



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Skjulhøjgård

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	9
3.1 Interview med ledelsen	9
3.2 Observationsstudier	11
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 Skjulhøjgård, Ålekistevej 226, 2720 Vanløse

Forstander: Cathja Malou Rasmussen

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. april 2025

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder og kvalitetssygeplejerske
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Director Mette Norré Sørensen, Sygeplejerske

Manager Christina Ryel, 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:

Tilfredsstillende

Interview med ledelsen

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Skjulhøjgård, i samarbejde med områdekantoret, på tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Der ses dog fortsat udviklingsområder på flere temaer, som det vurderes, at der skal arbejdes videre med.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at Skjulhøjgård har arbejdet målrettet med kvalitetstemaer i hverdagen, som varetages af kvalitetssygeplejersken. Det vurderes overordnet, at det samlede kvalitetsarbejde ikke helt er i mål endnu.

Det er tilsynets vurdering, at kvalitetsarbejdet på Skjulhøjgård er i en positiv udvikling. Det vurderes at organiseringen af kvalitetsarbejdet på meget tilfredsstillende vis vil kunne understøtte fremtidige forbedringer af kvaliteten. Det er dog tilsynets vurdering, at Skjulhøjgård fortsat er i proces, og at der stadigvæk er et stykke vej endnu.

Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at beboeren i observationsstudiet på meget tilfredsstillende vis mødes med en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og plejen udføres med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen udøver en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens ressourcer medinddrages i størst muligt omfang. Tilsynet vurderer dog, at der i løbet af plejeforløbet er mulighed for at styrke medarbejderens faglige viden og tilgang til samtaler om alvorlig sygdom.

Det er tilsynets vurdering, at plejen i observationsstudiet er tilrettelagt og gennemføres på en særdeles tilfredsstillende måde.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje foregår på meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboerens behov, hvor medarbejderen dog ikke på korrekt vis får administreret beboerens medicin, og derved ikke følger de givne retningslinjer på området.

Det er tilsynets vurdering, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Der er en synlig aktivitetsplan, hvor banko er hovedaktiviteten. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne trives tilfredsstillende på plejehjemmet, der er dog to beboere som tilkendegiver en utryghed ved, at plejen for ofte leveres af ikke kendte medarbejdere. Det er tilsynet vurdering, at beboerne generelt oplever medbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, dog savner en beboer større fleksibilitet i forhold til levering af bad og større medinddragelse på medicinområdet.

Tilsynet vurderer at pleje og støtte overordnet leveres på tilfredsstillende vis og i overensstemmelse med beboernes behov og ønsker. En beboer oplever dog, at kvaliteten af hjælpen er svingende, hvilket beboeren tilskriver, at hjælpen leveres af medarbejdere, der ikke er bekendt med beboerens behov.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i plejen, og derved holdes ved lige, og det er også tilsynets vurdering, at beboerne er orienterede og bekendte med, hvor de eventuelt skal henvende sig ved utilfredshed.

Det er samtidigt tilsynet vurdering, at alle de interviewede beboere har forskellige bemærkninger til kontinuiteten i støtten, hvor der samlet ønskes større kontinuitet, og at medarbejderne anvender navneskilt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Beboerne oplyser dog, at de indimellem oplever medarbejdere, der ikke altid kommunikerer ligeværdigt og respektfuldt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever et varieret tilbud om aktiviteter, hvor banko er den gennemgående aktivitet, som de fleste beboere holder af. En beboer er dog uforstående over for, at beboeren ikke er blevet tilbudt at deltage, og savner også tilbud om træning. Denne beboers oplevelse er drøftet med ledelsen, som vil drøfte beboerens helhedssituation i medarbejdergruppen.

Det vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med maden, selv om nogle finder den lidt for moderne, og mener, at kvaliteten kan forbedres. Overordnet oplever beboerne, at der er mulighed for medbestemmelse, men det er tilsynets vurdering, at der er plads til udvikling, så alle beboere får indflydelse på deres egen mad og valg af spisested.

Gruppeinterview af medarbejdere

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for plejehjemmet kvalitetsarbejdet på nuværende tidspunkt, og at de er bevidste om, at plejehjemmet er i proces i forhold til at udvikle kvalitetsarbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Tilsynets vurderer, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne beskriver forhold, som vidner om, at der mangler implementering af et mere struktureret og systematisk samspil omkring beboernes pleje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne har brug for hjælp til at kunne beskrive deres praksis, idet en reflekterende tilgang, og det at sætte ord på deres arbejde, ikke er en kendt praksis.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for deres arbejds-gange vedrørende levering af plejen og arbejds-gange i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde. Der er dog tilsynets vurdering, at der både i forhold til arbejds-gange og dokumentationsarbejdet er behov for mere systematiske måder at gribe arbejdet an på.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde. Der er blandt medarbejderne et ønske om, at der etableres en mere fast arbejds-gang for udfyldelse af besøgsplaner, så besøgsplanerne fremtræder ensartede i hele huset.

Det er tilsynet vurdering, at medarbejdernes sprogbrug under interviewet om beboerne kan opfattes mindre værdigt, hvorfor tilsynet har haft dialog med både medarbejdere og ledelse omkring denne oplevelse.

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, at ledelsen på Skjulhøjgård, i samarbejde med områdekontolet, på meget tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der dog fortsat ses udviklingsområder på flere temaer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder målrettet med at få implementeret den nye organisering af kvalitetsarbejdet, herunder at sikre særligt fokus på temaerne i denne tilsynsrapport, hvor der er givet vurderingen 'tilfredsstillende'.

Tilsynet bemærker, at der i løbet af plejeforløbet er mulighed for at styrke medarbejderens faglige viden og tilgang til samtaler om alvorlig sygdom.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på at styrke medarbejdernes kommunikative kompetencer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i observationsstudiet ikke på korrekt vis administrerer beboerens medicin, og derved ikke følger de givne retningslinjer på området.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at opkvalificere medarbejdernes viden i forhold til medicin håndtering.

Tilsynet bemærker, at to beboere tilkendegiver utryghed ved, at plejen for ofte leveres af ikke kendte medarbejdere, samt at en beboer savner større fleksibilitet i forhold til levering af bad og større medinddragelse på medicinområdet.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes målrettet fokus på at sikre tryghed og medinddragelse for beboerne.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at kvaliteten af hjælpen er svingende. Det tilskrives, at hjælpen leveres af medarbejdere, der ikke er kendte med beboerens behov.

Dertil bemærker tilsynet, at alle de interviewede beboerne har forskellige bemærkninger til kontinuiteten i støtten, hvor der samlet ønskes større kontinuitet, og at medarbejderne anvender navneskilt.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at sikre større kvalitet og kontinuitet i leveringen af hjælpen til beboerne.

Dertil anbefaler tilsynet, at medarbejderne anvender navneskilt for derved at imødekomme beboernes behov for at vide, hvem der hjælper dem.

Tilsynet bemærker, at beboerne indimellem oplever medarbejdere, der ikke altid kommunikerer lige værdigt og respektfuldt.

Dertil bemærker tilsynets, at en beboer er uforstående over for, at beboeren ikke er blevet tilbudt at deltage i banko, og beboeren savner også tilbud om træning.

Tilsynet anbefaler, jf. tidligere anbefaling, at ledelsen sætter fokus på at styrke medarbejdernes kommunikative kompetencer. Dertil anbefaler tilsynet, at en konkret beboers helhedssituation løftes i medarbejdergruppen.

Tilsynet bemærker, at beboerne generelt er tilfredse med måden, selv om nogle finder den lidt for moderne, og mener, at kvaliteten kan forbedres. Dertil bemærkes det, at der er plads til udvikling, så alle beboere får indflydelse på deres egen mad og valg af spisested.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt, i samarbejde med køkkenet og medarbejderne, sættes fokus på mad og måltider.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver forhold, som vidner om, at der mangler implementering af et mere struktureret og systematisk samspil omkring beboernes pleje.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på medarbejdernes arbejdsgange, og at der på systematisk og målrettet vis implementeres faglige møder, beboerkonferencer mv.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har brug for hjælp fra tilsynet til at kunne beskrive deres praksis, idet en reflekterende tilgang, og det at sætte ord på deres arbejde, ikke er en kendt praksis.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes målrettet med at højne medarbejdernes refleksionsniveau.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne har et ønske om at der etableres en mere fast arbejds-gang, så besøgsplanerne fremtræder ensartede i hele huset.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes på at få fokus på ensartede og systematiske arbejdsgange i forhold til udarbejdelse af besøgsplanerne

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 Skjulhøjgård anbefalinger vedrørende: Faglig professionel kommunikation, organisering af pleje, hygiejne, medicinhåndtering, vikars/afløseres kendskab til opgaveløsningen, aktiviteter og mad.

Forstanderen og kvalitetssygeplejersken redegør for opfølgningen, hvor sygeplejerske fra områdekontoret også deltager i interviewet. Forstander fremhæver, at medarbejderne generelt udviser en høj grad af faglighed og professionel kommunikation i deres daglige arbejde. Forstander bemærker, at tilsynets oplevelse fra det sidste tilsyn afspejler de udfordringer, der kan opstå, når medarbejdere skal agere i en plejesituation under observation. Dette giver ikke nødvendigvis et retvisende billede af medarbejdernes faglige niveau. Der er dog en erkendelse af, at der eksisterer udfordringer med kulturen, hvorfor der er igangsat et arbejde med at udvikle handleplaner. Disse handleplaner har fokus på at sikre, at beboernes bliver hørt.

Udfordringer på hygiejneområdet er blevet fulgt op med undervisning på alle afdelinger med fokus på korrekt brug og skift af handsker. Undervisningen har fundet sted både under de ugentlige fredagsmøder og som individuelle sessioner med kvalitetssygeplejersken. Derudover er der afholdt afdelingsvis undervisning, og der er brugt lyskasse til at sikre korrekt håndvask. Der har også været særligt fokus på brug af forklæder i plejesituationer og under måltider. Der arbejdes med informationsmateriale fra hygiejneorganisationen, hvor der er sat plancher op på alle toiletter.

Forstander erkender, at medicinhåndtering måske ikke har haft den helt store fokus, men understreger, at der er etableret praksis, hvor det kun er faste medarbejdere, der administrerer medicin, og hvor der altid tjekkes i CURA, før medicinen gives. Medicinhåndteringen er en opgave, der løbende tales om i hverdagen, fx om beboernes piller skal/kan knuses eller administreres på anden vis. Selv om der ikke har været en målrettet indsats, er der kontinuerlig opmærksomhed på korrekt medicinhåndtering.

Forstander oplyser, at der fortsat er et højt forbrug af vikarer, og selv om alle har adgang til CURA, er det kendt, at ikke alle får læst i systemet. For at imødekomme dette er der udarbejdet en oversigt med information om beboerne. Der er også stort fokus på at få de samme vikarer for at sikre kontinuitet, og det er begyndt at lykkes, da vikarerne selv ønsker at komme tilbage.

Det er forstanders oplevelse, at der tilbydes meningsfulde aktiviteter, herunder vedligeholdelsestræning til beboerne. Der arbejdes tæt sammen med aktivitetsmedarbejderne for at finde en bred vifte af aktiviteter. Mange af beboerne har kognitive udfordringer, og har brug for forskellige tilbud, hvor der tilbydes forskellige aktiviteter for at kunne favne så mange som muligt. Om formiddagen er aktivitetsmedarbejderne ude på afdelingerne, hvor de for eksempel tilbyder vedligeholdelsestræning, mens der om eftermiddagen tilbydes andre aktiviteter, såsom banko. Der er kendskab til beboernes livshistorie, og ud fra denne tilbydes der aktiviteter, som motiverer og engagerer beboerne. Der er udarbejdet et årshjul for de større arrangementer, og den månedlige aktivitetsplan er opsat i elevatoren, så alle kan se den. Der er opmærksomhed på, at nogle beboere ikke ønsker at deltage

i aktiviteterne eller betale til aktivitetskassen, og der er en oplevelse af, at denne andel af beboere er stigende.

Forstander har taget skridt til at forbedre beboernes tilfredshed med maden. Køkkenet er nu fuldt bemandet, og der er ansat en faglig koordinator, der regelmæssigt besøger beboerne for at tale med dem om deres ønsker og behov. Dette sikrer, at beboernes præferencer bliver imødekommet. Derudover er der blevet indført bøger på madvognene, hvor beboerne straks kan notere deres feedback. For eksempel blev det rapporteret, at de serverede pomfritter var seje, og denne feedback blev hurtigt videreformidlet og håndteret. Disse tiltag er med til at sikre, at beboernes ønsker og behov bliver hørt og taget alvorligt.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Kvalitetssygeplejersken har ansvaret for at strukturere det daglige kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

Der er særligt fokus på, at de nye faglige koordinators bliver klædt på til deres nye arbejdsområde. Planen er at afholde beboerkonferencer hver tredje uge samt daglig faglig sparring, og arbejdet med at få dette implementeret er i gang. Blandt andet hygiejne og beboernes stemme skal være centrale elementer i beboerkonferencerne. Beboerkonference og de daglige faglige sparringsseancer skal fremadrettet udgøre de grundlæggende byggesten i kvalitetsarbejdet.

I forhold til utilsigtede hændelser (UTH) er der etableret et tæt samarbejde mellem en konsulent fra områdekontoret og kvalitetssygeplejersken.

Der er et kontinuerligt fokus på CURA, og nye medarbejdere klædes godt på for at sikre, at de er velinformerede og kompetente. For at undgå "hjemmeblindhed" og fejlagtige antagelser inddrages områdekontoret aktivt i processen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Skjulhøjgård, i samarbejde med områdekontoret, på tilfredsstillende vis har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, hvor der dog fortsat ses udviklingsområder på flere temaer, som det vurderes, at der skal arbejdes videre med.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at Skjulhøjgård arbejder målrettet med kvalitetstemaer i hverdagen, som varetages af kvalitetssygeplejersken, og hvor det overordnet vurderes, at det samlede kvalitetsarbejde ikke er helt i mål endnu.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Skjulhøjgård er i gang med at implementere en ny organisering af kvalitetsarbejdet, baseret på anbefalinger fra BDO-tilsynet, beboertilfredshedsundersøgelser, BRUS mv.

Plejehjemmet er struktureret med en forstander, en afdelingsleder og en kvalitetssygeplejerske. Som et nyt tiltag skal der ansættes en faglig koordinator på hver etage.

Forstanderen skal fungere som kvalitetsleder, og der vil være både centrale initiativer og lokale observationer, som skal bidrage til kvalitetsarbejdet. Denne forandring indebærer en ny måde at arbejde på, hvor der med støtte fra områdekontoret er hjulpet med afdækning, beskrivelse af kerneopgaver og drøftelser om, hvordan plejehjemmet kan forbedre det faglige samarbejde og inddrage beboerens stemme.

Der har været en del udskiftning i medarbejdergruppen, da ikke alle ønskede at deltage i denne forandringsrejse. Der er ansat to faglige koordinators, hvor det er planen at ansætte en til, hvilket allerede har resulteret i en helt ny faglig struktur, som er ved at tage form, men som stadig er i sin spæde begyndelse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at Skjulhøjgård er i en positiv udvikling, hvor den fremadrettede organisering på meget tilfredsstillende vis vil understøtte det kommende kvalitetsarbejde. Dette giver grundlag for en positiv udvikling og et solidt fundament for fremtidige forbedringer. Det er dog tilsynets vurdering, at Skjulhøjgård fortsat er i en proces ift. kvalitetsarbejdet, og at der stadigvæk er et stykke vej endnu. Det er tydeligt, at intentionerne er gode, og at der er en stærk vilje til at forbedre kvalitetsorganisationen.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ingen ønsker.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen hilser godmorgen til beboeren, der ligger i sengen, og som netop har spist sin morgenmad. I et alvorligt toneleje henvender beboeren sig til medarbejderen for at tale om en ubehagelig besked fra lægen om mulig forværring i beboerens sygdom. Medarbejderen taler i et venligt og humoristisk toneleje, men forbigår at følge op på beboerens bekymring. Beboeren nævner igen, på et senere tidspunkt, oplevelser fra gårsdagens lægeundersøgelse, som medarbejderen igen kommunikerer uden om, og undgår at spørge ind til. Under resten af plejen foregår kommunikationen i en humoristisk og venlig tone, hvor det tydeligt fremgår, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens hverdag.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje:

Under hele plejeforløbet er medarbejderen opmærksom på at bevare beboerens autonomi. Dette gøres ved aktivt at inddrage beboeren i de forskellige handlinger, der skal udføres, og ved at sikre, at beboeren er klar til handlinger, som fx at vende sig i sengen. Plejen udføres ud fra rutiner, der er tilpasset beboerens vaner, fx ønsker beboeren at blive vasket i koldt vand, hvortil medarbejderen beskriver vaskevandet som 'kuldegysende', og beboeren tilkendegiver, at det er dejligt. Plejen er ligeledes tilpasset beboerens ønsker om tidspunkt og behov for hvile, idet

beboeren inden morgenplejen har fået morgenmad i sengen, og efter nedre hygiejne i sengen ønsker beboeren at forblive i sengen til før frokost.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen har under hele plejeforløbet fokus på at inddrage beboerens ressourcer, fx ved at guide beboeren til at medvirke til løft af ben og underkrop under den nedre hygiejne og til at få placeret bleen behageligt efter hygiejnen. Da morgenplejen er færdig, guides beboeren til at forflytte sig højere op i sengen ved egne kræfter ved at benytte fodenden af sengen som modstøtte.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboeren i observationsstudiet på meget tilfredsstillende vis mødes med en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at plejen udføres med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen udøver en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens ressourcerne medinddrages i størst muligt omfang. Tilsynet vurderer dog, at der i løbet af plejeforløbet er mulighed for at styrke medarbejderens faglige viden og tilgang til samtaler om alvorlig sygdom.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn og at have affaldspose inden for rækkevidde. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Beboeren ønsker en stikpille i forbindelse med nedre hygiejne, hvilket medarbejderen først skal hente ude i medicinskabet. Inden medarbejderen forlader beboeren sikres det, at beboeren ligger godt, og beboeren informeres om, at medarbejderen forlader boligen i en kort stund. Medarbejderen er kort efter retur, og plejen fortsættes uden yderligere forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at plejen i observationsstudiet er tilrettelagt og gennemføres på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

De praktiske opgaver hos beboeren udføres efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen, og medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at tildække beboeren med et håndklæde. Medarbejderen indstiller plejesengen i korrekt højde, og benytter Vendlet-lagnet rutineret. I forbindelse med plejen ønsker beboeren at få en stikpille. Medarbejderen henter stikpillen i medicinskabet efter at have spurgt en kollega på gangen, og giver derefter stikpillen uden først at have orienteret sig i CURA. jf. retningslinjerne for korrekt medicinadministration.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboerens behov og retningslinjer på området. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at medarbejderen ikke på korrekt vis administrerer beboerens medicin, og derved ikke følger de givne retningslinjer på området

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Tilsynet observerer under tilsynsbesøget, at fællesarealerne på plejehjemmet fremstår rene, ryddelige og indbydende. I midten af plejehjemmet ses en stor lys atriumgård, hvor borde og stole er sat klar til større arrangementer. Der er også et piano og flere remedier til aktiviteter, såsom bolde og andre træningsredskaber. Afdelingerne er indrettede med hyggelige dagligstuer, hvor mindre bordgrupper, sofaarrangementer og tv-møbler skaber en hjemlig atmosfære. I de tilstødende lokaler er der træningscykler og en massagestol, som indbyder til både træning og afslapning.

Flere beboere sidder sammen i dagligstuerne, og spiser deres morgenmad i. Medarbejderne hilser venligt og imødekommer på de beboere, der ankommer til dagligstuen, og enkelte medarbejdere har sat sig ned for at støtte beboerne under morgenmaden eller for at facilitere samtale med beboerne. Indretningen giver mulighed for sociale aktiviteter samtidigt med, at der er plads til privatliv og personlig sfære. Medarbejderne taler til beboerne i en venlig og respektfuld tone, og de udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser.

Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer under tilsynsbesøget, at plejehjemmet aktivt involverer beboerne i udvælgelse, planlægning og afvikling af sociale aktiviteter. I plejehjemmets centrale elevator er der sat flere opslag op med aktiviteter og en aktivitetskalender, mens en elektronisk skærm på hver afdeling viser billeder af de seneste afholdte aktiviteter, såsom besøg af en besøgshund og en tur til Zoologisk Have.

På dagen for tilsynet er der planlagt gymnastik i en afdeling, som dog ikke bliver afholdt, grundet ferie. Om eftermiddagen er der planlagt banko med medvirken af husets frivillige.

Under frokosten i en afdeling høres høj dansktopmusik, og flere beboere og medarbejdere nynner med, mens bordene dækkes. Der er tydelig interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Bordene er dækkede med service og bordkort, der indikerer, hvor beboerne skal sidde, og flere beboere ankommer selvstændigt gående

eller ved rollator. Da frokosten bliver serveret, slukkes musikken, og en medarbejder deler vand ud til beboerne fra en stor kande, der efterfølgende stilles på et af bordene. Smørrebrødet bliver serveret individuelt for beboerne; nogle får klargjorte tallerkner med smurt smørrebrød, mens andre får små fade med brød og pålæg, så de selv kan smøre maden. Da maden er serveret, sætter en medarbejder sig for at støtte en beboer til måltidet, mens en anden medarbejder sikrer korrekt medicinadministration. Medarbejderne faciliterer samtale under frokosten, og de spørger ind til beboernes ønsker for deltagelse i eftermiddagens banko.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Der er en synlig aktivitetsplan, hvor banko er hovedaktiviteten. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne.

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 taler med fire beboere. Beboerne giver overordnet udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, hvor to beboere dog tilkendegiver en utryghed ved, at plejen for ofte leveres af ikke kendte medarbejdere.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg er meget utryg, idet der kommer fremmede medarbejdere hele tiden'.*
- *'Der er mange nye, som jeg ikke kender, det er ikke så godt'.*

En tredje beboer beskriver en hændelse, der bidrager til, at beboeren føler sig meget utryg og bange for at falde. Dette fører til, at beboeren nu undgår at forlade boligen i forbindelse med måltiderne, som tidligere var en stor glæde for beboeren. Beboeren oplyser, at situationen er drøftet med medarbejderne, og at der nu arbejdes i samarbejde med en ergoterapeut for at styrke beboerens psykiske og fysiske færdigheder.

Selvbestemmelse

Beboerne oplever generelt, at de har indflydelse på deres hverdag og selvbestemmelse. Dog føler en beboer manglende selvbestemmelse på visse områder. F.eks. bliver badet leveret på andre dage end ønsket, uden mulighed for ændring. Derudover opleves der mangel på information om medicinændringer, hvor beboeren selv ønsker at bestemme, hvornår medicinen tages, i stedet for, at det sker under medarbejderens overvågning.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne på tilfredsstillende vis finder sig godt tilpas på plejehjemmet, men to beboere tilkendegiver dog en utryghed ved, at plejen for ofte leveres af ikke kendte medarbejdere.

Det er tilsynet vurdering, at beboerne generelt oplever medbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, men en beboer savner større fleksibilitet i forhold til levering af bad og større medinddragelse på medicinområdet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Alle beboerne modtager hjælp til personlig pleje, og de oplever overordnet at få den hjælp, de har behov for. En beboer fremhæver nattevagtens måde at hjælpe på som meget positiv, og beboeren fortæller, at medarbejderne om natten kommer med det samme ved kald, og at de følger beboeren på toilettet og tilbage igen. En anden beboer er dog lidt mere skeptisk, idet beboeren oplever, at kvaliteten af plejen er meget forskellig, hvilket beboeren oplever hænger sammen med, om det er kendte eller ikke kendte medarbejdere, der leverer hjælpen. Beboerne oplever, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, som de selv kan, og beboerne udtrykker, at de bestemt ikke beder om hjælp til ting, de selv kan mestre. Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender, og som de har tillid til, eller de vil tale med deres pårørende.
Observation	Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus. Alle fire beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol. Hjælpemidlerne ses rene og velholdte.
Kontinuitet i støtten	Beboerne oplever overordnet, at der kommer mange forskellige medarbejdere og hjælper med plejen, hvilket tre beboere ikke finder særligt rart og tilfredsstillende. En beboer kan dog nævne, at alle medarbejdere er kendte, men beboeren savner, at der kommer den samme medarbejder gennem en længere periode ad gangen. Beboerne har overordnet god forståelse for, at medarbejderne skal have fri, ferie mv. En ægtefælle til en beboer beskriver: • <i>Det kan tydeligt mærkes, når min hustru får hjælp fra en medarbejder, der ikke kender hende så godt, så bliver hun mere forvirret end vanlig.</i> En beboer udtaler: • <i>Det har ingen betydning for mig, at der ikke kommer den samme og hjælper hver dag, men jeg kunne bare blot ønske, at medarbejderne bar navneskilt, så jeg ved, hvem jeg taler med.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at pleje og støtte overordnet leveres på tilfredsstillende vis og i overensstemmelse med beboernes behov og ønsker. En beboer oplever dog, at kvaliteten af hjælpen er svingende, hvilket beboeren tilskriver, at hjælpen leveres af medarbejdere, der ikke kender til beboerens behov

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i plejen, og derved holdes ved lige, og det er også tilsynets vurdering, at beboerne er orienterede og bekendte med, hvor de eventuelt skal henvende sig ved utilfredshed.

Det er tilsynet vurdering, at alle de interviewede beboerne har forskellige bemærkninger til kontinuiteten i støtten, hvor der samlet ønske er større kontinuitet, og at medarbejderne bærer navneskilt.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Overordnet oplever beboerne, at medarbejderne generelt taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Det påpeges dog, at nogle medarbejdere kan være svære at kommunikere med, grundet sproglige udfordringer, hvorfor beboerne beskriver, at der kan opstå misforståelser. Beboerne siger bl.a.: • <i>Nogle taler ikke altid lige pænt, og det er ikke behageligt.</i> • <i>De roser meget, og det er selvfølgelig rart, men det kan opleves lidt som at blive behandlet som et barn.</i> Tilsynet observerer, under et interview i en beboers bolig, at en medarbejder banker på døren, og træder ind uden at orientere beboeren om sin opgave. Medarbejderen går direkte ud på badeværelset, vender tilbage, og forlader boligen uden at sige noget. Beboeren forklarer, at dette sker ofte, og beboeren oplever medarbejderen som meget fåmælt. Beboeren mener, at opgaven handler om at kontrollere, om der er de rigtige handsker og klude i boligen.
Emne: Muligheder for at være social	Data: Beboerne nævner, at tilbuddet om aktiviteter varierende, og alle beboerne fremhæver banko som en tilbagevendende ugentlig aktivitet, som de fleste deltager i. En beboer deltager i banko for fællesskabets skyld, og påpeger positivt, at der under aktiviteten er hjælp fra de frivillige, så alle kan deltage, også dem der hører eller ser dårligt. En anden beboer oplyser lettere skuffet, at beboeren også blev tilbudt at deltage i banko, og at en medarbejder havde lovet at følge beboeren til arrangementet, hvilket dog ikke blev imødekommet. Hændelsen er drøftet med lederen, der oplyser, at beboeren ikke har tilkøbt aktivitetspakken, hvilket kan forklare, at beboeren ikke blev hentet. Den samme beboer oplyser tillige, at beboerens læge har anbefalet træning for at fastholde beboerens funktionsniveau, hvilket beboeren fortsat savner tilbud om. Beboerne oplever generelt at have social omgang med de andre beboere, hvilket dog bliver vanskeliggjort af, at der er mange beboere med hukommelsessvækkelse og andre kognitive udfordringer. En beboer nævner tilbud om damefrokost, hvilket beboeren har et stort ønske om skal fortsætte.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, selv om beboerne indimellem oplever medarbejdere, der ikke altid kommunikerer lige værdigt og respektfuldt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever et varierende tilbud om aktiviteter, hvor banko er den gennemgående aktivitet, som de fleste beboere holder af. En beboer er dog uforstående over for, at beboeren ikke er blevet tilbudt at deltage, og savner også tilbud om træning.

Denne beboers oplevelse er drøftet med ledelsen, hvor ledelsen finder grund til at løfte beboerens helhedssituation i medarbejdergruppen.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne er generelt tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet, men de fremhæver dog, at maden er meget moderne, og at den ikke helt afspejler deres madvaner. Beboerne siger bl.a.:

- *Den er god nok, men jeg kan ikke lide, at der er klumper i kartoffelmosen.*
- *Jeg havde regnet med, at det var god gammeldags mad, men det er sådan noget underligt noget - det er noget moderne noget. Morgenbrødet er meget tørt, og skorpen er som glas ...*
- *Den er ok, men jeg synes, at det er underligt, at spaghetti og salat blandes sammen.*
- *Den er normal virkelig god, sund og lavet fra bunden, og der er mange rodfrugter mv.*

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet svarer de fleste beboere, at der er mulighed for medbestemmelse. En beboer nævner, at der er en bog, hvor der kan skrives ris og ros til køkkenet. En anden beboer oplyser, at det er muligt at bestemme sin egen menu ved at krydse af i et skema. En tredje beboer oplever dog ingen mulighed for medbestemmelse, og beskriver, at der serveres fisk, selv om beboeren har frasagt sig dette.

To beboere spiser sammen med de øvrige beboere, mens de to andre spiser i boligen. Den ene af disse beboere glæder sig til at vende tilbage til spisestuen, men er utryk efter en episode, hvor beboeren blev efterladt i spisestuen i en længere periode.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt finder maden tilfredsstillende, selv om nogle finder den lidt for moderne, og mener, at kvaliteten kan forbedres. Overordnet oplever beboerne, at der er mulighed for medbestemmelse, men at der er plads til forbedring, så alle beboere får indflydelse på deres egen mad og valg af spisested.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, at kvalitetsarbejdets særlige fokus er på beboerne. Medarbejderne arbejder på at skabe kontinuitet og en rød tråd i deres arbejde, selv om der endnu ikke er implementeret faste procedurer i forhold til daglig rapport eller anden dialog om beboerne. En seddel med beboernes navne hjælper med at sikre og styre kontinuiteten i løbet af dagen.

Hygiejne er også et vigtigt fokusområde, hvor medarbejderne regelmæssigt minder hinanden om god håndhygiejne, og bruger håndsprit. Ved fredagsmøderne har kvalitetssygeplejersken ofte temaet oppe, hvor der blandt andet er quizzer eller anden præsentation for at variere indholdet og for at fange medarbejdernes interesse. Medarbejderne lægger stor vægt på måltiderne, hvor de forsøger at skabe en hyggelig stemning og god kommunikation med beboerne. De arbejder rehabiliterende, så beboere, der kan, selv smører deres mad. Der er faste pladser til beboerne, og medarbejderne har klare roller. Hygiejne omkring måltiderne er også et fokusområde. Overordnet beskriver medarbejderne, at der er sket udvikling på området. Der er ansat nye medarbejdere, og der skal fremadrettet arbejdes mere systematisk omkring beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for plejehjemmet kvalitetsarbejdet på nuværende tidspunkt, og de er bevidste om, at plejehjemmet er i en proces i forhold til at udvikle kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, at det vigtigste i kommunikationen med beboerne er, at samtalen er individuelt tilpasset. Livshistorien i CURA er en vigtig del af denne tilpasning, da den giver viden om, hvordan beboerne bedst kan tiltales.

I forhold til beboere med kognitive udfordringer er medarbejderne opmærksomme på at kommunikere på en værdig og respektfuld måde. De nævner, at korte sætninger er mere effektive end lange, hvilket hjælper med at sikre klar og respektfuld kommunikation. Venlighed, respekt og ligeværdighed kommer til udtryk ved, at medarbejderne altid banker på døren, før de går ind til en beboer, og medarbejderne beskriver, at de viser respekt for beboernes privatliv.

Tilsynet bemærker, at der under interviewet anvendes en kommunikationsform, som kan opfattes som mindre værdig. Tilsynet har derfor drøftet kommunikationsformen med medarbejderne og efterfølgende med ledelsen.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Beboeren og eventuelle pårørende bliver hørt i planlægningen af beboerens pleje og forløb gennem flere tiltag. Medarbejderne beskriver, at de kender beboernes særlige behov, og at de respekterer disse i høj grad. Dette sikrer, at beboernes liv og ønsker er i fokus. Der arbejdes også med indflytningssamtale, hvor der sparrs med beboeren og de pårørende, og der foretages en forventningsafstemning.

Når der er vikarer, tages der hensyn til beboerens behov, samtidig med, at medarbejdernes arbejdsforhold også vægtes, hvorved der ikke altid sikres kontinuitet. Alle vikarer får adgang til CURA, men da ikke alle læser i journalen, bliver de ofte mundtligt klædt på. Interne afløsere bliver introducerede til opgaver via deres oplæring. Medarbejderne anvender klippekortsordningen med fokus på beboernes behov. Klippekortet bruges ofte til aktiviteter, såsom oprydning, manicure og gåture. Der er stor opmærksomhed på at imødekomme beboernes ønsker, selv om der kan være udfordringer med at dokumentere dette.

Rehabilitering	Medarbejderne arbejder rehabiliterende fra morgenplejen til alle dagens små gøremål. De tager hensyn til beboere, der ikke orker mere, og respekterer, at disse beboere har brug for hjælp, og ikke kan bidrage med egne ressourcer. Beboerne opfordres til at gøre, hvad de selv kan, og det nævnes, at nyindflyttede beboere ofte er i krise, og derfor er en balancegang, hvor meget beboernes ressourcer skal inddrages. Medarbejderne bemærker, at det er vigtigt, at plejehjemmet ikke opfattes som et rehabiliteringscenter. Der tilbydes gymnastik ved aktivitetsmedarbejderen, og fysioterapeuten træner også med beboerne. Ergoterapeuten kommer to til tre gange om ugen for at støtte beboerne i deres rehabilitering.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne og med beboerens pårørende. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver, med støtte fra tilsynet, hvordan de forsøger at sikre sammenhæng i beboerens indsatser og forløb for at vedligeholde og forbedre beboerens funktionsevne og for at sikre stabile sundhedsfaglige forhold. Der er ikke etableret faste møder omkring beboerne, men på en af afdelingerne er der indført lidt mere strukturerede møder, hvor der også er dialog om tværfaglige indsatser. Når en beboer udskrives fra hospital, er det altid en social- og sundhedsassistent, der modtager, og følger op på beboeren. Det er dog lidt uklart, hvordan der følges op på beboerens helbredsmæssige udfordringer. En medarbejder beskriver, at arbejdet minder om hjemmeplejen, hvor man går forbi hinanden og arbejder individuelt omkring sine beboere. Der er et ønske om at få etableret triageringsmøder, så der sker systematisk opfølgning på beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne beskriver forhold, som vidner om, at der mangler implementering af et mere struktureret og systematisk samspil omkring beboerne.

Det er tilsynet vurdering, at medarbejdernes sprogbrug i interviewet om beboerne kan opfattes mindre værdigt, hvorfor tilsynet har haft dialog med både medarbejdere og ledelse omkring denne oplevelse.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne arbejder med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen ved at fokusere på kontinuitet, gode relationer og at være til stede. De er opmærksomme på, at forebyggelse er meget vigtig, og de passer godt på beboerne både fysisk, psykisk og socialt. Medarbejderne nævner, at de observerer beboernes
-------------------------------	--

hud for tegn på rødme og tryksår. Hvis der observeres problemer, anvendes madrasser og lejring, og der foretages hyppige stillingsskift for at forebygge tryksår. I forhold til ernæring samarbejdes der med ergoterapeuten, og hvis en beboer har en 'våd' stemme eller hoste, laves der en vurdering af, hvad beboeren skal spise. Beboerne vejes hyppigt for at monitorere deres ernæringstilstand. Medarbejderne er også opmærksomme på at forebygge urinvejsinfektioner ved at observere og tage nødvendige forholdsregler. De nævner, at de kan lugte, hvis der er problemer, hvor tilskud af væske og hyppige toiletbesøg er gode forebyggende skridt. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har brug for lidt hjælp fra tilsynet for at kunne beskrive deres praksis, hvor medarbejderne beskriver, at en reflekterende tilgang og det at sætte ord på deres arbejde ikke er en kendt praksis. Området er drøftet med ledelsen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne har brug for lidt hjælp fra tilsynet for at kunne beskrive deres praksis, idet en reflekterende tilgang, og det at sætte ord på deres arbejde, ikke er en kendt praksis.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne tilstræber at tilrettelægge deres arbejde, så hjælpen kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser ved at tale sammen om morgenen og ad hoc på lidt uformelle måder. Social- og sundhedsassistenterne er mest udsatte, da de bliver forstyrrede konstant, og at det er ikke muligt at sætte telefonen på lydløs. Medarbejderne beskriver, at den daglige planlægning er vigtig, hvilket er med til at komme evt. problemer i forkøbet. Dette har dog ikke været helt succesfuldt i en afdeling, hvor der er mange afbrydelser, og hvor det opleves, at beboerne ringer konstant, hvilket har ført til en dialog mellem tilsynet og medarbejderne for at kunne identificere problemet, hvilket dog ikke er lykkedes. Tilsynet forsøger at spørge ind til, om der kan ændres i planlægningen, men medarbejderne er af den opfattelse, at der ikke kan planlægges anderledes. Der er en oplevelse af, at beboerne ringer, grundet forkælelse. Situationen er vendt med ledelsen. Medarbejderne beskriver, at de håndterer tilbagemeldinger ved ændringer i beboerens tilstand, og de kvalificerer observationen ved at spørge social- og sundhedsassistenterne, som TOPS'er og vurderer situationen. Medarbejderne beskriver, at det er udfordrende at arbejde systematisk med beboernes helbreds-mæssige problemstillinger, og at de savner triagering og faste beboerkonferencer.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentation uden forstyrrelser, men de erkender, at der er behov for mere strukturerede arbejdsgange. Der er ingen superbrugere, men der kan trækkes på en leder, der er god til at bruge CURA.

Instrukser,
vejledninger
og procedurer

Medarbejderne oplyser, at de anvender gældende vejledninger og instrukser i det daglige arbejde. De nævner, at de bruger vejledningerne til at sikre korrekt udførelse af opgaverne og til at finde nyttig information. I forhold til procedurer i VAR-Healthcare anvender medarbejderne disse til at kvalificerer deres arbejde og sikre, at de følger de bedste praksisser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde. Der er dog tilsynet vurdering, at der både i forhold til arbejdsgange og dokumentationsarbejdet er behov for mere systematiske måder at gribe planlægningen an på, hvilket også taler ind i den nye organisatoriske udvikling, plejehjemmet står over for.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne arbejder med besøgsplanen, så den er handleanvisende for besøgsblokkene ved at sikre, at den er kort og præcis med faste overskrifter. Det beskrives dog, at en mere systematisk og ensartet arbejdsgang skal implementeres i hele huset, så besøgsplanen fremstår ensartet, og derved let at læse for alle. Medarbejderne gør opmærksom på, at helbredstilstande ikke skal inkluderes i besøgsplanen. Social- og sundhedshjælperne har ansvaret for besøgsplaner og funktionsevnetilstande. Ændringer i planen skal foretages så hurtigt som muligt. For nye beboere følges dokumentationen fra hjemmeplejen eller midlertidige pladser, men det opleves ofte, at situationen er anderledes, når man møder beboeren.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde, hvor der er et ønske om, at der etableres en mere fast arbejdsgang, så besøgsplanerne fremtræder ensartede i hele huset.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål
med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen kommentar

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 en bemærkning under punkt 3.1.2. Der står, at der er 2 afdelingsledere, det er ikke korrekt Skjulhøjgård har kun 1 afdelingsleder.

Ellers så tænker jeg ikke at der er noget i rapporten som jeg ikke kan genkende fra tilbagemeldingen da i var på besøg.

BDO: Dette er tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Cathja Malou Rasmussen
Forstander
Skjulhøjgård

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.