



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Valby Friplejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2024

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	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	14
4. Tilsynets formål og metode	18
4.1 Formål	18
4.2 Metode	18
4.3 Vurderingsskema	19
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	19
5. Yderligere oplysninger	20
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
Om BDO	22

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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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: Valby Friplejehjem, Trekronergade 94, 2500 Valby

Leder: Mette Færch Jessen

Antal boliger: 48 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023, og desuden har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer imidlertid, at der under tilsynet konstateres udviklingsområder i forhold til kommunikation og medarbejdernes overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet af personlig pleje generelt er en meget tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Plejen er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens ressourcer inddrages på relevant vis. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne ikke i alle tilfælde fører en respektfuld kommunikation, idet de flere gange taler hen over hovedet på beboeren samt omtaler beboeren i tredje person.

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at den ene medarbejder ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer, da medarbejderen vasker fra urent til rent, ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats samt ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår særdeles indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at der er lydhørhed over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser samt redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning samt redegøre

for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig indsigt, redegøre for deres arbejdsgange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Afslutningsvis vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne flere gange fører dialog hen over hovedet på beboeren samt omtaler beboeren i tredje person.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssig sættes fokus på kommunikationsformen, herunder særligt når der er to medarbejdere til stede under plejen.

Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer, da medarbejderen vasker fra urent til rent, ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats samt ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handske-skit.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

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 Valby Fripleshjem anbefalinger vedrørende renholdelse af hjælpemidler, synliggørelse af medarbejdernes navne, afløsere og vikarers kendskab til beboernes pleje, beboernes tilfredshed med aktivitetstilbuddene i weekenden samt principperne for det gode måltid. Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med arbejdsgangen for rengøring af beboernes hjælpemidler siden sidste års tilsyn. Det er fast praksis, at nattevagten rengør beboernes kørestole og at beboernes kontaktperson, rengør rollatorerne. Ledelsen oplyser, at plejehjemmet har fået nye tydeligere navneskilte, som alle medarbejdere bærer, når de er på arbejde. Ledelsen tilføjer, at medarbejderne minder hinanden om navneskilte, såfremt en medarbejder skulle have glemt sit navneskilt. Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har udvidet deres interne afløserkorps siden sidste års tilsyn, der anvendes ingen eksterne vikarer mere. Alle afløsere modtager undervisningen i Nexus i forbindelse med deres introduktion og alle afløsere bliver oprettet som brugere i Nexus for at kunne tilgå beboernes døgnrytmeplaner. Ledelsen har besluttet af fastholde normeringen fra dagvagten i hverdagene til weekenderne, hvilket har vist sig ikke at være en merudgift, da sygefraværet i weekenderne er reduceret efter, at der er flere medarbejdere til stede. Ledelsen fortæller, at plejehjemmet arbejder målrettet med at facilitere meningsfulde aktiviteter alle ugens dage. Der afholdes faste beboermøder, hvor beboerne har mulighed for at komme med ønsker til aktiviteter. Der har været afholdt champagne-smagning og den nye udendørs terrasse er indviet med bobler og sødt. I nærmere fremtid skal der afholdes en festivalweekend for beboere, pårørende og lokalmiljøet, med livemusik og udendørsspisning.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen fortæller, at plejehjemmet har fagligt fokus på dokumentation. Plejehjemmet har to fuldtidsansatte sygeplejersker samt en deltidsansat sygeplejerske. To gange ugentligt allokeres en sygeplejerskes tid til at udføre journalaudits og generelt overvåge dokumentationsprocesserne. Der er implementeret en medicinsansvarlig i hver vagt, som har ansvaret for at tjekke i medicinvognen, om beboerne har modtaget deres medicin. Denne arbejdsgang har nedbragt antallet af utilsigtede hændelser i forhold til manglende medicingivning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023, og desuden har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer imidlertid, at der under tilsynet konstateres udviklingsområder i forhold til kommunikation og medarbejdernes overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Valby Fripleshjem er organiseret med en forstander og en souschef, begge er uddannede sygeplejersker, og der er en tydelig ansvarsfordeling mellem lederne. Plejhjemmet har desuden to sygeplejersker, som er tilknyttet hver deres etage. Omkring to-tredjedele af medarbejdergruppen har en baggrund som social- og sundhedsassistenter, og disse er repræsenterede i alle vagtlag. De øvrige medarbejdere har uddannelse som social- og sundhedshjælpere. Plejhjemmet har eget afløserkorps, som alle er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Plejhjemmet har faste timelønnede afløser i et rul hver 3. weekend, for at sikre en højere grad af kontinuitet for beboerne, tillige er afløserne en del af den ekstra bemanning i weekenderne. Ledelsen oplever en uproblematisk rekrutteringssituation, og de modtager en del uopfordrede ansøgninger fra både faglærte og ufaglærte. I hverdagene er ledelsen engageret i plejen i afdelingerne, hvor de bl.a. også deltager i morgen- og triagemøderne. Morgenmødet anvendes til rapport, planlægning og koordinering. Triage-mødet, som afholdes dagligt kl. 10.30, anvendes dels til triagering af beboerne, men også til opsamling på morgenplejen og koordinering af resten af dagen. Plejhjemmet har tilknyttet en fysioterapeut to gange om ugen, og de har en fast deltidsansat ergoterapeut. Der er tilknyttet en fast læge til plejhjemmet, som kommer på stuegang en gang om ugen. Plejhjemmet arbejder med 'Kompetencekort', således kan den enkelte medarbejder efter eget ønske og konkret faglig vurdering oplæres i nye opgaver og på den måde udvikle sig fagligt.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen ønsker, at tilsynet skal lægge særligt mærke til kommunikationsformen på fællesarealerne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Den ene medarbejder banker på døren, hvorefter begge medarbejdere træder ind i boligen. Begge medarbejdere præsenterer sig selv og tilsynet for beboeren, som ligger i sin seng. Den ene medarbejder kommunikerer i øjenhøjde og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderne har en rolig adfærd og benytter sig af en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Den ene medarbejder fører en venlig dialog om hverdagsrelaterede emner, mens den anden medarbejder vasker beboeren. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal guidning, som tilpasses, således at beboeren forstår hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderen korte sætninger. Medarbejderne taler sammen om plejerelevante emner. Tilsynet observerer, at medarbejderne flere gange fører dialog hen over hovedet på beboeren og under dialogen omtales beboeren i tredje person.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og medarbejderne sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun få ressourcer og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne.
<u>Tilsynets samlede vurdering - 2</u> Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet af personlig pleje generelt er en meget tilfredsstillende, respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Plejen er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens ressourcer inddrages på relevant vis. Tilsynet vurderer imidlertid, at medarbejderne flere gange fører dialog hen over hovedet på beboeren samt omtaler beboeren i tredje person.	

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Den ene medarbejder starter plejen med at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderne sikrer herefter, at beboerens seng eleveres i rette arbejds-højde. Medarbejderne tilpasser løbende tempoet til beboerens svækkede funkti-onsniveau. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, herunder sengeredning, udluftning og oprydning. Den ene medarbejder sørger for de prakti-ske opgaver, imens den anden medarbejder retter beboerens tøj til og sørger for at beboeren sidder godt i sin kørestol.
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Begge medarbejdere ifører sig handsker og engangsforklæde ved plejens begyn-delse. Den ene medarbejder tømmer indledningsvist beboerens kateterpose og frakobler efterfølgende på korrekt vis natposen. Medarbejderen skifter ikke handsker efterfølgende, men fortsætter med nedre hygiejne foran, hvor der til sidst vaskes omkring beboeren kateter, hvilket ikke er korrekt faglig praksis. Beboeren får tilbudt både øvre og nedre personlig pleje i senge samt påklædning i sengen. Beboeren forflyttes efterfølgende til kørestol med løftslift. Forud for forflytningen sikrer den ene medarbejder, at beboeren får støtte til at holde begge arme tæt ind til kroppen, hvorved forflytningen foregår på en sikker og tryk måde for beboeren. Under plejen foretager den ene medarbejder konsekvent ikke korrekt håndhygi-ejne efter aftagning af urene handsker, hvor den anden medarbejder sikrer regle-menteret håndhygiejne. I forbindelse med tilbagemeldingen fortæller medarbejderne, at på grund af be-boerens overvægt samt at beboeren ikke kan samarbejde omkring at læne sig frem i sin kørestol, tilbydes beboeren øvre personlig pleje i sengen, af hensyn til medarbejdernes arbejdsstillinger.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at den ene medarbejder ikke følger de gæl-dende hygiejniske retningslinjer, da medarbejderen vasker fra urent til rent, ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats samt ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: På Valby Friplejehjem observeres der hyggelige og hjemligt indrettede fællesarealer. Overalt fremstår fællesarealerne rene og ryddelige. Dagligstuerne er opdelt i et sofaområde med tv og et spiseområde centreret omkring køkkenet. I tillæg hertil ses små hyggeligt indrettede opholdsområder langs gangarealerne, hvor man kan sætte sig. Områderne er alle forskelligt indrettede, hvor de fremstår med komfortable møbler. Væggene er dekoreret med få velvalgte malerier, som understøtter den hjemlige indretning. Beboerne er på tilsynstidspunktet i gang med morgenmaden, og der kommer løbende nye beboere ud på fællesarealerne i takt med, at de står op. Alle medarbejderne hilser på beboerne med navn, når de kommer ud på fællesarealerne. Beboerne spørges ind til ønsker til morgenmaden. Stemning er kærlig, humoristisk og imødekommende. I løbet af formiddagen ses en del beboere opholde sig i spisestuerne og dagligstuerne på begge etager, f.eks. ses en beboer sidde i en lænestol i dagligstuen med fødderne oppe på en fodskammel og et tæppe over sig.
Sociale aktiviteter	Medarbejderne er opmærksomme på beboerne, og de ser deres forskellige behov for hjælp. Medarbejderne sætter sig flere gange ned ved siden af beboerne, når de taler sammen på fællesarealerne, f.eks. sætter fysioterapeuten sig ved siden af en beboer og spørger om beboeren har det godt og om beboeren er klar til at træne sammen med fysioterapeuten. Fællesarealerne inviterer til aktiviteter, bl.a. er der fugle, der 'snakker med' fra et fuglebur på fællesarealerne i stueetagen. Ved den ene spisestue ses en større kurv med keglespil. I spisestuerne hænger en aktivitetsplan, og her ses daglige tilbud på alle ugens dage. På tilsynsdagen er der tilbud om motion ved fysioterapeut om formiddagen. Kl. 11.00 ses mange beboere samlet i plejehjemmets festsal til motion med fysioterapeuten.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår særdeles tilfredsstillende og indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

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 udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, og udtrykker at de føler sig trygge. Beboerne udtaler bl.a.: • <i>'Det er noget af en omvæltning for mig at flytte på plejehjem. Nu er jeg faldet godt til og jeg er meget tryk ved at bo her'</i>
---	--

- *'Når jeg ikke kan være hjemme, så kan jeg ikke være et bedre sted end her. Her er hyggeligt og hjemligt, jeg er meget tryk'.*

Selvbestemmelse

Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme, og at de har indflydelse på deres hverdag. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg kan gøre det jeg vil. Jeg bestemmer selv. Jeg nyder at læse min avis hver dag'.*
- *'Jeg bestemmer selv. Jeg har friheden til at komme og gå, når jeg vil'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte

Data:

Tre ud af fire beboere får hjælp til personlig pleje, og en beboer klarer selv den personlige pleje. Beboerne, der får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.

Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer udtaler bl.a.:

- *'Jeg får hjælp til bad en gang om ugen, det er en god hjælp'.*

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 til ledelsen.

Observation

Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus, hvilket ligeledes gør sig gældende for beboerne hjælpemidler.

Kontinuitet i støtten

Beboerne oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Det er primært de samme, som kommer og hjælper mig'.*
- *'Det skifter lidt, men det er helt i orden'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes

ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever beboerne, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.: • <i>'Medarbejderne er så søde og rare. Det kan jeg ikke ønske bedre'.</i> • <i>'Medarbejderne er altid høflige og venlige'.</i> En beboer oplever, at en medarbejder ikke altid taler pænt. Ledelsen er bekendt med beboerens oplevelse og er i dialog med både beboeren og beboerens pårørende.
Emne: Muligheder for at være social	Data: Alle beboerne er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne nævner forskellige eksempler på aktiviteter. For to beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. Beboerne siger bl.a.: • <i>'I går var vi i Zoologisk Have. Jeg er meget glad for at deltage i aktiviteter'.</i> • <i>'Jeg deltager ikke, det har jeg aldrig været så glad for'.</i> Beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Beboerne er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere af beboerne fremhæver i tillæg hertil deres tilfredshed med smagen af maden, og at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, de ikke bryder sig om. Beboerne siger bl.a.: • <i>'Maden er god, vi får mange grøntsager, det kan jeg godt lide'.</i> • <i>'Der er ikke noget at klage over, det smager godt og der er rigeligt af det'.</i> På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer beboerne, at de godt kan komme med forslag på beboermøder, hvor medarbejdere fra køkkenet også deltager. Flere
---------------------------------	---

beboere oplever, at der ikke er behov for at komme med ønsker og forslag til maden, da maden er god, som den er.

Alle fire beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Alle beboerne oplever en god stemning under måltiderne, og at medarbejderne sidder med ved bordet, og at der opleves en god dialog under måltidet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at er lydhørhed over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne fortæller, at Valby Fripleshjem har arbejdet målrettet med rammerne for måltidet, hvor der blandt andet er arbejdet med en tydeligere rollefordeling blandt medarbejderne, således at måltiderne nu er mere rolige og der er mindre støj. Medarbejderne sidder med ved bordet og har fokus på at facilitere og inddrage beboerne i samtalen omkring bordet.

Medarbejderne fortæller, at efter sidste års tilsyn har plejehjemmet samme normering alle ugens dage, hvilket har givet bedre mulighed for, at medarbejderne også kan facilitere aktiviteter i weekenden.

Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet har arbejdet en del med både det psykiske og fysiske arbejdsmiljø. Der har blandt andet været undervisning i korrekt forflytnings teknik samt at medarbejderne har de rette hjælpemidler til rådighed.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i forbindelse med kommunikationen med beboerne:

- Tilpasset toneleje.
- Tilpasse kommunikationen individuelt til den enkelte beboer.
- Sikre, at beboeren forstår budskabet.
- Tale i øjenhøjde.
- Respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation.
- Vise interesse med sit kropssprog.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en tæt dialog med den enkelte beboer, og at de, på baggrund af beboernes ønsker og behov tilrettelægger beboerens pleje og omsorg. Beboerens oplysninger dokumenteres i Nexus. Det er kontaktpersonen, der har det primære ansvar for at samle de nødvendige oplysninger om beboeren, herunder bl.a. beboerens ressourcer. Beboernes ønsker imødekommes i stor udstrækning, og medarbejderne beskriver relevante faglige overvejelser i forbindelse med balancen imellem beboernes selvbestemmelse og omsorgspligten. Klippekortsordningen anvendes ikke på plejehjemmet.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver et stort fokus på rehabilitering. Medarbejderne fortæller, at den kommunikative tilgang er vigtig og afgørende. Medarbejderne giver relevante eksempler herpå, bl.a. hvordan den rigtige kommunikative tilgang kan betyde forskellen i forhold til, om beboeren er motiveret til aktiv deltagelse i plejen, træning og aktiviteter eller ej. Plejehjemmet har tilknyttet en fysioterapeut to gange om ugen, der inddrages hos beboere med rehabiliteringspotentialer.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, at de kan se, om beboerne ønsker genoplivning i Nexus. Det er beslutninger, som beboernes læge altid er involveret i, og som tages op minimum en gang årligt. Øvrige samtaler om livets afslutning gennemføres i overensstemmelse med beboernes lyst og behov for at tale om emnet.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, som bl.a. gennemføres via daglige morgenmøder, hvor beboernes aktuelle tilstand drøftes. Der gennemføres desuden daglig triage, hvor plejehjemmets sygeplejersker også deltager. Medarbejderne beskriver at tæt samarbejde med plejehjemmets køkken. Alle beboere vejes en gang om måneden og det er efterfølgende muligt at få lavet en kostplan i samarbejde med køkkenet. Når en beboer udskrives fra hospitalet, modtages udskrivesrapport og evt. plejeforløbsplan og genoptræningsplan i papir, som efterfølgende scannes ind i beboerens journal. Dokumentation bliver gennemgået af en af plejehjemmets sygeplejersker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles 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 endvidere, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a.: • Kontinuitet - faste kontaktpersoner. • Tage udgangspunkt i beboernes vaner og rutiner. • Forberede beboerne på, hvad der skal ske. • Overholde aftaler. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de er opmærksomme på, at: • Observere huden, bl.a. svamp under brysterne og begyndende tryksår. • Være opmærksomme på at tilbyde beboerne rigeligt at drikke, særligt på de varme dage. • Sikre grundig nedre hygiejne, og dermed forebygge urinvejsinfektioner. • Forebygge fald ved identificering af faldrisici, sikre gode sko og at bestille relevante gangredskaber. • Ændring i beboernes adfærd.
--------------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	Data: Medarbejderne fortæller, at de starter dagen med at læse dokumentationen fra det seneste døgn. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre sig, at alle remedier er til stede, inden personlig pleje påbegyndes, for at undgå at skulle forlade beboerne midt i plejen. Medarbejderne forebygger forstyrrelser i plejen ved at sikre, at døren er lukket til beboernes bolig. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan det vurderes, hvilke beboere der kan håndtere forstyrrelser fra telefonen. Hos sårbare beboere lægges telefonen på kontoret. Medarbejderne beskriver klare samarbejdsaftaler med hinanden i forhold til opgaveløsningen, og de fortæller, at de er gode til at hjælpe hinanden i løbet af dagen, også i forbindelse med ændringer i beboernes tilstande, hvor medarbejderne kontakter sygeplejersken. Beboere, der har det dårligt, får typisk målt værdier, og det vurderes efterfølgende, om der skal gøres yderligere, f.eks. tilkaldes 112, akutteamet eller egen læge, alt efter det kritiske niveau.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer i løbet af vagten, ofte sammen med beboerne.

	Medarbejderne oplever god sparring omkring dokumentationen, hvor medarbejderne fortæller, at der er kolleger, der er særligt gode til dokumentation, og ellers kan sygeplejersken bidrage.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejder beskriver, at de fremsøger instrukser og vejledninger på VAR-portalen og plejehjemmets instruksmappe, som findes på begge etager. I mappen findes lokale instrukser, f.eks. hvis en beboer uventet forlader plejehjemmet. Mappen opdateres løbende af plejehjemmets souschef. Der er links til VAR via handlingsanvisninger i Nexus. Medarbejderne bruger desuden VAR i forbindelse med sygeplejefaglige opgaver og i forbindelse med elevarbejde.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes døgnrytmeplaner, som opstartes inden for de første 24-48 timer efter en ny beboers indflytning. Medarbejderne beskriver, at en døgnrytmeplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet og indeholde beskrivelser af samtlige indsatser, der skal leveres hos beboeren. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i døgnrytmeplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.
----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes døgnrytmeplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Intet at bemærke.
---	-----------------------------------

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 2024" 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 2024". 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 ungdoms- og familieområdet. 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

Tak for den fremsendte rapport, der er ingen faktuelle fejl eller opklarende informationer jeg til kan tilføje.

Vh

Mette Færch Jessen
Forstander
Valby Friphejhem

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.