere fleksibilitet i opgaveoverdragelse af SUL-ydelser, hvor det skal være tydeligt, hvad den enkelte medarbejder er oplært i ud over de formelle kompetencer, som den enkelte medarbejder har med sig qua sin uddannelse. Medarbejderne fortæller, at der ligeledes arbejdes med måltidet, herunder hvordan der skabes ro og socialt samvær ved den rette organisering.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver følgende faktorer, som vigtige i kommunikationen med beboerne: • At tilpasse kommunikationen individuelt. • At anvende korte sætninger og lukkede spørgsmål til beboere med nedsat kognitiv funktion. • Aktiv lytning. • At give tid. • At vise tålmodighed. • At se beboerne i øjnene. • At aflæse beboerens reaktioner og kropssprog. • At anvende tegn, kropssprog og evt. piktogrammer til beboere uden sprog. • At være imødekommende. • At spørge ind til beboeren.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale med beboerne, hvor pårørende inviteres. Her indhentes viden om beboerne, som kan anvendes målrettet ift. at sikre beboerne medbestemmelse og indflydelse. I det daglige planlægges plejen ud fra besøgsplaner, observationer og dialog med beboeren om særlige ønsker og behov for dagen. Klippekortet anvendes til aktiviteter, som er planlagt ud fra den enkelte beboers ønsker, hvortil medarbejderne nævner eksempler, som fx at ordne altankasser, ture ud af huset eller at rydde op i beboerens klædeskab. Det er ofte aktivitetsmedarbejdere, elever eller kontaktpersonen, der støtter beboeren til den ønskede aktivitet.
Rehabilitering	Medarbejderne fortæller, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang ved at støtte op om hjælp til selvhjælp. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er forskel på, om beboerne finder det naturligt at anvende egne ressourcer aktivt i hjælpen. Det kan være nødvendigt at skulle anvende alle pædagogiske ressourcer og redskaber for at overbevise beboeren om, at det er vigtigt fx selv at udføre påklædning. Der kan anvendes forskellige metoder i den rehabiliterende tilgang, som fx at rose beboeren for sin præstation og at være åbenlyst tilgængelig ift. hurtigt at kompensere, når der opstår behov.
Livets afslutning	Medarbejderne fortæller, hvordan beboernes ønsker til livets afslutning fremgår af forsiden i Cura samt på e-tavlerne. Medarbejderne fortæller, at ønsker til genoplivning ofte berøres ved indflytningssamtalen eller som minimum ved første samtale med plejehjemslægen. Nogle beboere er klar til samtalen, når de flytter ind, andre vil gerne vente, og nogle vil kun drøfte det med deres pårørende.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver, at der er fast mødestruktur hver dag med både tavlemøder morgen og eftermiddag, daglige opsamlingsmøder til koordinering mellem medarbejderne og ugentlige triagemøder. Medarbejderne beskriver, at formiddagsmøderne og triagemøderne er tværfaglige, da både sygeplejersker og ledere deltager til drøftelse af beboernes tilstande.

Dertil afholdes der tværfaglige samarbejds møder med fast kadence, hvor ergo- og fysioterapeuter og aktivitetsmedarbejdere kan deltage. Beslutninger synliggøres for beboerne ved, at de informeres om drøftelser og beslutninger. Det kunne fx omhandle om beslutninger ift. rette hjælpemiddel til at aflaste en beboers helbredsudfordring, ligesom det kunne være, at en forflytningsvejleder skal oplære beboerens kontaktperson i et nyt hjælpemiddel.

Medarbejderne beskriver, at der er en fast arbejdsgang, når beboerne udskrives fra hospitalet. Der er altid inddraget en sygeplejerske, og medarbejderne gennemgår både tilstandsoverblikket i dokumentationen og beboerens medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker, behov og vaner inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde fungerer særdeles tilfredsstillende.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan tryghed for beboerne understøttes og fremhæves, bl.a. der følgende vigtige parametre.:

- Medarbejderkontinuitet.
- Nødkald besvares hurtigst muligt.
- Aftaler om indkig overholdes og evt. åben dør til gangen.
- Forebygge ensomhed ved at hjælpe med at skabe relationer.
- Faste rutiner, som er velkendte for beboerne.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos beboerne, og de fremhæver bl.a.:

- At forebygge fald ved anvendelse af rette hjælpemidler.
- Tryksårforebyggelse ved at tilse og pleje beboernes hud og at sikre rette hjælpemidler.
- At forebygge dehydrering ved at tilbyde væske.
- Forebygge UVI ved korrekt hygiejne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne beskriver en struktureret planlægning, som foregår fra morgenstunden, herunder sker der fx koordinering og planlægning ud fra beboernes behov og medarbejderkompetencer. Medarbejderne beskriver, hvordan der stadig er en oplevelse af, at deres arbejds-telefoner forstyrrer en del i forbindelse med udførelse af morgenplejen. Både beboernes nødkald går ind, og telefonopkald medarbejderne imellem giver anledning til en del forstyrrelser. Medarbejderne italesætter, at det er positivt, at de er gode til at tage fat i hinanden og sparre om opgaverne hos beboerne, men at de kunne blive bedre til ikke at forstyrre hinanden unødigt. Dertil reflekterer medarbejderne med tilsynet om, hvorledes koordineringen, planlægningen af plejeopgaverne samt forventningsafstemning med beboerne ift. tidspunkt for hjælp alt i alt kan forebygge nødkald fra andre beboere, imens medarbejderen står i plejesituationer. Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske kontaktes ift. vurdering af videre plan.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen varetager dokumentationsopgaver i et koordineret samarbejde med deres kolleger, og at der opleves tilpas tid og organisering til opgaven. I det daglige dokumenteres der så tidstro som muligt, og kun ved travle dage kan det vælges at udskyde enkelte dele af dokumentationen, som fx en opdatering af funktionsevnetilstand til næstkommende dag. Ved større opgaver, fx udarbejdelse af besøgsplaner, afsættes der tid og støtte til opgaven. Medarbejderne fortæller i relation til dokumentationsarbejdet, at de føler sig godt klædt på til opgaven, og at de anvender kolleger, sygeplejerske eller instrukser og vejledninger på KK-net, hvis de er i tvivl.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. På personalekontorerne findes en fysisk mappe med plejehjemmets lokale instrukser, som sygeplejerskerne løbende opdaterer. Dertil anvendes KK-intra og VAR-portal til at fremsøge generelle instrukser og vejledninger, fx henter medarbejderne bl.a. viden om kliniske procedurer i forbindelse med elevarbejdet.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat opleves en del forstyrrelser fra nødkald og interne telefonopkald på medarbejdertelefonerne under udførelsen af plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og de oplever, at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Medarbejderne beskriver, at der anvendes en ny skabelon med flere overskrifter. Medarbejderne fortæller, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet, og de redegør for, med relevante eksempler, vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. Medarbejderne fortæller, at der altid udarbejdes besøgsplan, når en ny beboer flytter ind, og at der sikres løbende opdatering ved ændringer, så planen til enhver tid kan anvendes til at levere en individuel tilrettelagt hjælp til beboerne.
----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan besøgsplanerne udarbejdes. Det er tilsynets vurdering, at beboernes besøgsplaner opdateres, og at de fungerer som et arbejdsredskab, der understøtter kontinuitet i plejen.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Observationer fra tilsynet er drøftet i forbindelse med ovenstående medarbejderinterview.
---	---

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 2025" 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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 2025". 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

Jeg har kun få rettelser, som jeg håber er til at gennemskue.

Side 9, under afsnit 'Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet', 3. linje.

Årshjul for kvalitetsarbejde, skal ændres til 'Årshjul for faglig undervisning og kompetenceudvikling'

BDO: Tilrettet i rapporten.

Sidste linje i samme afsnit skal der i stedet stå:

'...mellem Sygeplejersker i dagvagt til Social og Sundhedsassistenter i aftenvagt'

BDO: Tilrettet i rapporten.

Side 9, afsnit 'Organisering i kvalitetsarbejdet' I den sidste sætning ændres:

Fast kvalitetspunkt til '..faste kvalitetsledermøder...'

BDO: Tilrettet i rapporten.

Side 19, afsnit 'Samarbejde' linje 6:

Tværfaglige konferencer ændres til 'tværfaglige samarbejds møder med fast kadence, hvor ergo- og fysio-terapeuter og aktivitetsmedarbejdere kan deltage'

BDO: Tilrettet i rapporten.

Tak for fint samarbejde.

Med venlig hilsen

Teresa Rousing Oberländer

Forstander

Ryholtgård

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.