

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Klarahus

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Klarahus Edith Rodes Vej 14 2200 København N		
CVR-nummer: 64942212	P-nummer: 1009876568	SOR-ID: 1129801000016001
Dato for tilsynsbesøg: 03-03-2026	Tilsynet blev foretaget af: Jamilla Glar-Hammarsund Stine Pedersen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn - ældretilsynet fulgte op på en konkret henvendelse vedr. de tre temaer: Den ældres selvbestemmelse, Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse og Tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Forstander Tine Bau Viceforstander Lennart Løkke Afdelingsleder Annika Bramsen Afdelingsleder Linda Jespersen 1 uddannelsesansvarlig 4 social- og sundhedshjælpere 2 social- og sundhedsassistenter 1 aktivitetsmedarbejder 1 fysioterapeut		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Forstander Tine Bau Viceforstander Lennart Løkke Afdelingsleder Annika Bramsen Afdelingsleder Linda Jespersen 1 uddannelsesansvarlig 4 social- og sundhedshjælper 2 social- og sundhedsassistent 1 aktivitetsmedarbejder 1 fysioterapeut 1 sundhedsfaglig konsulent		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med: ledelse, 9 medarbejdere, 4 beboere og 4 pårørende. Data fra plejeoversigten og enhedens hjemmeside.		
Sagsnr.: SAG-25/3348		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Klarahus er et kommunalt plejehjem under Københavns Kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Plejeenheden er opdelt i 3 afdelinger: Afdeling 100 og 200 Afdeling 300 og 400 Afdeling 500, 600 og 700
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Plejeenheden har 111 boliger, heraf 4 ægtepar boliger. Der er i dag 96 beboere.
Den daglige ledelse varetages af: Forstander Tine Bau i samarbejde med viceforstander Lennart Løkke, afdelingsledere Annika Bramsen, Linda Jespersen og Mirna Kamal Hachem.
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: I alt 118 ansatte: 1 forstander 1 viceforstander 3 afdelingsledere 38 social- og sundhedshjælpere 21 social- og sundhedsassistenter 5 sygeplejersker 2 fysioterapeuter 2 aktivitetsmedarbejdere 4 ernæringsassistenter 1 farmakonom 3 administrative medarbejdere 7 rengøringsmedarbejdere 30 ikke faglærte
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Klarahus har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Klarahus fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Hele tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Hele tema 3: Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Klarahus fremstår som en enhed, hvor en personcentreret praksis med fleksibilitet, selvbestemmelse og respekt for den enkeltes ressourcer og hverdagsrytme er styrende for tilrettelæggelsen af helhedsplejen. Medarbejderne arbejder systematisk med faglige metoder til at aflæse og imødekomme ønsker og behov. Beboerne udtrykker at blive mødt med nærvær og en respektfuld tilgang, hvilket understøtter oplevelsen af selvbestemmelse, tryghed og kontinuitet i hverdagen.

Organiseringen er kendetegnet ved tværfaglighed og systematik. Klarahus har faste strukturer for koordinering, kompetenceoverblik, målrettet introduktion og løbende vidensdeling. Ledelsen opleves som nærværende og tydelig, hvilket skaber et trygt fagligt miljø. Det bidrager til kvalitet, stabilitet og sammenhæng i helhedsplejen og sikrer, at indsatsen er dækket af de rette kompetencer.

Samarbejdet med og inddragelsen af pårørende i hverdagen er en del af praksis. Samarbejdet understøttes af kommunikation og strukturer, som styrker relationel tryghed og medinddragelse af den pårørende som en involveret aktør.

Klarahus har fokus på samspil med lokale fællesskaber og civilsamfundet. De tilbyder et bredt og meningsfuldt aktivitetsudbud og sociale arrangementer, som understøtter både individuelle ønsker, sociale relationer og deltagelse på egne præmisser. Dette bidrager til at modvirke ensomhed, og styrker beboernes trivsel og livskvalitet.

Ved den mundtlige tilbagemelding drøftes forbedringspotentialer i den fortsatte, systematiske og kontinuerlige afdækning af ønsker og behov for helhedsplejen.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Klarahus har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 1 - Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Klarahus fremstår som en enhed, hvor beboernes ønsker, behov og hverdagsrytmer er i centrum, og hvor fleksibilitet er en naturlig del af den daglige praksis.

Medarbejderne beskriver, hvordan de møder beboerne med udgangspunkt i den enkeltes ressourcer, og skaber en fleksibel og nærværende tilgang. Medarbejderne oplyser, at beboerne i vidt omfang selv træffer beslutning om, hvornår de ønsker at stå op, gå i bad og gå i seng. Samtidig beskriver de, at beboerne støtter hinanden i de daglige gøremål, når en medbeboer ikke selv er i stand til det.

Efter medarbejdernes opfattelse bidrager det samlede set til beboernes oplevelse af en meningsfuld og sammenhængende hverdag.

Beboerne giver udtryk for, at de oplever indflydelse og mulighed for at gøre, som de ønsker i deres hverdag. De fortæller blandt andet, at de selv kan bestemme hvor og hvornår de ønsker at spise. De beskriver medarbejderne som søde og nærværende. Beboerne oplever en sammenhængende indsats, og de fremhæver et gensidigt kendskab til medarbejderne, som skaber tryghed og en tæt relation. Flere beboere fortæller, at de kan være sig selv, og at de oplever at blive set, som den de er.

I situationer, hvor beboere ikke verbalt kan give udtryk for ønsker, arbejder medarbejderne med observerende og fagligt reflekterende metoder, herunder perspektivskiftet og sceneskift. Medarbejderne fortæller, at de aflæser kropssprog og adfærd for at tilpasse støtten, så den følger beboerens dagsform og intentioner.

Enheden arbejder med søsterteams, hvilket understøtter, at medarbejderne har et indgående kendskab til den enkelte beboers vaner, behov og livshistorie. Medarbejderne beskriver samtidig et godt internt samarbejde, hvor kollegaer støtter hinanden, hvis en opgave kræver en anden medarbejders tilgang. Dette bidrager ifølge medarbejderne til øget ro blandt beboerne i afdelingerne og øget kendskab til beboerne.

Ældretilsynet bemærker, at helhedsplejen tilrettelægges med en rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på at styrke og bevare beboernes funktionsevne. Medarbejderne møder beboerne med blik for deres ressourcer og støtter dem i hverdagens aktiviteter på en måde, der fremmer både livsglæde og selvstændighed. De fortæller for eksempel, at beboerne varetager udførelse af personlig pleje i det omfang, den enkelte kan eller støttes til det, eksempelvis tandbørstning, etagevask eller rede hår. Ligeledes er der fokus på deltagelse i almindelige daglige aktiviteter såsom skift af sengetøj eller dække bord, da det bidrager til oplevelsen af meningsfuldhed i hverdagen og forebygger tab af funktionsevne.

Ved den mundtlige tilbagemelding drøfter og reflekterer Ældretilsynet og enheden over forbedringspotentialer i den kontinuerlige, systematiske afdækning af ønsker til og behov for helhedsplejen, da beboernes livssituation ændrer sig over tid.

Samlet set medvirker dette til, at Klarahus skaber et miljø, hvor beboere oplever en respektfuld og meningsfuld hverdag, kendetegnet ved stabilitet, genkendelighed og relationel omsorg.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Klarahus har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 2 - Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Beboerne fortæller, at aftaler overholdes, eksempelvis i forhold til faste aftenrutiner hvor medarbejderne gør boligen natklar i overensstemmelse med beboerens ønsker. Dette sammen med relationen er med til at understøtte tryghed og tillid til enheden.

Ældretilsynet lægger vægt på, at medarbejderne beskriver et samarbejde med ledelsen præget af tillid, hvor de oplever sig set, hørt og anerkendt. Ledelsen fremstår som tilgængelig på tværs af vagtlag og praktiserer en ledelsesstil, der giver medarbejderne frihed under ansvar.

Enheden arbejder systematisk med faste mødefora, der understøtter kvaliteten i helhedsplejen. De daglige koordineringsmøder samt triagemøder, hvor alle faggrupper deltager, understøtter en tæt opfølgning på beboernes behov og giver medarbejderne mulighed for løbende faglig drøftelse.

Ældretilsynet vurderer, at Klarahus har en organisering, der understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførsel af helhedsplejen. Med tværfaglige møder, såsom beboerkonferencer og BPSD-konferencer, skabes der rum for dybere refleksion og fælles faglige beslutninger omkring beboere med komplekse problemstillinger. Her afstemmes og beskrives den aktuelle indsats med udgangspunkt i beboerens forløb.

Enheden har etableret en sundhedsgruppe, bestående af ledelsen, sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Gruppen mødes to gange ugentligt med fokus på faglig sparring og sikring af de nødvendige kompetencer til varetagelse af helhedsplejen, herunder uddelegering af opgaver til formål at imødekomme færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

Enheden beskriver strukturerede introduktionsforløb, hvor man som ny kollega blandt andet introduceres af de relevante nøglepersoner, og følges med erfarne kollegaer. Der anvendes kompetenceskemaer, og på tværs af afdelingerne er medarbejdere vidende om hinandens kompetencer, idet enheden har et kompetence-overblik.

Vidensdeling er en naturlig del af hverdagen, hvor der er plads til nysgerrighed og oplæring af hinanden med faglighed og udvikling i fokus. Den viden, der tilegnes på kursus eller uddannelse bredes videre i kollegagruppen blandt andet ved formaliseret undervisning.

Medarbejderne beskriver ledelsen som tilgængelig, nærværende og tydelig i hverdagen, blandt andet ved deltagelse i de faste faglige møder. De oplever, at ledelsen indgår aktivt i dialoger og er let at række ud til, når der opstår spørgsmål eller behov for sparring. Dette skaber en kultur, hvor medarbejderne føler sig trygge i at dele udfordringer og søge støtte.

I forbindelse med vagtskiftet er der indarbejdet et fast dagligt overlap mellem dag-, aften- og nattevagt, så vigtig viden deles på tværs af døgnnet, og kontinuiteten i helhedsplejen styrkes. Ældretilsynet bemærker, at de organisatoriske rammer understøtter både faglighed og

sammenhængskraft. De systematiske mødefora og samarbejdet på tværs af vagter bidrager til, at medarbejderne kan tilrettelægge og udføre plejen i et trygt fagligt rum. Den interne kultur, hvor medarbejderne udviser gensidig respekt og hjælpsomhed, er ifølge medarbejderne med til at understøtte kontinuiteten i helhedspleje for beboerne.

Samlet set vurderer Ældretilsynet, at enheden arbejder målrettet og systematisk med at skabe tillid og kvalitet i helhedsplejen. Samarbejdet mellem medarbejdere og ledelse understøtter en helhedsorienteret og faglig indsats i mødet med beboerne.

Tema 3 – Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Ældretilsynet vurderer, at Klarahus har god kvalitet i helhedsplejen indenfor hele tema 3 - Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Beboerne giver under interview udtryk for at have et godt liv på Klarahus, hvor man har mulighed for at deltage på egne præmisser, hvilket understøtter både selvbestemmelse og oplevelsen af fællesskab. Blandt andet fremhæves betydningen af et velkomstkort i boligen ved indflytning, beboermøder og fælles aktiviteter som elementer, der bidrager til øget følelse af fællesskab.

Ældretilsynet bemærker, at pårørende inddrages, når beboeren finder det relevant. Ved indflytning inviteres pårørende med til indflytningssamtale, hvis beboeren ønsker det. Pårørende bidrager blandt andet med oplysninger om beboerens livshistorie, vaner og præferencer. Dette understøtter beboerens mulighed for at bevare vante rutiner og skabe en sammenhængende overgang til den nye hverdag. Derudover har samtalen til formål at forventningsafstemme det kommende samarbejde mellem beboer, pårørende og Klarahus. Medarbejderne beskriver, at tilliden etableres ved dette første møde.

Pårørende giver udtryk for, at de inddrages relevant samt har en konstruktiv og åben dialog med medarbejderne. De beskriver et professionelt og imødekommende samarbejde, hvor medarbejderne er lette at komme i kontakt med, og hvor de oplever, at deres pårørende får en tryk og sammenhængende hverdag.

Det, at pårørende føler sig set og hørt, øger lysten til at være aktivt deltagende og bidragende i enheden, blandt andet i forhold til aktiviteter og arrangementer, såsom de to årlige pårørendemøder.

Ældretilsynet bemærker, at Klarahus har prioriteret ansættelse af to aktivitetsmedarbejdere. Der tilbydes et bredt udvalg af aktiviteter, der medtænker individuelle og fællesskabsorienterede aktiviteter bl.a. erindringsdans, besøgsbaby, fællessang, højtlesning og musik. Der er samarbejde med kirken, Føtex, vågetjenesten, Røde Kors' besøgshunde, By-oasen, der fejres Pride og afholdes musikfestival.

Aktiviteterne tager udgangspunkt i beboernes individuelle ønsker og behov samt fællesskabsorienterede interesser, blandt andet afdækket af aktivitetsmedarbejderne. Der er fokus på, hvad der er meningsgivende for den enkelte med tilbud om deltagelse i såvel større som mindre forsamlinger, herunder 1 til 1-aktiviteter såsom nærvær i boligen, spille Ludo, kigge på billeder sammen eller gå en tur i sansehaven.

Hver 2. uge udarbejder aktivitetsmedarbejderne et aktivitetsskema med oversigt over aktiviteterne for de kommende uger. Derudover udgives "Klarahusavis", som indeholder en hilsen fra lederen, billeder fra måneden, der er gået, oversigt over kommende måneds aktiviteter samt information om fødselsdage og ind/udflytninger. Avisen deles ud i hele huset, og tilsendes de pårørende, der ønsker det.

Samlet vurderer Ældretilsynet, at Klarahus skaber et inkluderende miljø, hvor samarbejdet med pårørende, frivillige, lokale fællesskaber og civilsamfundet er en integreret del af hverdagen. Enhedens aktiviteter og samarbejdsformer understøtter relationel tryghed, meningsfulde fællesskaber og en helhedsorienteret tilgang til beboernes trivsel.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse		
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)
		Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.	Opfyldt

7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	
----	--	---------	--



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse		
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.	Opfyldt



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører.

En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.	Opfyldt	