



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | FORMALIA | 4 |
| 2. | VURDERING | 5 |
| 2.1 | TILSYNETS SAMLEDE VURDERING | 5 |
| 2.2 | TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER | 6 |
| 3. | DATAGRUNDLAG | 7 |
| 3.1 | INTERVIEW MED LEDELSE | 7 |
| 3.2 | OBSERVATIONSSTUDIER | 8 |
| 3.3 | INTERVIEW MED BEBOERE..... | 11 |
| 3.4 | GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE | 14 |
| 4. | TILSYNETS FORMÅL OG METODE..... | 17 |
| 4.1 | FORMÅL | 17 |
| 4.2 | METODE | 17 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA..... | 18 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE..... | 19 |
| 5. | YDERLIGERE OPLYSNINGER | 19 |
| 6. | BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER | 20 |

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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

| Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet |
|--|
| Navn og Adresse: Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 Brønshøj |
| Leder: Sussie Lysholm |
| Antal boliger: 39 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 17. juni 2021 |
| Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent) |
| Tilsynsførende: Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab |

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Louise Mariehjemmet. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Baggrunden for den samlede vurdering er, at det er tilsynets vurdering, at forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske. Tilsynet har konstateret få mangler relateret til måltidssituationen. Det er tilsynets vurdering, at disse mangler nemt vil kunne afhjælpes, fx ved at trække på erfaringer, der vurderes allerede at være på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter det strukturerede kvalitetsarbejde.

Tilsynet vurderer, at der i høj grad er interaktion og medinddragelse af beboerne under begge de observerede måltider. Medarbejderne har generelt et særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, rehabilitering samt respektfuld kommunikation og understøttelse af hyggelig samtale. I enkelte tilfælde taler nogle af medarbejderne dog i tredjeperson om, hvad tilstedeværende beboere godt kan lide at spise. Tilsynet vurderer, at organiseringen af det ene frokostmåltid, som tilsynet observerer, er særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at det andet frokostmåltid ikke i lige så høj grad bærer præg af at være organiseret med fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne samt fokus på ro og hjemlighed. Tilsynet vurderer, at der ikke er en faglig begrundelse for at bruge handsker i forbindelse med servering af mad for beboerne, og at brugen af handsker er med til at gøre oplevelsen af måltidet mindre hjemlig.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår lyse og indbydende, ligesom de er indrettet til målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at aktivitetstilbuddet og mængden af sociale aktiviteter er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever trivsel, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder redegør fagligt velreflekteret for det fokus og de indsats, der er i forhold til en konkret beboers utilfredshed på nogle forskellige områder. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de understøttes i at gøre mest muligt selv. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at der følges op på aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, ligesom boligerne er rene og ryddelige. Hjælpemidler er tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever god dialog og kontakt med medarbejderne, ligesom de oplever tilfredsstillende tilbud om aktiviteter og socialt samvær. Tilsynet vurderer, at en beboer oplevede en god indflytning på plejehjemmet. De øvrige beboere kan ikke redegøre for dette. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med maden og måltiderne på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et særdeles godt kendskab til de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet, ligesom de er bevidste om, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. Medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og hvordan plejen og omsorgen for beboerne ydes ud fra en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne, og at de med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved medicingivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. De har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og hvordan de anvender disse, og de kan redegøre for arbejdet med døgnrytme- og handleplaner. Det er tilsynets vurdering, at disse anvendes systematisk og som tiltænkt.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger | Anbefalinger |
|--|---|
| <p>Tilsynet bemærker, at der er forskel på kvaliteten af de to observerede frokostmåltider. Det ene frokostmåltid bærer i mindre grad præg af at være organiseret med fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne samt fokus på ro og hjemlighed.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to medarbejdere bærer handsker i forbindelse med servering af maden for beboerne, og at brugen af handsker er med til at gøre oplevelsen af måltidet mindre hjemligt.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på, at medarbejdere på alle afdelinger arbejder i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, herunder særligt i forhold til organiseringen. Det er i den forbindelse tilsynets anbefaling, at det overvejes, hvordan man kan trække på de gode erfaringer imellem afdelingerne.</p> |

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Opfølgning på sidste års tilsyn | Louise Mariehjemmet modtog ikke anbefalinger ved sidste års tilsyn. |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | <p>Leder fortæller, at det under COVID-19 blev endnu tydeligere, hvor vigtigt det er at arbejde med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Louise Mariehjemmet havde et udbrud af COVID-19 i december 2020. Ifølge leder kan hun godt mærke på medarbejderne, at situationen med COVID-19 har krævet meget af dem. Både medarbejdere, beboere og ledelse glæder sig over, at hverdagen bliver mere og mere normal, hvad angår måltider, aktiviteter og det generelle hverdagsliv.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er lige nu på et kultur- og trivselsprojekt, som plejehjemmet er en del af. Der arbejdes med leveregler, som i høj grad handler om kerneopgaven. Leder fortæller, at medarbejderne selv har været med til at udarbejde levereglerne. Projektet løber et år endnu.</p> <p>Hver uge afholdes teammøder, hvor plejehjemmets to sygeplejefaglige ledere deltagere i hvert deres team. Der er en struktur for, hvad der skal gennemgås på teammøderne, og der afholdes blandt andet undervisning i forskellige faglige emner. Der har fx været sansestimulering, personcentreret omsorg og seksualitet på programmet. Der er ligeledes fokus på dokumentation på teammøderne, og der arbejdes løbende med dokumentationen i dagligdagen.</p> <p>Leder fortæller, at der arbejdes med Sekoiaskærme, hvilket blandt andet hjælper medarbejderne med at overholde de aftaler, de indgår med beboerne. Derudover giver skærmene fx mulighed for, at medarbejderne kan dokumentere inde i beboernes boliger.</p> <p>Ifølge leder er fokus i Louise Mariehjemmets strategi at dygtiggøre og fastholde medarbejderne. Der arbejdes med Tom Kitwoods blomstringsmodel, og leder sørger for, at medarbejderne undervises og arbejder med udgangspunkt i teorier, der relaterer sig til den personcentrerede omsorg.</p> <p>Leder fortæller, at der stort set ikke har været urinvejsinfektioner under COVID-19, men at der med genåbning faktisk har været en stigning. Derfor er det nu besluttet, at medarbejderne i alle tilfælde skal bruge værnemidler under den personlige pleje med henblik på igen at nedbringe urinvejsinfektioner hos beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. | |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Organisering af kvalitetsarbejdet | Louise Mariehjemmet er organiseret med en forstander, to sygeplejefaglige ledere og teamledere i dag- og aftenvagte på hver afdeling. Teamledernes ansvar er at gå forrest i forhold til plejehjemmets strategi og ønskede måde at arbejde på. |

| | |
|---|---|
| | Der afholdes tavlemøder hver dag i hvert team, hvor der foretages en mindre triagering. Leder fortæller, at der arbejdes struktureret med triageringen, og at triageringsresultatet og igangsatte indsatser fremgår af dokumentationen. Derudover afholdes teammøde en gang om ugen af en times varighed. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det strukturerede kvalitetsarbejde. | |

| | |
|--|---|
| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på? | |
| Emne | Data |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til relationen imellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne. |

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| | |
|---|---|
| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid I</u></p> <p>Der er en hjemlig stemning under måltidet. Medarbejderne sidder blandt beboerne og sikrer, at der føres en hyggelig samtale. Samtalerne vidner om, at medarbejderne har et godt og nært forhold til beboerne. Der skåles ved alle bordene, og det sikres, at beboerne får tilstrækkeligt med væske. Beboerne taler om gårsdagens foredrag, som omhandlede en kvindelig pilot. Dertil falder snakken også på aftenarrangementet, hvor temaet er fodbold.</p> <p>En beboer oplyser til tilsynet, at der er lavet banner, som hænger i træerne foran plejehjemmet, og at der er lagt op til en rigtig fodboldaften. Det er tydeligt, at beboeren glæder sig.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid II</u></p> <p>Der er god stemning i spisestuen, og medarbejderne har fokus på at understøtte hyggelig samtale imellem beboerne. Kommunikationen er generelt ligeværdig, imødekommende og respektfuld. Der tales fx om, at der vil blive vist fodboldkamp i stueetagen om aftenen. I enkelte tilfælde taler nogle af medarbejderne i tredje person om, hvad tilstedeværende beboere godt kan lide at spise.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid I</u></p> <p>Under måltidet er der stort fokus på beboernes ønsker. Medarbejderne spørger ind til, hvad beboerne ønsker at spise, og beboerne motiveres og opfordres til indtag. Tilsynet observerer, at medarbejderne har stor opmærksomhed på at inddrage beboerne. Flere beboere henvender sig til tilsynet og oplyser, at maden er skøn. De fortæller, at de oplever at have indflydelse på menuen - særligt i forbindelse med beboermøderne. En beboer oplyser til tilsynet, at der bliver serveret nogle dejlige supper om aftenen. Beboeren kunne godt tænke sig at vide, hvordan kokken tilbereder disse.</p> <p>Tilsynet observerer, at fadene med pålæg er anrettet meget appetitligt med pynt og i en tilpas lille mængde, så maden fremtræder delikat og indbydende. Brødkurvene er anrettet med servietter med danske flag og små stykker rugbrød.</p> |

| | |
|---|--|
| | <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid II</u></p> <p>Frokosten består af rugbrød med pålæg. Rugbrødet er anrettet i kurve, imens pålægget er anrettet indbydende på fade. Tilsynet observerer, at medarbejderne præsenterer mulighederne for beboerne og spørger dem, hvad de kunne tænke sig. Beboerne kan ligeledes vælge, hvad de ønsker at drikke.</p> |
| Rehabilitering | <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid I</u></p> <p>Maden serveres på små fade, så beboerne selv kan tage fra disse. På fadene er der sat små krukker med forskellige salater/pålæg og pynt, så det er let for beboerne at forsyne sig. Dertil står der glas med gulerødder og agurkestave, som er lette for beboerne at spise. Smørret er anbragt i en lille krukke og brødet i kurve. Medarbejderne guider og giver beboerne tid til at vælge og selv tage fra fadet. Tilsynet observerer, at nogle beboere anvender særligt bestik, så de selv er i stand til at spise.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid II</u></p> <p>Maden er placeret på bordene, og medarbejderne hjælper beboerne med at smøre den. Der er placeret kander med saftvand på bordene, som beboerne kan hælde fra. Alle beboere har ressourcer til at spise selv. Medarbejderne sætter sig løbende ned og spiser sammen med beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at der i høj grad er interaktion og medinddragelse af beboerne under begge de observerede måltider. Medarbejderne har generelt et særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, rehabilitering samt respektfuld kommunikation og understøttelse af hyggelig samtale. I enkelte tilfælde taler nogle af medarbejderne dog i tredjeperson om, hvad tilstedeværende beboere godt kan lide at spise.</p> | |

| Mål 2: Arbejdsgange | |
|----------------------------|--|
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid I</u></p> <p>Beboerne sidder ved bordene, da tilsynet ankommer, og et par beboere inviterer tilsynet til at sidde med ved et af bordene. Bordplanen er udarbejdet i forhold til beboernes ressourcer, og tilsynet observerer, at beboerne udviser stor indsigt i og forståelse for hinanden. Der er ro og ingen unødvendige forstyrrelser under måltidet. Tre medarbejdere sidder med ved bordene, hvor to sidder lidt for sig selv, da der ikke er mere plads rundt om bordene. Tilsynet har optaget den ene medarbejders plads. Medarbejderne spiser et pædagogisk måltid, og der tales om maden og beboernes oplevelse af denne.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid II</u></p> <p>Der er fem medarbejdere til stede i spisestuen. I begyndelsen af måltidet går alle medarbejdere rundt og udfører opgaver relateret til måltidet. Efter lidt tid sætter en medarbejder sig ned ved et bord og begynder at spise sammen med beboerne. To medarbejdere står i køkkenet og anretter mad til de beboere, som spiser i egen bolig. Tilsynet observerer, at det larmer meget, når medarbejderne kører af sted med rullevoغن. En halv time inde i måltidet har næsten alle medarbejdere sat sig ned sammen med beboerne. En medarbejder står fortsat i køkkenet og smører mad.</p> <p>Tilsynet observerer, at to medarbejdere bærer handsker, imens de serverer for beboerne. En medarbejder står op og hjælper en beboer med at drikke.</p> |

| | |
|--|--|
| | Tilsynet bliver oplyst, at der er to afløsere til stede i forbindelse med dagens måltid. |
|--|--|

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at organiseringen af det ene frokostmåltid, som tilsynet observerer, er særdeles tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at det andet frokostmåltid ikke i lige så høj grad bærer præg af at være organiseret med fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne samt fokus på ro og hjemlighed. Tilsynet vurderer, at der ikke er en faglig begrundelse for at bruge af handsker i forbindelse med servering af mad for beboerne, og at brugen af handsker er med til at gøre oplevelsen af måltidet mindre hjemlig.

Mål 3: Faglige opgaver

| Emne | Data |
|-----------------------------|----------------|
| Praktisk støtte | Ikke relevant. |
| Personlig støtte og pleje | Ikke relevant. |
| Tilsynets samlede vurdering | |
| - | |

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

| Emne | Data |
|---------------------|---|
| Fællesarealer | <p>Der er god stemning på fællesarealerne, og flere beboere opholder sig i de fælles opholdsstuer. Kommunikationen imellem beboere og medarbejdere er venlig og omsorgsfuld. Det er tydeligt, at medarbejderne er der for beboerne.</p> <p>Fællesarealerne fremstår lyse og indbydende. På en etage er der et akvarium med fisk og to undulater, der kvidrer. Der er desuden et træningslokale, som alle beboerne på plejehjemmet kan benytte sig af. Derudover er der en stor terrasse, som ligeledes kan benyttes af alle beboerne.</p> <p>Tilsynet taler med en medarbejder, som udtrykker, at hun er meget tilfreds med fællesarealerne, men at der bliver utroligt varmt på hendes etage, som er den øverste. Temperaturen på de øvrige etager er en helt anden.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>Tilsynet bliver oplyst, at der skal afholdes beboermøde på tilsynsdagen. Derudover er det planlagt, at der skal spises aftensmad tidligere end normalt, da der vil blive vist fodbold i stueetagen. Der er indkøbt pynt og drikkevarer til arrangementet.</p> <p>Om formiddagen sidder flere beboere ude på plejehjemmets terrasse og nyder det dejlige vejr. Tilsynet observerer, at en medarbejder går rundt og spørger beboerne, om de har lyst til at være med ude på terrassen.</p> <p>På en opslagstavle hænger en oversigt over dagens aktiviteter. På oversigten er det netop anført, at der skal være "terrassehygge" om formiddagen og beboermøde om eftermiddagen.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår lyse og indbydende, ligesom de er indrettet til målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at aktivitetstilbuddet og mængden af sociale aktiviteter er særdeles tilfredsstillende.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

| Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Livskvalitet og tryghed | <p>Alle fire beboere, som tilsynet taler med, giver generelt udtryk for, at de tilfredse og trygge på plejehjemmet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er nok meget godt tilfreds - det er hele atmosfæren".</i> • <i>"Jeg er tryk på grund af omgivelserne, og at der er nogle omkring mig hele tiden".</i> • <i>"Det er et godt sted, og man får alt den hjælp og støtte, man har brug for - det kunne ikke være bedre".</i> • <i>"Det er rigtigt dejligt med alle de aktiviteter. Der sker noget flere gange dagligt, og jeg keder mig aldrig".</i> <p>En beboer siger med et lille smil på læben, at hun savner sit gamle hus, men at det er okay at bo på plejehjem.</p> <p>En anden beboer oplyser, at hun har været til et foredrag, der omhandlede en kvindelig pilot. Ifølge beboer var det et yderst spændende foredrag. Beboer viser tilsynet sit aktivitetsskema, der ligger på bordet. Tilsynet observerer, at der er aktiviteter tre gange dagligt undtagen i weekenden.</p> <p>En beboer virker ikke helt tilfreds, og hun mener generelt ikke, at hun hører til på et plejehjem. Beboer kunne godt tænke sig at komme lidt mere ud, men hun mener ikke, at dette er muligt, da hendes klare opfattelse er, at der mangler personale. Derudover har beboer nogle utilfredsheder relateret til blandt andet den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet taler efterfølgende med en medarbejder om beboers oplevelser af hverdagen på plejehjemmet. Medarbejder redegør fagligt reflekteret for, hvordan der lige nu er fagligt fokus på beboer, og hvilke faglige indsatser der sker med henblik på at understøtte beboers oplevelse af livskvalitet i hverdagen på plejehjemmet.</p> |
| Selvbestemmelse | <p>Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet.</p> <p>Ifølge en beboer bliver man spurgt ind til, hvad man godt kunne tænke sig i forhold til forskellige ting.</p> <p>En anden beboer siger, at man bestemmer selv, men beboer påpeger samtidig, at man jo ikke kan løbe fra, at der er tale om en institution. Beboer oplever dog, at man kan gøre, hvad man har lyst til.</p> <p>En tredje beboer oplever, at der er stor medbestemmelse på alle punkter. Beboer henviser til fællesmøderne, hvor der blandt andet tales om mad og aktiviteter. Der skal være beboermøde på tilsynsdagen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever trivsel, selvbestemmelse og tryghed i hverdagen på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder redegør fagligt velreflekteret for det fokus og de indsatser, der er i forhold til en konkret beboers utilfredshed på nogle forskellige områder. | |

| Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Pleje og støtte | <p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og at kvaliteten af plejen er god. Det er samtidig beboernes oplevelse, at medarbejderne understøtter dem i at gøre mest muligt selv. En beboer fortæller desuden, at hun holder sig i form ved at gå til gymnastik hver dag sammen med nogle andre beboere. Ifølge beboer er instruktøren rigtig god.</p> <p>Det er ligeledes beboernes oplevelse, at medarbejderne overholder og følger op på de aftaler, der laves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne anvender skærmen i arbejdet, og det gør, at de ikke glemmer deres opgaver".</i> • <i>"Medarbejderne giver sig altid tid til at lytte, og aftaler overholdes".</i> <p>Beboeren henviser til, at hun har sukkersyge, og at hun er meget tilfreds med hjælpen i forhold til denne sygdom.</p> <p>Det er beboernes oplevelse, at de får medicin på de aftalte tidspunkter, ligesom de er bevidste om, hvor de vil klage, hvis behovet opstår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan sagtens sige alt - de er meget lydhøre. Man kan også sige tingene på fællesmødet".</i> |
| Observation | <p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov. Tilsynet observerer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, ligesom boligerne er rene og ryddelige. Hjælpe midler er tilstrækkeligt rengjorte.</p> |
| Kontinuitet i støtten | <p>Det er beboernes oplevelse, at det er nogenlunde de samme medarbejdere, som kommer hos dem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er de samme hele tiden - der er ikke forskel på, hvem som kommer".</i> • <i>"Der er en fast om mig, og medarbejderne kender til mine behov".</i> • <i>"Der er en turnus, så det er nogenlunde de samme, som kommer. Der kommer vikarer indimellem, men de ved for det meste, hvad de skal lave".</i> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen, og de oplever, at de understøttes i at gøre mest muligt selv. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at der følges op på aftaler.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, ligesom boligerne er rene og ryddelige. Hjælpe midler er tilstrækkeligt rengjort.</p> | |

| Mål 3: Kontakt | |
|-----------------------------|--|
| Emne | Data |
| Kontakten til medarbejderne | <p>Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne. Ifølge beboerne taler medarbejderne i en venlig og respektfuld tone, ligesom de udviser respekt for beboernes privatliv og personlige grænser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne er udmærkede, og det går fint - jeg kan godt lide, at min dør står åben".</i> • <i>"Jeg har det rigtig godt med det faste personale".</i> • <i>"Medarbejderne taler altid i en god og venlig tone, og de banker altid på, inden de går ind".</i> |

| | |
|---|--|
| | <p>Det er ligeledes beboernes oplevelse, at de får tilbud om at deltage i socialt samvær med deres medbeboere. To af beboerne giver dog udtryk for, at de helst vil være i egen bolig og bruge tid sammen med deres familier.</p> <p>En beboer fortæller, at der er mange fælles arrangementer, så man kommer hurtigt til at kende hinanden. Beboer spiller kort sammen med nogle af de andre beboere, og hun oplever, at hun kender sine medbeboere godt. Ifølge beboer har medarbejderne været med til at få det til at ske.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god dialog og kontakt med medarbejderne. | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredsstillende tilbud om aktiviteter og socialt samvær. | |

| | |
|---|---|
| Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
| Emne | Data |
| Overgange | Beboerne har generelt svært ved at svare på spørgsmål vedrørende overgange. En beboer fortæller, at hun blev taget godt imod, da hun flyttede ind. Der var blomster på bordet, og uden for var der flag. Beboer kan ikke redegøre yderligere. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at en beboer oplevede en god indflytning på plejehjemmet. De øvrige beboere kan ikke redegøre for dette. | |

| | |
|--|---|
| Mål 5: Mad og måltider | |
| Emne | Data |
| Mad og måltider | <p>Beboerne er generelt tilfredse med maden og måltiderne på plejehjemmet. Det er muligt at komme med ønsker eller forslag til maden eller menuen, fx i forbindelse med beboermøderne. En beboer fortæller, at det er muligt at melde fra og selv tage noget mad med, hvis man ikke kan lide maden, ellers er medarbejderne gode til at servere ostemadder. Ifølge beboer udleveres en menuplan, så man altid ved, hvad der er på menuen en måned frem i tiden. En beboer giver udtryk for en oplevelse af, at kødet kan være lidt sejt og tørt indimellem.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de ser frem til måltiderne. Der er en hyggelig og god stemning.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med maden og måltiderne på plejehjemmet. | |

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet | |
|---|--|
| Emne | Data |
| Fokus i kvalitetsarbejdet | <p>Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet er med i et stort kulturforandringsprojekt, hvor medarbejderne har været med til at udarbejde nogle leveregler med henblik på at styrke fællesskabet på plejehjemmet og den generelle trivsel. Ifølge medarbejderne handler projektet i høj grad også om at styrke medarbejdernes selvindsigt og personlige udvikling.</p> <p>På plejehjemmet er der fokus på at arbejde med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg og Tom Kitwoods blomstringsmodel. Der tages udgangspunkt i den enkelte beboer og dennes behov.</p> <p>Alle beboere har Sekoiaskærme i deres boliger, som er med til at sikre, at beboerne får den hjælp, de har behov for. Derudover er der netop hængt skemaer op i alle beboernes boliger med angivelse af aktiviteter fra uge til uge, som er planlagt i samarbejde med beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. | |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | Medarbejderne forklarer, at det er vigtigt at tale med beboerne i øjenhøjde og at sætte sig i deres sted. Det er vigtigt at målrette sin kommunikation til den enkelte beboer, da ikke to beboere er ens. Nogle beboere har behov for en rolig og omsorgsfuld tilgang, imens andre beboere profiterer mere af en humoristisk jargon. I forhold til beboere med demens gøres der brug af korte sætninger og kropssprog. |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningsamtaler med beboerne og eventuelt deres pårørende. Ifølge medarbejderne spørges beboerne altid, inden pårørende kontaktes. Formålet med indflytningsamtalerne er blandt andet at opnå indsigt i den pleje, beboerne ønsker og har behov for.</p> <p>Der tages højde for medarbejdernes kompetencer i forhold til de opgaver, der leveres. Medarbejderne fortæller, at deres kompetencer ligeledes er udspecificeret i Sekoia.</p> <p>Ifølge medarbejderne har de i høj grad fokus på beboernes selvbestemmelse, og en beboer kan fx altid frabede sig bad på den planlagte badedag. Beboerne spørges løbende ind til ønsker og behov, som medarbejderne altid forsøger at imødekomme. Der arbejdes med en-til-en-tid, som tager udgangspunkt i beboernes ønsker til aktiviteter og små dagligdags sysler.</p> |
| Rehabilitering | Medarbejderne fortæller vedrørende rehabilitering, at rehabilitering er at hjælpe beboerne med at gøre mest muligt selv med henblik på at bevare og vedligeholde beboernes ressourcer. Plejehjemmet samarbejder med Sundhedshuset i Vanløse, hvorfra der kommer en fysioterapeut og træner med de beboere, som har lyst. Nogle beboere modtager ligeledes vederlagsfri fysioterapi. Plejehjemmet har et træningslokale, hvor beboerne kan træne. Medarbejderne fortæller, at en gruppe af beboere i øjeblikket mødes og træner sammen. |

| | |
|------------|--|
| Samarbejde | <p>Vedrørende samarbejde fortæller medarbejderne, at der altid er dialog med hospitalspersonale i forbindelse med hjemkomst fra en længerevarende indlæggelse. I den forbindelse spørges fx ind til, om der er medicinændringer. Plejehjemmet bliver oplyst om, at beboeren vil blive udskrevet, og en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent tager imod beboeren ved hjemkomst og sørger for, at beboeren finder sig godt til rette.</p> <p>Plejehjemmet samarbejder fx med huslæge, frisør, fodterapeut og tandlæger. Der afholdes tavlemøder dagligt med deltagelse af sygeplejerske tre gange om ugen. Det tværfaglige samarbejde bliver tydeligt for beboerne, idet den beboergruppeansvarlige medarbejder videreformidler information om de indsatser og det samarbejde, der foregår i relation til beboerne. Ifølge medarbejderne gør de meget ud af at tale med beboerne og at motivere dem i forskellige henseender.</p> |
|------------|--|

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og hvordan plejen og omsorgen for beboerne ydes ud fra en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde.

| Mål 3: Sikkerhed | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Tryghed og sikkerhed | <p>Ifølge medarbejderne giver det beboerne tryghed, at aftaler overholdes, og at det er de samme medarbejdere, beboerne møder fra dag til dag. Relationsarbejde er afgørende i forhold til at give beboerne en følelse af tryghed. Det er desuden vigtigt at blive ved med at invitere beboerne til at deltage i forskellige sociale sammenhænge, da det giver dem en oplevelse af at høre til og være velkomne.</p> <p>Sikkerhed for beboerne opnås ved, at medarbejderne observerer beboerne og handler relevant i den forbindelse. Medarbejderne er opmærksomme på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx i relation til forflytning, tryksår og urinsvejsinfektioner. Medarbejderne fortæller, at de inddrager forskellige relevante fagligheder, fx i forhold til anskaffelse af hjælpemidler. Smittespredning forebygges ved brug af værnemidler i form af masker eller visir, forklæde i forbindelse med personlig pleje og "futter" samt daglig rengøring.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved medicingivning.</p> | |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter | Morgendagens opgaver fordeles imellem medarbejderne eftermiddagen inden. Opgaverne fordeles med udgangspunkt i medarbejdernes kompetencer, beboernes kompleksitet og beboergruppeansvar. |

| | |
|---|---|
| Service-loven/Sundhedsloven | Det er medarbejdernes oplevelse, at det er muligt at udføre hjælpen hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Medarbejderne sørger for at fylde op i boligerne, så de nødvendige remedier altid er tilgængelige. Medarbejderne kan redegøre for tilbagemeldinger ved ændringer i støtten eller beboerens tilstand. |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet | En gang om måneden tales der med beboerne om, hvad der er vigtigt for dem, da medarbejderne er bevidste om, at beboernes ønsker og behov kan ændre sig. Dokumentation opdateres i overensstemmelse med, hvad beboerne har givet udtryk for under samtalen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan udføre dokumentationen uden forstyrrelser, ligesom man kan få hjælp og sparring ved behov. |
| Instrukser, vejledninger og procedurer | Vejledninger og instrukser kan findes på f-drevet. Medarbejderne fortæller, at de ligeledes gør brug af VAR. En medarbejder har fx brugt VAR i forbindelse med, at hun fik kompetence i øjendrypning. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. | |

| | |
|--|---|
| Mål 5: Dokumentation | |
| Emne | Data |
| Besøgsplan | Plejehjemmet dokumenterer i Nexus, hvor der arbejdes med døgnrytmeplaner. Døgnrytmeplanerne skal indeholde beskrivelser af beboernes behov og ønsker gennem hele døgnnet. Det er vigtigt, at beskrivelserne er individuelle og handlevejledende. Døgnrytmeplanen skal desuden indeholde beskrivelser af beboerens indsats, og hvad medarbejderen efterfølgende skal hjælpe beboeren med. Ifølge medarbejderne kan afløsere og vikarer ligeledes tilgå dokumentationen. |
| Handlingsanvisninger | I Nexus arbejdes der med handleplaner, som udarbejdes i forhold til alle sundhedslovsindsatser. Det er vigtigt, at handleplanerne indeholder handlingsanvisende beskrivelser af indsatsen. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med døgnrytme- og handleplaner, og at de anvender disse systematisk og som tiltænkt. | |

| | |
|---|---|
| Mål 6: Observation fra tilsynet | |
| Emne | Data |
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | På tidspunktet for medarbejderinterviewet har tilsynet endnu ikke haft mulighed for at foretage situationsbetingede observationer. Tilsynet taler senere på dagen med en medarbejder om en konkret beboer, som udtrykker mindre tilfredshed på en række områder. Medarbejder redegør for beboers situation og for det fokus, der lige nu er på beboeren. |
| Tilsynets samlede vurdering | |
| - | |

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 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 ressourcer, 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 strukturet 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 på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

| Samlet vurdering |
|---|
| <p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. |
| <p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. |
| <p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. |
| <p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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. |
| <p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. 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 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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 på plejehjem i 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for tilsynsrapporten.
Den er vi meget stolte af.
Jeg har ingen bemærkninger til rapporten.

De bedste hilsner

Sussie Lysholm
Forstander

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.