



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Verdishave

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 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: Verdishave, Tartinisvej 31, 2450 København SV

Leder: Louise Vistoft

Antal boliger: 70 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. marts 2025

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

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 plejehjemmet har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, og at der er sket tydelige fremskridt på alle områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder angående sammenhæng mellem støtte og behov, medarbejdernes viden om kvalitetsarbejdet og organisering af arbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at Verdishave arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at ledelsen har etableret en organisering på området, som understøtter et systematisk kvalitets- og udviklingsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset de enkelte beboere. 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 plejen og afviklingen af måltidet i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen og måltidet gennemføres uden unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at plejen og afviklingen af måltidet i observationsstudierne udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboernes behov og ønsker. Hjælpen til personlig pleje udføres desuden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne med en særdeles venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en respektfuld måde, og at kommunikationen tilpasses individuelt. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, hvor tilsynet observerer forskellige aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer desuden, at indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og indbyder til socialt samvær.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at en beboer kan opleve utryghed og manglende indflydelse på levering af hjælpen. Ledelsen er opmærksom på beboerens oplevelser.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger er rene, men at hjælpemidler hos halvdelen af de interviewede beboere ikke er tilstrækkeligt renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Dertil, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje ved flertallet af de faste og kendte medarbejdere, men at en beboer oplever lang ventetid på hjælp til toiletbesøg, at to beboere oplever mangler til kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af 'vikarer', hvilket begge beboere oplever op til flere gange om ugen. Dertil, at den ene beboer desuden oplever, at sprogbarrierer påvirker kvaliteten af plejen.

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket gælder både faste medarbejdere og afløsere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har desuden kendskab til forskellige muligheder for at komme med ønsker og forslag, og de oplever, at der er

lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning og et socialt samvær i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for enkelte aktuelle indsatsområder i kvalitetsarbejdet, som samtidigt har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Dog vurderes det, at medarbejderne kun nævner enkelte af ledelsens fremhævede, igangværende fokusområder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt har fokus på beboernes selvbestemmelsesret. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i huset. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne fremhæver særdeles relevante indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis, dog med støtte fra tilsynet, 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, men at det ikke fremgår helt tydeligt, hvordan plejen organiseres og tilrettelægges. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever mange forstyrrelser via deres telefoner, når de står i plejeopgaver. Herudover vurderes det, at medarbejderne i højere grad går til ledelsen og kollegaer ved tvivl om arbejdsgange end at anvende faglige instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne, ved fælles hjælp, på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for det faglige indhold i beboernes besøgsplaner, samarbejdet omkring udarbejdelsen, samt hvordan besøgsplanerne anvendes som et vigtigt arbejdsredskab i levering af plejen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker i relation til emnet Sammenhæng mellem støtte og behov:

- At en beboer oplever manglende medarbejderkontinuitet og sprogbarrierer, som begge påvirker kvaliteten af plejen negativt. Beboeren oplever derfor utryghed og manglende indflydelse på levering af hjælpen.
- At en anden beboer problematiserer manglende medarbejderkontinuitet, idet beboeren oplever 'vikarer' flere gange om ugen, som betyder, at beboeren oplever at skulle forklare sig unødigt.
- At en beboer oplever lang ventetid for hjælp til toiletbesøg med den konsekvens, at beboeren oplever uheld.
- At halvdelen af de besøgte beboere anvender hjælpemidler som ses urene.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats for at styrke medarbejderkontinuitet. Dertil, at alle medarbejdere sætter sig ind i beboernes plejerutiner, vaner og ønsker inden hjælpen leveres.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på, hvorledes det kan forebygges, at beboerne er nødsaget til at anvende nødkaldet og derved opleve ventetid, ved behov for hjælpe til toiletbesøg.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen implementerer en systematisk arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker i relation til kvalitetsarbejdet, at medarbejderne har svært ved at nævne fokusområder i kvalitetsarbejdet, svarende til ledelsens nævnte fokus. Medarbejderne fortæller, med støtte fra tilsynet, om enkelte fokusområder.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes kvalitetsarbejdet i højere grad synliggøres, og hvorledes medarbejderne i højere grad involveres aktivt.

Tilsynet bemærker på baggrund af medarbejderinterviewet i relation til emnet Arbejdsgange og organisering:

- At det ikke er tydeligt, hvordan plejen organiseres og tilrettelægges, og at medarbejderne oplever mange forstyrrelser via deres telefoner, når de står i plejeopgaver.
- At brug af faglige instrukser og vejledninger ikke er en integreret arbejdsgang ved tvivl om faglige arbejdsgange og procedurer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på organisering og tilrettelæggelse af plejen, så medarbejderne forstyrres mindre af deres telefoner herunder, hvorledes beboernes behov for anvendelse af nødkald og medarbejdernes interne opkald mindskes. Særligt i de timer, hvor medarbejderne er optaget i plejen.

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 Verdishave anbefalinger til tre områder, herunder kommunikation ift. en individuel tilpasset tiltaleform, hygiejne vedrørende håndhygiejne og personlig hygiejne samt til pleje og støtte ift. kontinuitet. I forhold til anbefalingen til kommunikation redegør ledelsen for, at der har været igangsat supervisionsforløb med alle medarbejdere ved ekstern konsulent, hvor der er arbejdet med professionel kommunikation og arbejdsroller. Dertil er der i hverdagen en opmærksomhed på kommunikation både med og til beboerne, kollegaer imellem og med pårørende. Der tages løbende dialoger med medarbejderne omkring den professionelle kommunikation, hvilket er i tråd med det aktuelle fokus på medarbejdernes trivsel og sundhed. I relation til anbefalingen på hygiejneområdet fortæller ledelsen, at der er arbejdet med at give 'de rigtige mennesker de rigtige kasketter på' ift. at organisere og understøtte et kontinuerligt fokus på kvaliteten heraf. En medarbejder fra hver afdeling er aktuelt på nøglepersonskursus i hygiejne. Der er igangsat en systematisk proces, hvor alle medarbejdere har været igennem et undervisningsforløb i grundlæggende hygiejne med udviklingssygeplejersken. Dertil er hygiejne indskrevet i plejehjemmets lokale introforløb til nye medarbejdere ud over det obligatoriske e-learningkursus, som udbydes centralt fra. Endelig er der igangsat en proces ift. at etablere systematiske hygiejneaudits. I forhold til anbefalingen omkring kontinuitet i pleje og støtte, fortæller ledelsen, at der været igangsat en række tiltag, hvor det fremhæves, at alle medarbejdere nu bærer tydelige navneskilte. Dertil er der arbejdet med at kvalitetssikre døgnrytmeplanerne, så beboernes individuelle ønsker, vaner og rutiner omkring hjælpen er beskrevet. Derudover har der været fokus på at sikre introduktion til afløserne, så de ved, hvordan man tilgår besøgsplanerne, og at de læser disse inden hjælpen leveres. Dertil har kontinuitetsbegrebet affødt en del konstruktive og faglige drøftelser ift., hvorledes fx beskrivelse i besøgsplanerne ikke må overskygge beboernes selvbestemmelse, herunder ønsker og behov den konkrete dag.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	I kvalitetsarbejdet arbejdes der efter et årshjul med fastlagte temaer. Der er aktuelt fokus på plejehjemmets aktivitetstilbud. Der er nedsat et aktivitetsråd, bestående af leder, medarbejdere og beboere, der mødes med en fast kadence hver 2. måned. Til møderne drøftes udbuddet af aktiviteter, ønsker og muligheder. Aktuelt afholdes der bl.a. vedligeholdende træningsaktiviteter, frokost i caféen hver onsdag og krea-værksted to eftermiddage om ugen. Dertil er der fokus på, hvorledes beboerne i højere grad sikres indflydelse på, hvilke aktiviteter klippekortet skal anvendes på. Der er arbejdet med, at aktivitetstilbuddene vises visuelt på e-tavler og fysisk på papir, som hænger rundt om på plejehjemmet. Det er ledelsen og medarbejdere, der på skift står for afholdelse af aktiviteter. Dertil forsøges det med at have frivillige tilknyttede til at varetage en del af aktiviteterne, og det nævnes, at rammesætningen omkring de frivillige trækker ressourcer fra ledelse og medarbejdere.

Dertil er der netop opstartet et projekt ift. at ansætte unge mellem 15-24 til forskellige praktiske opgaver og aktiviteter, hvor det er oplevelsen, at beboerne har oplevet stor glæde ved de unges bidrag til fællesskabet.

Desuden er der et samarbejde med Rudolf Steinar skolen, hvor skolen er kommet i huset, og har lavet et projekt omkring beboernes livshistorie, som beboerne har været med til at fremlægge med ord og billeder.

Derudover er der et stort fokus på afvikling af måltider, hvor der arbejdes med organisering af arbejdsopgaver medarbejderne imellem for at skabe ro omkring måltidet. Dertil er der fokus på at understøtte det sociale fællesskab omkring måltidet, hvor medarbejderne kan anvende dialogredskaber, som fx samtalekort, som indeholder emner, der relaterer sig til beboernes generation. Dertil har plejehjemmet fået midler fra en ensomhedspulje til afholdelse af madklub for en gruppe beboere, hvor de inviteres til en særligt tilrettelagt flerretters frokost i selskab med medbeboere på tværs af afdelingerne.

Afslutningsvist fremhæver ledelsen, at der er arbejdet med at ensrette modtagelsen af nye beboere. Dertil arbejdes der med løbende auditering på dokumentationen, hvor plejehjemmet har taget spæde skridt i implementeringen af FS3 for-
enklingen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet meget målrettet med tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, og at der er sket tydelige fremskridt på alle områderne. Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af dette års tilsyn, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder angående sammenhæng mellem støtte og behov, medarbejdernes viden om kvalitetsarbejdet og organisering af arbejdet.

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

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen fortæller, at kvalitets- og udviklingssygeplejersken afholder og faciliterer kvalitetsmøder månedligt for social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. På disse møder drøftes og planlægges nye tiltag i kvalitetsarbejdet på baggrund af ny viden, UTH, auditresultater mv. På møderne fordeles opgaver, og der laves aftaler for, hvordan den nye viden kommer ud til alle medarbejdere i tillæg til, at tiltag i kvalitetsarbejdet også altid tages op på de faste faglige mødefora på afdelingerne.

Dertil fremhæves det, at der er organiseret med et netværk af nøglepersoner inden for fx ernæring, forflytning og hygiejne som Kvalitets- og udviklingssygeplejersken er tovholder for.

Kvalitets- og udviklingssygeplejersken afholder løbende en-til-en møder med afdelingsledere ift. at afstemme, hvilke indsatser der er brug for.

Ligeledes er der en systematisk organisering af UTH, hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken rapporterer og følger op på hændelsen med de involverede medarbejdere og ved gentagne hændelser af samme karakter igangsættes en mere overordnet indsats.

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:

Ledelsen ønsker en opmærksomhed på stemningen i huset, herunder i hvor høj grad, der opleves en rar atmosfære for beboere og medarbejdere.

Tilsynet observerer en rar stemning og atmosfære ved rundgang på plejehjemmet. Der observeres en åben og imødekommende kommunikation mellem medarbejdere og beboere samt medarbejdere imellem, hvor beboere og medarbejdere ser ud til at nyde hinandens selskab.

3.2 Observationsstudier**3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse****Emne:**

Kommunikation

Data:Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Medarbejderne hilser på beboeren, og præsenterer tilsynet. Der anvendes en venlig og imødekommende dialog, hvor beboerens navn anvendes konsekvent. Medarbejderne spørger ind til beboerens søvn, og beboeren svarer, at natten har været urolig med mange opvågninger. Medarbejderen informerer beboeren om, at der efter plejen vil blive taget hensyn til behovet for et ekstra hvil, så beboeren er frisk til besøg senere på dagen. Dette forslag modtages positivt af beboeren. Under plejen føres en målrettet samtale, primært af faglig karakter, hvor medarbejderen forklarer sine handlinger, og lejlighedsvis omtaler beboeren i tredje person. Efterfølgende drøfter tilsynet anvendelse af tredje person med medarbejderne, der oplyser, at der tidligere har været en samtale med beboeren om elevens oplæring, hvilket forklarer den anvendte kommunikationsform.

Observationsstudie af frokostmåltid - Madklub

Der er en hyggelig og rar stemning under måltidet, hvor beboere og medarbejdere taler sammen på tværs af de to borde, hvor alle inkluderes. Medarbejderne spørger ind til emner og områder, som beboerne har mulighed for at svare på, hvilket skaber en hyggelig dialog. Der er korte samtaler, hvorefter der er tid til at fordybe sig i maden. Beboerne har alle navneskilt på, hvilket gør det lettere for beboerne at tiltale hinanden ved navn.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Under plejen forklarer medarbejderen sine handlinger skiftevis til sygeplejersken og beboeren, idet medarbejderen er elev, og er i et læringsforløb. Der er stor opmærksomhed på, at beboeren er smerteplaget, og ikke finder plejen særlig behagelig. Medarbejderen tager hensyn til beboerens signaler, og informerer gennem hele forløbet om, hvor langt de er kommet med plejen.

Beboeren efterspørger noget at drikke, hvorefter medarbejderen straks finder lidt vand frem, så beboeren kan fugte sine læber. Beboeren efterspørger også noget sødt, og taler om is og chokolade. Medarbejderen oplyser, at dette først kan tilbydes senere, efter at plejen er afsluttet, da det er for farligt at indtage noget, mens beboeren ligger ned på grund af risikoen for fejlsynkning. Beboeren accepterer dette i første omgang, men vender flere gange tilbage til ønsket om chokolade. Det aftales, at chokolade og drikke tilbydes som det første, når plejen er færdig.

Observationsstudie af frokostmåltid - Madklub

Beboerne har tidligere valgt menuen, og bestemt, hvordan middagen skal foregå. Under måltidet er der stor opmærksomhed på, at måltidet afvikles efter beboernes ønsker og præmisser. En beboer ankommer til bordet, efter de fleste beboere har sat sig, hvilket opleves voldsomt for beboeren. Beboeren trækker sig, og forlader rummet. En medarbejder følger med beboeren, og forsøger at motivere beboeren til at komme tilbage, hvilket beboeren ikke ønsker. Derfor får beboeren maden serveret i boligen i stedet for.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Beboeren har meget få fysiske ressourcer, hvilket gør, at beboeren ikke er i stand til at deltage i plejen. I forbindelse med forflytningerne anvendes der elektrisk vendelagen, hvor beboeren opfordres og motiveres til at følge forflytningen. Der arbejdes med at forklare beboeren om handlingerne, og hvilke opgaver der foretages, hvilket stimulerer beboeren kognitivt. Medarbejderen fortæller, at der efter plejen tilbydes muskelafslappende behandling, hvilket er med til at smidiggøre beboerens muskler og give velvære.

Observationsstudie af frokostmåltid - Madklub

På bordene er der små kurve med boller og friskkværnet smør, som beboerne selv kan smøre på bollerne. Der er også salt og peber samt sodavand og vand, som beboerne selv kan forsyne sig med. Maden serveres på tallerkener for at signalere et restaurantbesøg, og en medarbejder går rundt og serverer vin til de beboere, der ønsker det. Beboerne spiser selv. En beboer får tilbudt sit sædvanlige spisebestik med mosgummi på skaftet, hvilket beboeren dog vælger ikke at benytte.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Alle remedierne findes frem, før plejen igangsættes. Det opdages hurtigt, at der mangler handsker, hvorefter den ene medarbejder henter en kasse med handsker.

Et plejebord gøres klar med diverse fade, handsker, klude og salver. En skraldespand til affald er placeret ved siden af bordet, hvor der også er lagt en pose på gulvet til det snavsede linned.

Der er to medarbejdere omkring plejen, hvor denne ene medarbejder er den udførende, og den anden medarbejder har en mere støttende og vejledende funktion, både i forhold til beboeren og den anden medarbejder. Før plejen begyndes, trækkes gardinerne for, så der ikke er indkig fra vinduet. Plejen leveres uden afbrydelser og i et tempo, der er afstemt med beboerens funktionsniveau. Tilsynet drøfter efterfølgende systemet med vasketøjsposen på gulvet med medarbejderne og ledelsen ift. en mere hensigtsmæssig og hygiejnemæssig løsning.

Observationsstudie af frokostmåltid - Madklub

Der sidder tre medarbejdere fordelt ved to borde. Bordene er dækkede, da beboerne ankommer til lokalet. En kok præsenterer maden, og en anden medarbejder serverer denne. Der er ro og en god struktur under måltidet. Mellem måltiderne tages servicen ud, og der er en lille pause, før den næste ret serveres.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen og afviklingen af måltidet i observationsstudierne er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssig tilrettelagt, samt at plejen og måltidet gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Efter plejen køres plejevognen ud på badeværelset, hvor den ene medarbejder sørger for, at den blive rengjort og tømt. Affald tages med ud fra boligen, og det beskidte linned, som er placeret i en pose, hænges op på en krog på badeværelset.

Observationsstudie af frokostmålt - Madklub:

Beboerne sidder ved to borde, som er veldækkede med blomster, dug og servietter. Der anvendes service, som signalerer hjemlighed, og retterne serveres på blå tallerkener. Der er vinglas, dessertglas og vandglas på bordene. Menuen er beskrevet på små sedler, der ligger på bordene, så beboerne kan følge med i, hvilken ret der serveres. Der er i alt fire retter. Maden serveres og præsenteres af kokken, og beboerne har mulighed for at stille spørgsmål til maden. Det observeres, at beboerne nyder maden, og at alle nyder et til to glas vin.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje med elev og sygeplejerske

Medarbejderne ifører sig forklæde og handsker, før plejen igangsættes. Først foretages der pleje af ansigtet, hvorefter overkroppen vaskes. Det sikres, at alle folder vaskes grundigt, idet beboeren er stærkt kontraheret i sine hænder og arme. Derefter foretages der nedre pleje, hvor der er stor opmærksomhed på at overholde de hygiejniske retningslinjer. Kluden benyttes kun én gang, og det sikres, at urene handsker ikke kontaminerer rene områder. Efter nedre pleje smøres beboeren med barrierecreme, før der påsættes ble og benklæder. Det sikres, at der ikke er folder på lagnet, og at tøjet sidder uden folder. Til sidst tilbydes der

tandbørstning. Medarbejderne skifter handsker relevant under plejen, hvor der altid først sikres afspritning af hænderne, før der påtages rene handsker. Som det sidste serveres et stykke chokolade og noget frugt, som medarbejderen serverer for beboeren efter at have skåret det ud i mindre stykker for at forebygge fejl-synkning.

Observationsstudie af frokostmålt - Madklub:

Ikke relevant.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen og afviklingen af måltidet i observationsstudierne udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboernes behov og ønsker. Hjælpen til personlig pleje udføres desuden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Plejehjemmets fællesarealer fremstår ryddelige og indbydende, og indretningen opleves hjemlig med planter, billeder på væggene og læsestof på bordene. Der er i flere afdelinger pyntet op med påskecreationer.

Ved indgangsdørene ses flere steder små skilte med beboerens ønsker til ankomst i boligen, fx 'Bank på og vent 10 sekunder'.

I dagligstuerne ses flere små områder med siddemøbler, og spiseområdet er indrettet med mindre bordgrupper, hvor der på hvert bord står et menukort med dagens menu for aften og frokost.

På fællesarealerne ses synlige og tilgængelige medarbejdere, der optræder imødekommende over for beboerne. Beboerne tiltales ved fornavn, og der anvendes en målrettet kommunikation med en hånd på skulderen eller en omsorgsfuld hånd på ryggen ved de beboere, der kan lide fysisk kontakt.

Tilsynet observerer på en afdeling, hvordan der afvikles et hyggeligt frokostmåltid, hvor alle afdelingens beboere har valgt at spise i fællesskabet. Tilsynet bemærker, hvordan beboerne har selvbestemmelse i forhold til maden, som de selv forsyner sig med fra serveringsskåle og fade. Medarbejderne sidder med ved bordene, og faciliterer dialoger afstemt behovet ved de forskellige borde.

Sociale aktiviteter

På plejehjemmet hænger aktivitetsoversigter i alle afdelinger i en højde, så kørestolsbrugere kan se dem. Det fremgår, at der er tilbud om bl.a. banko, fællesspisning, stolegymnastik, strikkeklub samt musik og dans. I plejehjemmets stueetage er der indrettet en fælles café, hvor flere af plejehjemmets aktiviteter foregår. Tilsynet observerer flere aktiviteter i løbet af dagen, som fx stolegymnastik, som faciliteres af en administrativ medarbejder. Der er seks beboere, der deltager, og det ses, at øvelserne er velkendte for beboerne, der udfører øvelserne med et smil. Der trænes i 30 minutter, og flere beboere ses med farve i kinderne, da seancen er færdig. Dertil observeres en gruppe beboere, der spiller brætspil efter morgenmaden, og der ses flere steder en-til-en gangtræning på gangen.

I umiddelbar nærhed til caféen ligger plejehjemmets køkken og en mindre træningssal. På tilsynstidspunktet er der ikke beboere i træningssalen.

På alle afdelinger observeres beboere, der opholder sig i fællesstuerne, og som bevæger sig rundt på plejehjemmet. Der ses ligeledes beboere, der opholder sig i en solkrog i haven, hvor de nyder forårssolen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne med en særdeles venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at beboernes behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en respektfuld måde, hvor kommunikationen tilpasses individuelt. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varierende aktivitetstilbud, hvor tilsynet observerer forskellige aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer desuden, at indretningen af fællesarealerne understøtter plejehjemmets målgruppe, og indbyder til socialt samvær.

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:

Flertallet af de interviewede beboere giver på forskellig vis udtryk for, at de er glade for at bo på Verdishave, og at de oplever tryghed og livskvalitet, trods helbredsmaessige udfordringer. Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg er meget glad for at bo her, jeg har prøvet at bo på et andet plejehjem, så jeg har noget at sammenligne med, jeg er glattere her'.*
- *'Det er et rart og trygt sted'.*

En beboer giver udtryk for ikke altid at være tryk, grundet skiftende medarbejdere og oplevelsen af ikke at føle sig sprogligt forstået.

Selvbestemmelse

Flertallet af beboerne tilkendegiver på forskellig vis at opleve selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg kan godt lide at få hjælp af eleverne, så det får jeg ofte, så snakker vi om politik'*
- *'Der er ikke noget at klage over, jeg går ture udenfor, som jeg vil, det bestemmer jeg selv'*

En beboer giver udtryk for at opleve mindre selvbestemmelse og utryghed, idet beboeren oplever sig nødsaget til at få hjælp fra medarbejdere, som beboeren oplever er svære at kommunikere med pga. sprogbarriere.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men at en beboer kan opleve utryghed og manglende indflydelse på levering af hjælpen. Ledelsen er opmærksom på beboerens oplevelser.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: De interviewede beboere giver på forskellig vis udtryk for, at hjælpen overordnet leveres efter deres individuelle ønsker og behov ved flere af de faste medarbejdere. Dertil oplyser alle otte beboere, hvordan de fuldt ud anvender deres tilbageværende ressourcer, og at de støttes hertil af medarbejderne. Ligeledes giver beboerne udtryk for at kunne gå til de faste medarbejdere eller ledelsen ved behov for at ytre kritik, hvor en beboer fremhæver at have oplevet ledelsen som anerkendende og lyttende. Beboerne udtaler bl.a.: • <i>'De hjælper mig med lige det, jeg har brug for, de er meget hjælpsomme'.</i> • <i>'Det går fint, jeg får god hjælp til bad, der er ikke noget at klage over'.</i> • <i>'Det er en glimrende hjælp, jeg klarer dog det meste selv'.</i> To beboere udtrykker dog enkelte kritiske bemærkninger til hjælpen til pleje og støtte, som omhandler hjælp fra 'vikarer', der ikke har et tilstrækkeligt kendskab til beboernes behov, hvilket beboerne oplever generende, idet de skal 'tegne og fortælle'. Dertil oplever den ene af ovenstående to beboere desuden at opleve vanskeligheder ved at forstå medarbejderne, grundet sprogbarrierer, som beboeren udtrykker påvirker kvaliteten af hjælpen. En tredje beboer oplever indimellem lang ventetid på hjælp ved behov for toiletbesøg, hvilket resulterer i, at beboeren når at have vandladning i sin ble, inden hjælpen kommer.
Observation	Beboerne fremstår soignerede, og deres boliger ses rene og ryddelige, svarende til deres livsstil. Dog observeres det, at halvdelen af de besøgte beboere har mindre rene hjælpemidler.
Kontinuitet i støtten	Flertallet af beboerne giver udtryk for at opleve kontinuitet, herunder at det er de samme kendte medarbejdere, der leverer hjælpen, at de er lydhøre, og at der bliver fulgt op på ønsker og aftaler. Beboerne udtaler bl.a.: • <i>'Jeg kender dem alle, vi snakker om det hele'.</i> • <i>'Det er stort set de samme, jeg kender dem alle godt'.</i> • <i>'Ja, nu lytter de. Jeg har arbejdet med, at særligt aftenvagten skulle være bedre til at lytte, men det gør de nu. Så der er ingen problemer'.</i> To beboere oplever manglende kontinuitet i en grad, som beboerne finder problematisk. Den ene beboer oplever 'vikarer' ca. to gange ugentligt, hvor den anden oplever 'vikarer' ca. hver anden dag og i alle weekender, hvilket beboeren oplever som meget hårdt.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger er rene, men at hjælpemidler hos halvdelen af de interviewede beboere ikke er tilstrækkeligt renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Dertil, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje ved flertallet af de faste og kendte medarbejdere, men at en beboer oplever lang ventetid på hjælp til toiletbesøg, at to beboere oplever mangler til kvaliteten af hjælpen, når denne leveres af 'vikarer', hvilket begge beboere oplever op til flere gange om ugen. Dertil, at den ene beboer desuden oplever, at sprogbarrierer påvirker kvaliteten af plejen.

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 fx at overholde aftaler om adgang til beboernes boliger, som er beskrevet på et skilt ved beboernes ringeklokke. Beboerne oplyser generelt, til trods for enkelte beboeres manglende oplevelse af kontinuitet, at alle medarbejdere, faste som afløsere og vikarer, taler pænt til dem. Beboerne siger bl.a.: • <i>'Medarbejderne er flinke og hjælpsomme på alle tider af døgnet'.</i> • <i>'De (medarbejderne) er rare og venlige, og de er meget respektfulde'.</i> • <i>'Der er intet at klage over'.</i>
--	--

Emne: Muligheder for at være social	Data: Beboerne udtrykker på forskellig vis at være tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i varierende omfang ud fra lyst og evner i de forskellige tilbud. Beboerne fortæller desuden, at der er rig mulighed for at være social, og at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Beboerne siger bl.a.: • <i>'Jeg kommer til gymnastik hver gang. Jeg skal af sted i dag, og det glæder jeg mig til'.</i> • <i>'Jeg er en person, der elsker mennesker, og jeg har mange bekendtskaber her i huset'.</i> • <i>'Ja det kan du tro, vi hygger hele dagen, der er altid nogen at sludre med, så går man bare lige ind til sig selv, når man skal hvile fra aktiviteterne'.</i> • <i>'Der er maling om mandagen, der er også andre muligheder, men det deltager jeg ikke i'.</i> • <i>'Ja meget, jeg snakker med en masse til aktiviteterne og rundt om i huset og under måltiderne, hvor jeg altid sidder med de samme'.</i>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket gælder både faste medarbejdere og afløsere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Alle de interviewede beboere giver på forskellig vis udtryk for at være tilfredse med den mad, der serveres på Verdishave, og beboerne oplever, at maden er varierende, og smager godt. Beboerne beskriver bl.a. følgende om maden: • <i>'Maden er meget dejlig, den smager altid godt'.</i> • <i>'Maden er meget velsmagende, der er intet at klage over'.</i>
---------------------------------	--

- *'Jeg er godt tilfreds. Kartofflerne og sovsen er perfekt. Kødet kan godt være over kogt, men det er jo svært at lave mad til så mange, så det vil jeg ikke brokke mig over'.*

Beboerne beskriver desuden, hvordan de oplever god mulighed for indflydelse på maden og menuen, hvortil de bl.a. nævner:

- *'Man kan indgive ønsker, jeg ønsker nogle gange pølser og kold kartoffel-salat, og så får vi det. Vi har madsedler hver onsdag, som vi kan udfylde'.*
- *'Man kan skrive, hvad man ønsker, og så får man det som regel'.*

Flertallet af de interviewede beboere vælger at spise i den fælles spisestue, hvor flere beboere fremhæver tryghed ved at have faste pladser, og de oplever måltidet som et hyggeligt socialt samvær. Flere beboere deltager ligeledes i den ugentlige fællesspisning i caféen, som beboerne udtrykker glæde ved.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har desuden kendskab til forskellige muligheder for at komme med ønsker og forslag, og de oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning og socialt samvær i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, med hjælp fra tilsynet, at der er arbejdet meget med hygiejne i hverdagen. Særligt ved introduktion af nye medarbejdere og elever introduceres de grundigt til de hygiejniske principper. Der har været undervisning i håndhygiejne for alle medarbejdere, og der udføres hygiejneaudit. Medarbejderne fortæller også, at der er ved at blive uddannet hygiejne-nøglepersoner, der skal sparre med og stå til rådighed for kollegaer i det daglige.

Dertil er der nøglepersoner inden for forflytning og inkontinens.

Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at der afholdes kvalitetsmøder omkring sundhedsfaglige opgaver, som fx kompression mv.

Tilsynet spørger ind til, om der arbejdes med flere emner ift. SEL-ydelser, hvortil medarbejderne bekræfter, at det er vigtigt med en god kvalitet af plejen, men de fremhæver ikke særlige fokus, som der arbejdes med ud over hygiejnen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, kan redegøre for enkelte aktuelle indsatsområder i kvalitetsarbejdet. Dog vurderes det, at medarbejderne kun fremhæver enkelte fokusområder i kvalitetsarbejdet ift. ledelsens større antal fokusområder.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne fremhæver, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne: • At overholde aftaler, jf. adgangsskilt på døren. • At sige godmorgen. • At have øjenkontakt. • At tilpasse kommunikationen individuelt, nogle vil gerne snakke meget, og andre vil gerne have ro. • At vise respekt. • At tage hensyn til beboerens ønsker.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at de anvender besøgsplanen ift. at forberede og tilpasse hjælpen til den enkelte. Besøgsplaneren er beskrevet med beboerens generelle ønsker og behov, men den leverede indsats gives ud fra dialog med og observationer af beboeren med hensyntagen til beboerens selvbestemmelse. Kan beboeren ikke verbalt give udtryk for sine behov, aflæses beboerens mimik og kropssprog. Dertil fortæller medarbejderne, at pårørende inviteres med til indflytningssamtale, hvor der bl.a. forventningsafstemmes, og hvor vigtige oplysninger om beboeren kan indhentes i tilfælde af, at beboeren ikke selv kan bidrage med dette. Afviser en beboer hjælpen til personlig pleje, fortæller medarbejderne at anvende redskaber, såsom at trække sig for at komme tilbage senere og tilbyde sin hjælp på ny. Hvis ikke det lykkes, kan der forsøges ved en anden kollegas tilgang. Klippekort kan anvendes til aktiviteter ud fra beboernes individuelle behov og ønsker, og medarbejderne nævner aktiviteter, såsom at tage med beboeren ud at handle eller at tage på en længere gåtur.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samværet med beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder motiverende og opfordrer beboerne til at gøre mest muligt selv, fx hælde kaffe op eller vaske sig på overkroppen. Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang kan tage tid, men at det er vigtigt for at bevare beboernes funktioner længst muligt. Medarbejderne fremhæver, at der bruges meget tid på at lære elever og afløsere dette perspektiv.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen i Cura og på e-tavlen.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor der altid er sygeplejersker eller social- og sundhedsassistenter at henvende sig til, hvis der observeres forværring i en beboers tilstand eller ved et generelt behov for sparring. Medarbejderne fortæller, at der generelt arbejdes sammen på tværs af afdelingerne. Der er dagligt et e-tavlemøde, som giver overblik over afdelingens beboere og deres særlige helbredsmæssige forhold, som der skal være opmærksomhed på. Dertil

er der ugentligt et fagligt møde på hver afdeling, hvor der drøftes forskellige aktuelle emner.

Medarbejderne fortæller desuden, at der er et godt samarbejde med fysioterapeuten, som kommer fast i huset to gange om ugen.

Dertil fortæller medarbejderne, at der er retningslinjer omkring indlæggelse og udskrivelse, hvor en beboers indlæggelse altid varetages af en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent. I forbindelse med udskrivelse af en beboer modtages beboeren af social- og sundhedsassistenten i den afdeling, hvor beboeren bor eller den ansvarshavende social- og sundhedsassistent. I forbindelse med udskrivelse gennemføres en række faste opgaver, herunder gennemgang af beboerens medicin og kontakt til pårørende.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt har fokus på beboernes selvbestemmelsesret. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde i huset. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

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

- At overholde planlagt tidspunkt for hjælpen.
- At imødekomme beboernes ønsker og behov.
- At anvende viden om beboernes livshistorie.
- At sikre, at beboerne har et nødkald, hvor de beboere, der mestrer det, har tovejs kommunikationsnødkald.
- At have en langsom tilgang til nye beboere, så der først arbejdes med relationen.

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

- At der anvendes aflastningsredskaber for at forebygge tryksår.
- At huden tilses under plejen, og at der anvendes creme.
- At sikre hyppige bleskift, og at der anvendes rette blestørrelse.
- At der udføres korrekt nedre hygiejne for forebyggelse af UVI.
- At tilbyde hyppige toiletbesøg.
- At der udføres TOBS, og det vurderes, om der skal tages kontakt til egen læge, hvis en beboer falder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fremhæver særdeles relevante 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 fortæller, at beboerne ikke altid tildeles ud fra kontaktpersonsprincip, selv om social- og sundhedshjælperne er kontaktperson for fire beboere hver. Beboere med komplekse plejebehov tildeles en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, der også tilkaldes ved observeret forværring i en beboers tilstand. Det er oplevelsen, at det altid er muligt at få fat på en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske ved behov. Medarbejderne oplyser, at deres telefon ringer konstant under plejesituationerne, hvilket kan opleves meget forstyrrende. Det er oftest indgående kald fra afdelingens beboere, kald der er gået videre fra andre afdelinger eller telefonopkald fra kollegaer. Medarbejderne fortæller, at de ikke har taget telefonen med til medarbejderinterviewet for at undgå de mange forstyrrende opkald.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, hvordan de dokumenterer løbende, og at de oplever at have tid til dokumentationsarbejdet. Dertil fortæller medarbejderne, at der altid er hjælp at hente ved tvivl eller udfordringer med dokumentationen.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne fortæller, at der ved tvivl om arbejdsgange og procedurer hentes hjælp ved en kollega eller en afdelingsleder. Dertil anvendes VAR portalen omkring de sundhedsfaglige opgaver. Medarbejderne nævner desuden at kende til den nye vejledning til FS3 metoden. Medarbejderne fremhæver ikke KK intra som et redskab.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis, dog med støtte fra tilsynet, 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, men at det ikke fremgår helt tydeligt, hvordan plejen organiseres og tilrettelægges. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever mange forstyrrelser via deres telefoner, når de står i plejeopgaver. Dertil vurderes det, at medarbejderne i højere grad går til ledelsen og kollegaer ved tvivl om arbejdsgange end at anvende faglige instrukser og vejledninger.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne fortæller ved fælles hjælp, at besøgsplanerne skal indeholde detaljerede beskrivelser af, hvordan hjælpen leveres til den enkelte beboer. Der anvendes faste overskrifter som fx; Nødkald, Personlig pleje, Mad, Medicin og Forflytning, hvor beboernes ønsker, vaner og særlige individuelle hensyn beskrives. Dertil skal beboernes ressourcer og aktive deltagelse beskrives, og der skal henvises til relevante handlingsanvisninger. Medarbejderne fortæller, at alle har et ansvar for, at besøgsplanerne til enhver tid er opdaterede, så de er anvendelige for afløsere eller andre kollegaer.
----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved fælles hjælp kan redegøre for det faglige indhold i beboernes besøgsplaner, samarbejdet omkring udarbejdelsen, samt hvordan besøgsplanerne anvendes som vigtige arbejdsredskaber i levering af plejen.

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

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Tilsynets observationer er drøftet med medarbejderne under ovenstående afsnit.

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 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

Ønske:

3.1.3 hvad skal tilsynet have fokus på:

Vi fik en tilbagemelding under rapporteringen, og det fremgår desværre ikke. Det er et område der er arbejdet meget med i huset, og vigtigt for os at få den tilbagemelding på skrift ligeledes.

BDO: Vi har tilføjet tilbagemeldingen på skrift i rapporten.

Kommentar:

Vi har drøftet det dilemma med at beboere oplever "vikarer". Det er ikke tilfældet, fordi det anvender vi ikke. Men vi er som alle øvrige plejecentre underlagt et stort flow af mange elever, studerende, virksomhedspraktikanter, frivillige, ungarbejdere, faste afløsere etc.

Vi har stort fokus på navneskilte og intro af alle, og vi vil ikke kunne undgå en oplevelse af "mange nye" hos beboernes oplevelse. Jeg er løbende i dialog med beboerne omkring dette, og jeg hører de siger "vikarer" eller "mange nye".

Jeg tænker, at det kunne være godt at spørge mere ind til for jer under beboerinterview, fordi beboerne skelner ikke mellem ordet "vikar" eller mange "nye", og det er ærgerligt hvis det misforstås.

BDO: Tak for jeres kommentar til dette område. Vi anerkender, at emnet kan være dilemmafyldt. Vi ser ofte, at beboerne betegner andre medarbejdere end deres få faste som 'vikarer', uagtet de er vidende om den præcise tilknytning, de konkrete medarbejdere måtte have. Men 'vikar' er ofte et ord for, at beboerne oplever andre medarbejdere, der ikke er de samme faste, hvilket beboerne i varierende grad til lægger betydning for den oplevede kvalitet. Vi forsøger at gengive den oplevelse, som beboerne har og udtaler sig om, og vi anvender derfor det samme ord i rapporten, som beboerne har sagt. Vi er dog klar over, at der kan ligge forskellige betydninger i ordet, og har valgt at sætte vikar i situationstegn i rapporten.

Med venlig hilsen

Louise Echardt Selch Vistoft

Forstander

Verdishave

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.