



Tilsynsrapport København Kommune

Arbejder Adlers hus
SOF - København Kommune

Anmeldt tilsyn
Maj 2026

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn	7
2.4 Aktuelle vilkår	8
3. Datagrundlag	9
3.1 Personlig pleje	9
3.2 Praktisk støtte	10
3.3 Mad og måltider	11
3.4 Kommunikation og respekt	12
3.5 Aktiviteter og vedligeholdende træning	13
3.6 Dokumentation - SEL	14
3.7 Organisatoriske rammer og tværfaglighed	16
3.8 Observationsstudie	17
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.1 Metode	19
4.2 Vurderingsskema	20
Om BDO	21

Forord

Dette er afrapporteringen af et anmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete enhed.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Partner

Rasmus Morten Højbye Duus

Mobil: +4524295016

Mail: RAD@bdo.dk

Partneransvarlig

Director

Mette Norré Sørensen

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 Arbejder Adlershus og tilsynet

Navn og Adresse: Arbejde Adlers Hus - Thorsgade 61, 2200 København N

Leder: Pia Bruun Pedersen

Dato for tilsynsbesøg: 16 boliger, hvor fire er ledige

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske, en socialrådgiver og en musiks terapeut)

Borgere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynskonsulenter:

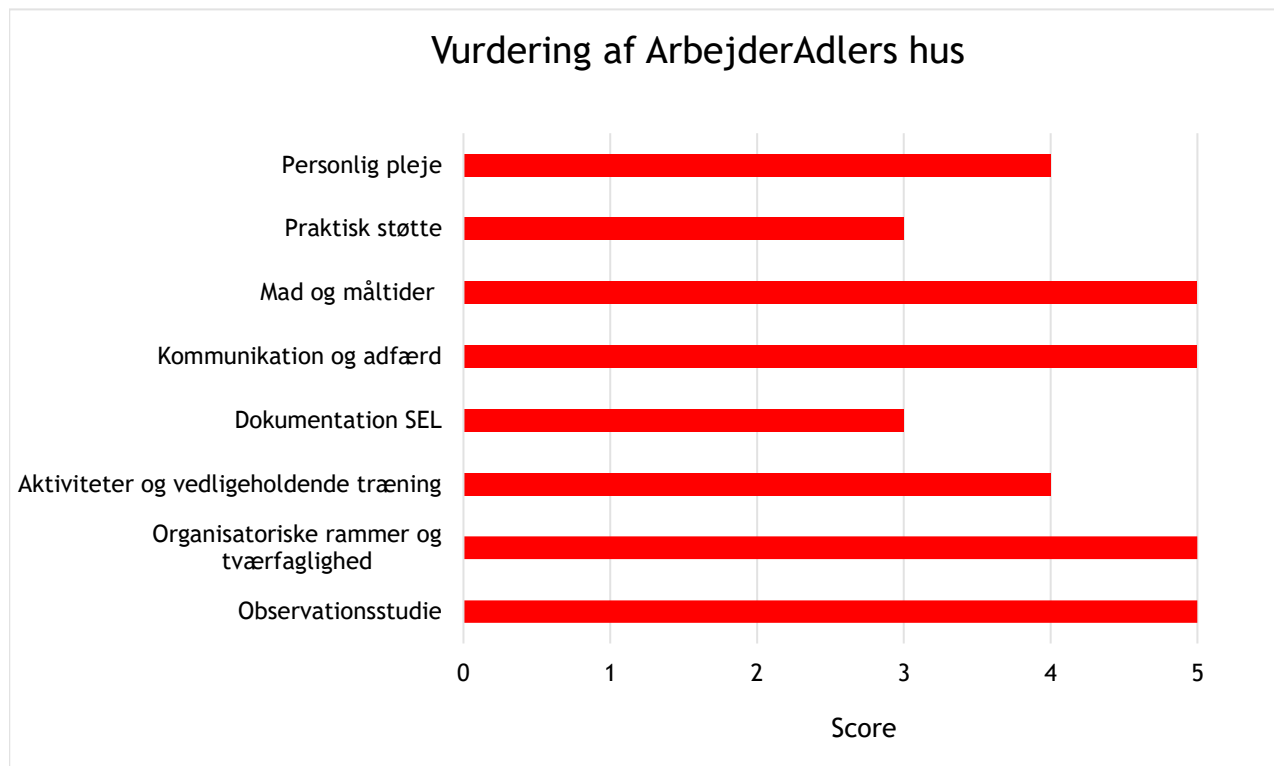
Mette Norre' Sørensen, sygeplejerske, MPH

Christina Ryel, sygeplejerske MVLK

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at de besøgte borgere fremstår velplejede og i en hygiejnisk forsvarlig tilstand, og at plejen udført af de faste medarbejdere generelt er fagligt relevant og genkendelig for borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en helhedsorienteret tilgang til plejen med afsæt i borgernes behov, ønsker og livshistorie. Samtidig vurderer tilsynet, at der er udfordringer i forhold til kontinuitet og sammenhæng i plejen ved anvendelse af vikarer, hvor borgerne i nogle tilfælde oplever at skulle vejlede i opgaveløsningen, og hvor basale forhold ikke altid er tilstrækkeligt sikret. Desuden vurderer tilsynet, at tilrettelæggelsen af arbejdet som følge af flere nyansættelser mangler en ensartet og tydelig struktur, hvilket kan påvirke overblik og sammenhæng i indsatserne.

Praktisk støtte

Tilsynet vurderer, at der generelt er en tilfredsstillende standard i den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask, og at indsatsen overordnet tilpasses borgernes behov og vaner. Samtidig vurderer tilsynet, at der er udfordringer i forhold til ensartet efterlevelse af hygiejniske retningslinjer i praksis, herunder ved håndtering af snavset linned og anvendelse af handsker. Der ses variation i kvaliteten, særligt ved anvendelse af vikarer, ligesom der er behov for at styrke en fælles og ensartet hygiejnisk praksis.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer samlet, at rammerne for måltiderne fremstår velfungerende, strukturerede og i overensstemmelse med faglige og hygiejniske retningslinjer. Måltiderne afvikles i en rolig og imødekommende atmosfære med fokus på borgernes selvbestemmelse, inddragelse og mulighed for at vælge deltagelse i fællesskabet. Der observeres en praksis, hvor medarbejderne aktivt understøtter det gode måltid gennem

nærvær, dialog og en rehabiliterende tilgang, samtidig med at borgernes ressourcer inddrages. Borgerne giver overvejende udtryk for tilfredshed med både kvaliteten af maden og indflydelsen på måltiderne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem medarbejdere og borgere er præget af en ligeværdig, respektfuld og imødekommende tilgang, hvor borgerne oplever en positiv og uproblematisk kontakt i det daglige. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en anerkendende og fagligt reflekteret kommunikationspraksis, hvor der tages udgangspunkt i borgernes behov, livshistorie og præferencer, og hvor kommunikationen tilpasses den enkelte borgers situation. Desuden vurderer tilsynet, at borgernes privatliv og personlige grænser respekteres i plejen og den daglige kontakt.

Dokumentation SEL

Tilsynet vurderer, at flere døgnblokke mangler handlevejledende beskrivelser, herunder den pædagogiske tilgang samt beskrivelser af borgernes ressourcer og begrænsninger. Tilsynet vurderer desuden, at der med fordel kan arbejdes med en mere systematisk og overskuelig dokumentationsform, således at flow og progression i borgernes ophold og forløb på de midlertidige aflastningspladser tydeliggøres og understøtter den tværfaglige indsats. Tilsynet vurderer videre, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Medarbejderne giver dog udtryk for et behov for en mere ensartet og struktureret dokumentationspraksis.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er et varieret og meningsfuldt tilbud af aktiviteter og træning på tilbuddet, hvor der arbejdes med at skabe deltagelsesmuligheder og socialt fællesskab gennem både faste og fleksible aktiviteter. Særligt musikterapeutiske aktiviteter fremstår som en tryk og nærværende ramme, der understøtter borgernes deltagelse og samspil. Medarbejderne kan redegøre for en praksis, hvor borgernes ønsker og behov inddrages, og hvor aktiviteter tilrettelægges med afsæt i både faglige vurderinger og borgernes livssituation. Samtidig vurderer tilsynet, at der for en borger er et uopfyldt ønske om vedligeholdende træning, hvor der opleves begrænset tilbud om aktivitet og stimulation i hverdagen efter afsluttet genoptræningsforløb.

Organisatoriske rammer og tværfaglighed

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer i høj grad understøtter videndeling, koordinering og tværfagligt samarbejde omkring borgerne gennem faste mødefora, herunder daglige formiddagsmøder og ugentlige borgerkonferencer. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en praksis, hvor tværfaglig sparring og inddragelse af relevante fagpersoner bidrager til et fælles fagligt blik og sammenhæng i indsatsen omkring den enkelte borger. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling, og at den tværfaglige tilgang fremstår som en integreret del af den daglige praksis.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at indsatsen i den observerede plejesituation udføres med en anerkendende, respektfuld og individuelt tilpasset tilgang, hvor borgerens selvbestemmelse og inddragelse vægtes højt. Medarbejderen fremstår fagligt reflekteret i sin kommunikation og formår at tilpasse støtte og dialog til borgers behov, ønsker og aktuelle situation. Tilsynet vurderer desuden, at der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte borgerens egne ressourcer. Opgaveløsningen fremstår struktureret og sammenhængende og udføres i et roligt tempo med anvendelse af relevante hjælpemidler og gældende faglige retningslinjer.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudie. Derudover foretages kontrol af medicinbehandlingen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en ledelsesmæssig indsats med henblik på at styrke kontinuiteten og kvaliteten i indsatsen ved anvendelse af vikarer, herunder:
 - systematisk introduktion af vikarer
 - tydelige arbejdsgange og forventninger
 - fokus på basale sikkerhedsforhold, herunder placering af kaldesnor
 - styrket opfølgning på sammenhæng i borgerforløb
2. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en ledelsesmæssig indsats med henblik på at styrke en ensartet og tydelig tilrettelæggelse af arbejdet, herunder:
 - tydelig anvendelse af medarbejderressourcer
 - fælles struktur for tilrettelæggelse af indsatser
3. Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en målrettet indsats med henblik på at sikre korrekt håndtering af snavset linned og hensigtsmæssig anvendelse af handsker
 - klare retningslinjer for håndtering og transport af snavset linned
 - fokus på afstand mellem linned og uniform
 - ensartet praksis for brug og skift af handsker
 - løbende opfølgning på hygiejnisk praksis
4. Tilsynet anbefaler, at der følges op på en borgers konkrete efterspørgsel på vedligeholdende træning med henblik på at sikre en faglig vurdering og tydelig stillingtagen til borgerens behov.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter et målrettet arbejde med dokumentationen, hvilket omfatter at sikre:
 - At døgnblokkene fremstår handlingsanvisende i relation til borgernes behov for pleje og støtte.
 - At døgnblokkene indeholder relevante beskrivelser af borgernes ressourcer og begrænsninger, og hvordan de inddrages i plejen og støtten.
 - At døgnblokkene indeholder beskrivelser af pædagogiske indsatser og tilgange i relation til den enkelte borger.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det målrettede arbejde med at finde brugbare og overskuelige arbejdsgange for dokumentation af borgernes forløb, herunder formål med opholdet, handleplan for pleje og støtte under opholdet samt løbende progression og status.

2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

LEDERINTERVIEW

Ved seneste tilsyn i 2024 blev der blandt andet givet anbefalinger vedrørende mad og måltider samt hygiejne. Ledelsen redegør for, at madleveringen siden er ændret, idet der er skiftet til en ny leverandør. Det har ikke været muligt at tilbyde varmmad om aftenen, hvorfor dette fortsat servees til frokost. Den nye leverandør leverer dagligt frisk dej, som nattevagten bager, hvilket bidrager til duften af nybagt brød om morgenen.

Ledelsen oplyser desuden, at borgernes ønsker om flere grøntsager er imødekommet, og at der nu serveres grøn salat til både frokost og aftensmåltider. Den nye leverandør kan desuden fleksibelt levere et varierende antal portioner på dage med ledige pladser i tilbuddet, hvilket bidrager til at reducere madspild.

Der samarbejdes derudover med leverandøren ”Vores Smagsløg”, som leverer indbydende dysfagikost på frost. Denne løsning giver en høj grad af fleksibilitet i situationer med mistanke om synkeproblemer eller ved borgere, der udskrives fra hospital med sådanne udfordringer.

I relation til hygiejne oplyser ledelsen, at der i forbindelse med de mange nyansættelser er ansat en medarbejder med hygiejnefaglig uddannelse. Disse kompetencer skal bringes i spil i samarbejde med en nyansat sygeplejerske, og der er i den nye organisering planlagt en intern funktion som hygiejnenøgleperson. Ledelsen understreger i den forbindelse vigtigheden af løbende at fastholde et højt fokus på hygiejneområdet.

2.4 Aktuelle vilkår

Data:

LEDERINTERVIEW

Arbejde Adlers Aflastning er en **selvejende institution**, som tilbyder midlertidige aflastningsophold gennem Københavns Kommune. Tilbuddet er organiseret med 16 pladser og retter sig mod voksne under 65 år, som midlertidigt har behov for pleje og omsorg, der ikke kan varetages i eget hjem.

Størstedelen af borgerne visiteres i forlængelse af en hospitalsindlæggelse, mens en mindre gruppe kommer direkte fra egen bolig. Herudover modtages enkelte borgere med en mere kompleks social situation, herunder borgere der tidligere har levet på gaden eller har opholdt sig på herberger, hvor deres pleje- og omsorgsbehov ikke længere kan imødekommes.

Ledelsen redegør for, at der i den seneste periode har været en større udskiftning i medarbejdergruppen. Udskiftningen beskrives overvejende som naturlig afgang, hvor medarbejdere enten er stoppet med henblik på videreuddannelse eller pensionering.

Ledelsen fortæller videre, at der siden februar er etableret et nyt daghold i tilbuddet, hvilket har skabt mulighed for at starte på en ny fælles retning i opgaveløsningen. Det nye daghold understøttes ledelsesmæssigt ved ugentlige 1-1 samtaler og fælles seancer for hele holdet, efter den første måned hver 2. uge og i de første 3-4 mdr. af ansættelsen.

Ledelsen fremhæver, at der er et vedvarende fokus på trivsel samt på at skabe et fælles fagligt fodslag i medarbejdergruppen. Samtidig understreger ledelsen, at der arbejdes med at anerkende og udnytte forskellighederne i medarbejdernes kompetencer og tilgange som en styrke i den samlede opgaveløsning.

Ledelsen fortæller videre, at der inden for det seneste år er gennemført organisatoriske ændringer, hvilket blandt andet indebærer, at der ikke længere er ansat socialpædagoger i tilbuddet. Dette medfører, at de sundhedsfaglige medarbejdere i højere grad skal kompetenceudvikles til at arbejde med socialpædagogiske tilgange og bl.a. integrere aktiviteter i borgernes daglige pleje.

Ledelsen redegør for, at der er gennemført et kompetenceforløb i samarbejde med SOSU H, hvor hele medarbejdergruppen, herunder også rengøringsmedarbejdere og servicemedarbejder, har deltaget i et kursus om bl.a. Low Arousal. Ledelsen oplyser, at forløbet er planlagt til at fortsætte i efteråret 2026 og 2027, hvor der samtidig vil blive sat øget fokus på temaer som recovery, ADL samt compassion/egenomsorg.

Ledelsen fremhæver, at der arbejdes med et fælles fokus på borgernes oplevelse af at være brugbare i hverdagen. Dette kobles til arbejdet med recovery, ADL og en compassion-tilgang, hvor målet er at understøtte borgernes oplevelse af mening, deltagelse og egen værdi i dagligdagen.

3. Datagrundlag

3.1 Personlig pleje

Data:

OBSERVATION

De besøgte borgere fremstår velplejede, velsoignerede og i en hygiejnisk forsvarlig tilstand. Borgernes personlige fremtoning, herunder påklædning og generel soignering, fremstår i overensstemmelse med de situationer, hvor personlig pleje og egenomsorg indgår. På fællesarealer ses borgere, der fremtræder med ordnet påklædning og i en fremtoning, der afspejler nyligt udført pleje eller omsorgsindsats

BORGERINTERVIEW

Borgerne giver udtryk for, at plejen, når den udføres af faste medarbejdere, fremstår genkendelig og gennemføres på en måde, som beskrives som professionel og relevant i forhold til deres behov. Borgerne beskriver, at de faste medarbejdere udfører opgaverne på en ensartet måde, som de er fortrolige med. Samtidig giver borgerne udtryk for, at kontinuiteten ikke altid opleves som sammenhængende, hvilket relaterer sig til anvendelse af vikarer. Borgerne beskriver, at vikarer i nogle situationer spørger ind til opgaverne og fremgangsmåden, hvilket medfører, at borgerne i højere grad selv skal vejlede i forløbet. En borger oplyser, at der har været situationer, hvor vikarerne ikke har været opmærksom på at placerer kaldesnoren inden for rækkevidde, hvilket har medført, at borgeren har opholdt sig i længere tid uden mulighed for at komme i kontakt med medarbejderne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejdere oplyser, at modtagelsen af borgeren tilrettelægges med henblik på at skabe en tryk overgang til opholdet. Medarbejderne beskriver, at der ved indflytning gennemføres dialog med borgeren om behov, ønsker og rammer for opholdet, og at der tages udgangspunkt i de oplysninger, der foreligger fra tidligere forløb, herunder fra hospital, hjemmepleje eller øvrige samarbejdspartnere. Medarbejderne oplyser, at plejen planlægges ud fra et helhedsperspektiv, hvor både sundhedsfaglige og psykosociale forhold inddrages. De beskriver et bredt samarbejde med eksterne aktører, herunder kommune, jobcenter og øvrige instanser, hvor medarbejderne fungerer som bindeled og understøtter borgeren i kontakten til systemet, f.eks. ved deltagelse i møder, gennemgang af breve og løbende rådgivning.

Det fremgår af interviewet, at der som udgangspunkt tildeles en kontaktperson til borgeren, og at borgernes situation drøftes på tværfaglige møder, herunder faste borgerkonferencer. Medarbejderne beskriver, at planen for opholdet tager udgangspunkt i visitationsgrundlaget, som omsættes til en lokal plan for indsatsen, hvor der arbejdes med delmål i plejen.

Medarbejderne oplyser, at plejen i høj grad tilrettelægges med udgangspunkt i den enkelte borgers livssituation, præferencer og livshistorie, herunder hensyn til personlige ønsker i forhold til f.eks. køn på medarbejdere. Der beskrives også fokus på at inddrage borgerens interesser i hverdagen.

Samtidig fremgår det af medarbejdernes svar, at tilrettelæggelsen af arbejdet fortsat er under udvikling. Medarbejderne beskriver, at der ikke i alle dele er en fuldt formaliseret og ensartet struktur, herunder i forhold til tydelig brug af de forskellige medarbejdersressourcer. Der oplyses dog, at der løbende sker koordinering og videndeling, herunder ved fælles gennemgange af borgere, med henblik på at skabe overblik og sammenhæng i indsatserne

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de besøgte borgere fremstår velplejede og i en hygiejnisk forsvarlig tilstand, og at plejen udført af de faste medarbejdere generelt er fagligt relevant og genkendelig for borgerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en helhedsorienteret tilgang til plejen med afsæt i borgernes behov, ønsker og livshistorie. Samtidig vurderer tilsynet, at der er udfordringer i forhold til kontinuitet og sammenhæng i plejen ved anvendelse af vikarer, hvor borgerne i nogle tilfælde

oplever at skulle vejlede i opgaveløsningen, og hvor basale forhold ikke altid er tilstrækkeligt sikret. Desuden vurderer tilsynet, at tilrettelæggelsen af arbejdet fortsat mangler en ensartet og tydelig struktur, hvilket kan påvirke overblik og sammenhæng i indsatserne.

3.2 Praktisk støtte

Data:

OBSERVATION

De fysiske rammer fremstår lettere slidte og med begrænset plads, hvor arealerne flere steder er små og kompakt indrettet. Samtidig observeres, at der generelt er rent i både borgernes boliger og på fællesarealerne. Det observeres desuden, at medarbejdere i forbindelse med udførelse af pleje transporter snavset sengetøj på gangarealer og ud til depot, hvor dette i nogle situationer foregår tæt på uniformen. Der ses desuden medarbejdere på gangarealer med handsker på, hvor det i situationerne ikke fremgår, om handskerne er rene eller anvendt i forbindelse med pleje i borgernes boliger

BORGERINTERVIEW

Det fremgår af borgernes udsagn, at den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask overordnet opleves som svarende til deres behov. Borgerne giver udtryk for, at deres ønsker og vaner i vid udstrækning imødekommes, og at kvaliteten af rengøring og tøjvask generelt opleves som tilfredsstillende. En borger tilkendegiver dog, at der i nogle situationer opleves variation i kvaliteten, hvilket relateres til konkrete plejesituationer, hvor de hygiejniske retningslinjer ifølge borgeren ikke er fulgt. Borgeren beskriver, at dette særligt forekommer i forbindelse med anvendelse af vikarer, hvor der opleves manglende kendskab til eller efterlevelse af gældende praksis. Borgeren oplyser i den forbindelse, at vedkommende har sagt fra og givet udtryk for utilfredshed i de pågældende situationer

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask varetages i et samarbejde mellem rengøringspersonale og plejepersonale. Medarbejderne oplyser, at tøjet håndteres ved mærkning og efterfølgende vask, og at der er opmærksomhed på dette i det daglige arbejde. I forbindelse med øvrige praktiske opgaver beskriver medarbejderne, at borgerne i det omfang det er muligt medvirker til at bære service ud efter måltider, mens det primært er køkkenpersonalet, der varetager den overordnede håndtering. Medarbejderne oplyser, at flere borgere ikke deltager aktivt i de praktiske opgaver grundet kognitive udfordringer. Det fremgår videre, at medarbejderne er opmærksomme på hygiejniske forhold i plejen, herunder anvendelse af forklæde i forbindelse med plejeopgaver. Medarbejderne tilkendegiver samtidig, at der er et udviklingspotentiale i forhold til at styrke ensartetheden i de hygiejniske arbejdsgange. I den forbindelse oplyses det, at der er udpeget en medarbejder med særligt ansvar for hygiejne, og at der fremadrettet planlægges et mere målrettet arbejde med området.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der generelt er en tilfredsstillende standard i den praktiske hjælp til rengøring og tøjvask, og at indsatsen overordnet tilpasses borgernes behov og vaner.

Samtidig vurderer tilsynet, at der er udfordringer i forhold til ensartet efterlevelse af hygiejniske retningslinjer i praksis, herunder ved håndtering af snavset linned og anvendelse af handsker. Der ses variation i kvaliteten, særligt ved anvendelse af vikarer, ligesom der er behov for at styrke en fælles og ensartet hygiejnisk praksis.

3.3 Mad og måltider

Data:

OBSERVATIONER

Situationsbetinget kort observation af et måltid (morgen og frokost)

Der observeres at morgenmåltidet er anrettet som en buffet i dagligstuen, som giver borgerne mulighed for løbende at komme og vælge den morgenmad, de ønsker. Fødevarerne fremstår varieret og indeholder blandt andet mejeriprodukter placeret på køleplade, frisk frugt samt forskellige morgenmadsprodukter. Opstillingen muliggør, at borgerne selv kan orientere sig og vælge ud fra egne præferencer i det tempo, der passer den enkelte.

Tilsynet observerer også et frokostmåltid i fællesstuen, hvor tre borgere sidder sammen og spiser. Maden er anrettet på fade, som borgerne selv tager fra, og der er kander med saft, som de ligeledes selv skænker af. Under måltidet bliver borgerne adspurgt, om de ønsker mere mad, og flere lader sig friste til en ekstra portion.

En medarbejder deltager i måltidet og understøtter en rolig og positiv stemning ved at facilitere samtaler mellem borgerne. De øvrige medarbejdere varetager praktiske opgaver i køkkenet, herunder anretning af maden, hvor der f.eks. hentes flere ris ved behov. Undervejs ankommer en borger, som har været til træning, og vedkommende bydes velkommen og får en plads ved bordet. En yderligere medarbejder sætter sig til bordet, hvilket bidrager til fællesskabet omkring måltidet.

Stemningen fremstår god og præget af dialog, blandt andet om den serverede mad, som er en thai-ret. Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage alle borgere i samtalen.

Når borgerne er færdige med at spise, observeres det, at de selv tager deres tallerkener og stiller dem på en fælles afrydningsvogn.

Tilsynet observerer, at en medarbejder, som har en fast funktion i køkkenet, bærer forklæde under arbejdet. Medarbejderen vasker hænder i forbindelse med opgavevaretagelsen og rydder efterfølgende af samt sætter overskydende mad i køleskabet. Derudover observeres det, at en anden medarbejder kommer ind i køkkenet og tager forklæde på før vedkommende deltager i oprydningen.

BORGERE

Borgernes udsagn, peger på mulighed for selv at vælge, om måltider indtages i fællesskabet eller i egen bolig. Borgerne oplyser desuden, at der er mulighed for at spise sammen med pårørende i egen bolig.

Borgerne beskriver, at kvaliteten af maden opleves god. En borger tilkendegiver dog, at maden i nogle tilfælde opleves som ensformig, og at dette medfører, at familien i perioder supplerer med anden mad. Der ses i dokumentationen, at borgeren får leveret særkost.

Øvrige borgere giver udtryk for tilfredshed med måltiderne og oplever, at der er et godt udvalg af forskellige fødevarer. Det fremgår desuden, at individuelle ønsker kan imødekommes, idet en borger f.eks. beskriver et ønske om at få kefir til morgenmad er blevet efterkommet.

MEDARBEJDERE

Medarbejdere oplyser, at der arbejdes systematisk med rammerne for måltiderne med afsæt i en model for "det gode måltid". Medarbejderne beskriver, at modellen indeholder retningslinjer for både hygiejne, organisering og gennemførelse af måltiderne, og at der er sket en udvikling fra en mere rutinepræget afvikling til et øget fokus på nærvær, ro og en mere aktiv inddragelse af borgerne i måltidssituationen. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med måltidsværter, som har til opgave at understøtte dialog, skabe en rolig stemning og bidrage til socialt samvær under måltidet. Køkkenpersonalet beskrives som ansvarlige for den praktiske servering. Der arbejdes samtidig med at skabe en tydelig struktur omkring måltiderne, som skal understøtte både fællesskab og forudsigelighed, herunder også for borgere med andre sårbarheder. Det fremgår, at borgerne har mulighed for at vælge, om de ønsker at spise i fællesskabet, og at det er en opgave for måltidsværten at motivere borgere til deltagelse i

fælles måltider. Medarbejderne beskriver, at fremmødet til fællesspisning varierer. Medarbejderne oplyser desuden, at der arbejdes med at styrke appetit og sansestimuli, blandt andet gennem daglig bagning af brød og tilberedning af mad, som bidrager med dufte i afdelingen. Der nævnes f.eks. nybagt brød om morgenen samt tilberedning af mindre retter som pandekager i løbet af dagen. Det fremgår desuden, at arbejdet med måltider også indeholder en pædagogisk og sundhedsfaglig dimension, hvor der tages højde for borgere med særlige behov, herunder borgere med udfordringer i forhold til mæthedsfornemmelse eller sansning, hvor medarbejderne har en rolle i at støtte og regulere deltagelsen i måltidet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer samlet, at rammerne for måltiderne fremstår velfungerende, strukturerede og i overensstemmelse med faglige og hygiejniske retningslinjer. Måltiderne afvikles i en rolig og imødekommende atmosfære med fokus på borgernes selvbestemmelse, inddragelse og mulighed for at vælge deltagelse i fællesskabet. Der observeres en praksis, hvor medarbejderne aktivt understøtter det gode måltid gennem nærvær, dialog og en rehabiliterende tilgang, samtidig med at borgernes ressourcer inddrages. Borgerne giver overvejende udtryk for tilfredshed med både kvaliteten af maden og indflydelsen på måltiderne.

3.4 Kommunikation og respekt

Data:

OBSERVATION

Der observeres, at kommunikationen mellem medarbejdere og borgere foregår i en ligeværdig og imødekommende tone. I dialogen med borgerne ses det, at medarbejderne har kendskab til borgernes livshistorie, vaner og præferencer, hvilket inddrages i den løbende kontakt. I de observerede situationer er lydniveauet i de fælles områder højt i den tidlige del af formiddagen, hvor flere aktiviteter og opgaver foregår samtidigt. Senere på dagen fremstår lydniveauet mere afdæmpet.

BORGERINTERVIEW

Borgernes oplyser, at kommunikationen med medarbejderne generelt opleves som velfungerende. Borgerne giver udtryk for, at omgangstonen er god, og at de har en positiv og uproblematisk kontakt til medarbejderne. Borgerne beskriver desuden, at de oplever medarbejderne som imødekommende i det daglige samspil.

Det fremgår desuden, at borgerne oplever, at deres privatliv og personlige grænser respekteres i forbindelse med pleje og øvrig kontakt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejdere oplyser, at kommunikationen i hverdagen tager udgangspunkt i en ligeværdig og anerkendende tilgang. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med aktiv lytning og med fokus på borgers perspektiv, hvor kommunikationen tilpasses den enkelte borgers situation og behov. Der lægges vægt på en rolig og tydelig kommunikationsform, herunder anvendelse af low arousal-tilgang, hvor der arbejdes med at forebygge og nedtrappe situationer fremfor at eskalere dem.

Medarbejderne oplyser, at de i dialogen ofte har en vejledende og støttende rolle, f.eks. ved at omsætte og forklare information fra myndigheder til et mere tilgængeligt hverdagssprog. Kommunikationen beskrives som strategisk, hvor der blandt andet arbejdes med at formulere sig på måder, der understøtter samarbejde og undgår unødige konflikter eller oplevelse af krav.

I det daglige samvær beskriver medarbejderne, at der tages hensyn til rammer og aktiviteter, f.eks. ved at tilpasse lydniveau og kommunikation i situationer, hvor der er behov for ro. Samtidig oplyser medarbejderne, at de fysiske rammer og aktivitet i afdelingen kan medføre perioder med øget uro og lydniveau, hvilket der er opmærksomhed på i medarbejdergruppen.

Det fremgår desuden, at medarbejderne er opmærksomme på interne kommunikationsformer, herunder at samtaler om borgere i nogle situationer er foregået på fællesarealer. Medarbejderne beskriver, at dette har været et opmærksomhedspunkt, og at der arbejdes med at justere praksis.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem medarbejdere og borgere er præget af en ligeværdig, respektfuld og imødekommende tilgang, hvor borgerne oplever en positiv og uproblematisk kontakt i det daglige. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en anerkendende og fagligt reflekteret kommunikationspraksis, hvor der tages udgangspunkt i borgernes behov, livshistorie og præferencer, og hvor kommunikationen tilpasses den enkelte borgers situation. Desuden vurderer tilsynet, at borgernes privatliv og personlige grænser respekteres i plejen og den daglige kontakt.

3.5 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATION

Sang og samvær ved musikterapeut:

Der observeres en mindre gruppe borgere samlet til sang og samvær faciliteret af musikterapeuten, hvor flere medarbejdere ligeledes er til stede og understøtter rammen omkring aktiviteten. Forud for aktiviteten har musikterapeuten opsøgt borgerne med henblik på at motivere til deltagelse og skabe en tryk og inkluderende adgang til fællesskabet. En borger møder op, men vælger efter kort tid at trække sig, hvorefter aktiviteten fortsætter med to deltagende borgere. Musikterapeuten indleder med sangen Jeg ved en lærkerede, ledsaget af guitar, hvilket bidrager til at etablere en rolig og genkendelig stemning. Herefter inddrages borgerne i valg af sange, hvor en borger vælger Midt om natten, hvorefter der synges en sang af Shu-bi-dua samt en sang af John Mogensen. Undervejs i aktiviteten lægger musikterapeuten op til dialog om sangenes temaer, herunder kærlighed og livserfaringer. Borgerne fremstår i begyndelsen tilbageholdende i forhold til at bidrage verbalt, og enkelte samtaleemner fører ikke til yderligere dialog. Musikterapeuten fastholder en anerkendende og inviterende tilgang, hvilket gradvist medvirker til, at borgerne åbner sig og begynder at dele refleksioner relateret til sangenes indhold og deres eget liv. Aktiviteten fremstår som en tryk og nærværende ramme, hvor musikken fungerer som et fælles tredje og understøtter deltagelse og samspil. Der serveres kaffe og kage undervejs, hvilket bidrager til en afslappet og hjemlig stemning. Musikken kan høres på gangen og bidrager dermed til stemningen i de omkringliggende områder. I forbindelse med, at en frivillig medarbejder har fødselsdag, benyttes musikterapeutens kompetencer til at spille fødselsdagssang, hvor flere medarbejdere samles i stuen og deltager i fællessangen.

BORGERINTERVIEW

Borgerne oplyser, at oplevelsen af aktiviteter og vedligeholdende træning er varieret.

En borger giver udtryk for tilfredshed med det tilbudte træningsforløb, men beskriver samtidig en oplevelse af begrænset fremdrift i forhold til egen funktionsevne. En anden borger oplyser, at der er tilbud om træning, og at deltagelse sker efter behov. Begge borgere tilkendegiver, at der er et udbud af aktiviteter, herunder musiktilbud og mindre aktiviteter.

En tredje borger beskriver, at der i begrænset omfang tilbydes vedligeholdende træning efter afsluttet genoptræningsforløb. I den forbindelse fremgår det, at borgeren af medarbejderne vurderes som ikke træningsbar. Borgeren beskriver hverdagen som præget af gentagende rutiner bestående af at vågne, modtage pleje, indtage måltider og hvile uden væsentlige afbræk eller aktiviteter. Borgeren fremhæver, at en vikar i enkelte situationer har haft fokus på at vedligeholde funktioner gennem aktivitet, hvilket opleves som positivt. Det oplyses samtidig, at denne indsats forekommer sjældent. En pårø-

rende, der er til stede under interviewet, tilslutter sig beskrivelsen af, at der i begrænset omfang forekommer vedligeholdende træning eller anden form for stimulering, hvorfor familien ofte er på besøg. Oplevelsen er fremlagt til ledelsen, som vil følge op på borgerens oplevelse.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejdernes oplyser, at der arbejdes med aktiviteter og træning gennem en kombination af faste tilbud og mere fleksible, daglige initiativer. I forhold til at imødekomme borgernes ønsker for aktiviteter beskriver medarbejderne, at der løbende lyttes til borgernes behov og interesser, blandt andet i forbindelse med tværfaglige konferencer. Her bidrager fysioterapeuten med input til, hvilke aktiviteter der kan understøtte den enkelte borger, f.eks. puslespil og andre mindre aktiviteter. Deltagelse i aktiviteter er frivillige, og der arbejdes med at motivere borgerne til deltagelse, blandt andet ved at medarbejdere opsøger borgerne og inviterer dem med til fælles aktiviteter som sang og samvær.

Medarbejderne oplyser, at der er fokus på at understøtte sociale relationer og fællesskaber gennem forskellige fælles aktiviteter. Der afholdes blandt andet sang- og musikaktiviteter, som er åbne for alle borgere. Derudover bidrager frivillige til at skabe sociale tilbud og hyggelige rammer på afdelingerne, ligesom der er mulighed for at deltage i aktiviteter uden for huset, f.eks. gåture eller ture i byen. En medarbejder (vicevært) understøtter ligeledes fællesskabet ved at facilitere sociale aktiviteter som fælles tv i opholdsrum.

I forhold til genoptræning oplyser medarbejderne, at dette varetages af fysioterapeut, som vurderer, hvilke borgere der kan profitere af træning. Træningen foregår blandt andet i et træningsrum, og fysioterapeuten gennemfører også øvelser i fællesarealer, f.eks. på gangene. Indsatsen tilrettelægges med afsæt i en faglig vurdering af borgerens potentiale for forbedring af funktionsevne.

Medarbejderne beskriver, at arbejdet med vedligeholdelse af borgernes funktionsniveau primært foregår som en del af den daglige pleje og de daglige aktiviteter. Det er i høj grad det faste personale, der understøtter vedligeholdelse af funktioner, når der er ressourcer til det. Indsatserne er ikke i alle tilfælde systematisk struktureret, men sker fleksibelt i hverdagen og med afsæt i den enkelte borgers behov og muligheder. Fysioterapeuten bidrager desuden med vejledning om øvelser og hjælpemidler, som kan understøtte borgernes funktionsniveau.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der er et varieret og meningsfuldt tilbud af aktiviteter og træning på tilbuddet, hvor der arbejdes med at skabe deltagelsesmuligheder og socialt fællesskab gennem både faste og fleksible aktiviteter. Særligt musikterapeutiske aktiviteter fremstår som en tryk og nærværende ramme, der understøtter borgernes deltagelse og samspil. Medarbejderne kan redegøre for en praksis, hvor borgernes ønsker og behov inddrages, og hvor aktiviteter tilrettelægges med afsæt i både faglige vurderinger og borgernes livssituation. Samtidig vurderer tilsynet, at der for en borger er et uopfyldt ønske om vedligeholdende træning, hvor der opleves begrænset tilbud om aktivitet og stimulation i hverdagen efter afsluttet genoptræningsforløb.

3.6 Dokumentation - SEL

Data:

OBSERVATION

Der foretages observation i tre borgeres omsorgsjournaler.

Besøgsplaner/Døgnblokke:

De oprettede døgnblokke for dag, aften og nat fremstår opdaterede og aktuelle for alle tre borgere og er overskueligt og systematisk opbygget med overskrifter. En døgnblok ses handlingsanvisende og der er

beskrevet individuelle hensyn og opmærksomhedspunkter, samt en rehabiliterende tilgang. F.eks. ses at borgeren skal støttes til at deltage aktivt i morgenplejen og skal have hjælp til social deltagelse i måltiderne. Der ses ligeledes opmærksomhed på borgerens kulturelle behov ved fx særlig morgenpleje og ønsket om special kost.

De to andre døgnblokke ses mindre handlevejledende og med mangler relateret til borgernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer og begrænsninger. Den ene borger udtrættes let og har behov for støtte til energibesparende morgenpleje, hvilket ikke er dokumenteret i døgnblokken. Den anden borger har behov for støtte til kommunikation grundet latensid under samtale, i døgnblokken ses ikke beskrivelser af kommunikativ tilgang. Herudover ses manglende beskrivelse af den pædagogiske tilgang til borgerne for at kunne understøtte dem i forhold til den personlige pleje og støtte til praktisk hjælp.

Pleje og omsorgstilstande:

Alle tre journaler indeholder ajourførte pleje- og omsorgstilstande med opdaterede og relevante beskrivelser med udførlige redegørelser for beboernes kognitive og fysiske begrænsninger.

Generelle oplysninger:

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger kortfattede og relevante, men med et begrænset beskrivelsesniveau. Oplysninger om f.eks. livshistorie, baggrund og netværk er kun sparsomt beskrevet, hvilket kan begrænse deres anvendelighed i forhold til at understøtte borgerforløbet og en personcenteret tilgang.

Observationsnotater:

I alle tre journaler ses der opfølgning på borgernes tilstande, forværringer og afvigelser. F.eks. ses adskillige sundhedsfaglige observationer af afføringsmønstre og opfølgning på forværringer af fx smerte-problematikker. Der ses i en journal enkelte observationer med beskrivelser af borgerens forløbsplaner f.eks. ses, at der er tilbudt en plejehjemsplads som borgeren har takket ja til. Generelt ses der dog ikke et overblik over borgernes forløbsstatus, planer og indsatser eller progression i forhold til deres formål med opholdet på de midlertidige aflastningspladser.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne tilkendegiver, at arbejdet med dokumentation påbegyndes ved borgerens indflytning, hvor der anvendes en tjekliste, som så vidt muligt udfyldes inden for de første 48 timer. Tjeklisten danner grundlag for de indledende oplysninger om borgeren og det videre dokumentationsarbejde. Medarbejderne beskriver, at den løbende dokumentation primært sker i en døgnblok, hvor borgerens daglige forløb beskrives ud fra observationer og med anvendelse af relevante søgeord. Dokumentationen tager afsæt i borgerens ønsker og behov samt medarbejdernes faglige observationer og fungerer som en beskrivelse af den daglige pleje og døgnrytme. Pleje- og omsorgstilstandene anvendes til at orientere sig i borgerens samlede plejebestand og opdateres ved ændringer i borgerens tilstand.

Det fremgår, at der er opmærksomhed på at skabe en rød tråd i dokumentationen, herunder sammenhæng mellem generelle oplysninger, plejetilstande og den daglige dokumentation. Samtidig beskriver medarbejderne, at de generelle oplysninger ikke altid er tilstrækkeligt udfyldt, hvilket kan vanskeliggøre et samlet overblik over borgerens forløb. Medarbejdere giver udtryk for, at der dokumenteres meget, men at der mangler en tydelig struktur og en ensartet tilgang til dokumentationen. Dette medfører, at det kan være vanskeligt at følge borgerens udvikling og samlede forløb på tværs af dokumentationen. Det fremgår desuden, at relevante fagpersoner, herunder musikterapeuten, ikke i alle tilfælde har en fast og systematisk plads i dokumentationen, selv om de indsamler væsentlig viden om borgeren, f.eks. i relation til livshistorie og interesser. Der er i den forbindelse et ønske om i højere grad at kunne bidrage til dokumentationen. Medarbejderne tilkendegiver desuden et ønske om at arbejde mere systematisk med dokumentationen, herunder at sikre en mere løbende og ensartet opdatering, f.eks. i tilknytning til møder og faglige drøftelser

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at flere døgnblokke mangler handlevejledende beskrivelser, herunder den pædagogiske tilgang samt beskrivelser af borgernes ressourcer og begrænsninger. Tilsynet vurderer desuden, at der med fordel kan arbejdes med en mere systematisk og overskuelig dokumentationsform, således at flow og progression i borgernes ophold og forløb på de midlertidige aflastningspladser tydeliggøres og understøtter den tværfaglige indsats.

Tilsynet vurderer videre, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen. Medarbejderne giver dog udtryk for et behov for en mere ensartet og struktureret dokumentationspraksis.

3.7 Organisatoriske rammer og tværfaglighed

Data:

LEDER

Ledelsen redegør for, at tilbuddet ledes af en forstander med understøttelse fra en personalekonsulent samt en koordinator, der varetager planlægning af plejen og arbejdet med vagtplanlægning. Målgruppen består primært af borgere visiteret fra Københavns Kommune inden for det socialt udsatte område, herunder borgere med komplekse og sammensatte sygdomsbilleder.

Ledelsen oplyser, at der er tilknyttet tværfaglige kompetencer i form af socialrådgiver, fysioterapeut og musikerterapeut til huset. Socialrådgiveren har en vejledende funktion i forhold til borgernes kontakt med kommunen, uden at have myndighedsansvar. Fysioterapeuten understøtter rehabiliteringsindsatsen, herunder arbejdet med borgere, der har en genoptræningsplan, og tilbyder både individuel træning og holdforløb til øvrige borgere. Derudover varetager en servicemedarbejder en funktion som social vicevært, hvor borgerne inddrages i praktiske opgaver i det omfang, deres ressourcer tillader det, f.eks. lettere oprydning og vedligeholdelse af udearealer.

Ledelsen beskriver en fast mødestruktur med daglige formiddagsmøder samt ugentlige borgerkonferencer. På de daglige møder gennemgås alle borgere med fokus på deres fysiske, psykiske og mentale tilstand, samtidig med at der sker løbende koordinering af indsatser og planlægning af ophold på de midlertidige pladser. Borgerkonferencerne har et særligt fokus på personcentreret omsorg, hvor der arbejdes med borgernes trivsel og fremadrettede perspektiver. Her indgår refleksioner over, hvordan medarbejdernes tilgang understøtter trivsel, samt identifikation af mulige triggere hos både borgere og medarbejdere, som kan påvirke samspillet. Det er aftalt, at kommende borgere til drøftelse fastlægges på forhånd, så kontaktpersonen har mulighed for at forberede sig.

Ledelsen oplyser desuden, at der tidligere har været anvendt ekstern supervision, men at dette ikke længere vurderes som meningsfuldt. I stedet er der fokus på praksisnær kompetenceudvikling gennem borgerkonferencer samt opfølgende læringsforløb, hvor SOSU H bidrager med undervisning og vidensdeling med afsæt i medarbejdernes daglige praksis.

Afslutningsvis redegør ledelsen for, at der ikke længere anvendes eksterne vikarbureauer. I stedet er der tilknyttet faste vikarer og timelønnede medarbejdere, hvilket bidrager til øget kontinuitet i opgaveløsningen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Det fremgår af medarbejdernes udsagn, at de organisatoriske rammer for arbejdet er struktureret omkring faste mødefora, hvor viden deles, og borgernes behov drøftes tværfagligt. Medarbejderne beskriver, at der afholdes daglige formiddagsmøder, hvor der sker løbende koordinering og vidensdeling om borgerne. Her drøftes aktuelle behov, trivsel og ændringer i borgernes situation, ligesom der foretages justeringer af planer og indsatser. Derudover afholdes der ugentlige borgerkonferencer om onsdagen, hvor der skabes et mere samlet overblik over den enkelte borgers situation, herunder sundhedsfaglige problemstillinger og forløb. Medarbejderne oplever, at disse møder bidrager til et fælles fagligt blik og

understøtter koordinering og sammenhæng i indsatsen omkring borgeren. Det fremgår, at medarbejderne har mulighed for at få faglig sparring i forbindelse med disse mødefora samt i det daglige samarbejde med kolleger.

Den tværfaglige tilgang opleves som en styrke, idet den bidrager til at kvalificere vurderinger og indsatser omkring borgerne. Der har desuden været etableret supervision, som for nyligt er ophørt, og medarbejderne giver udtryk for, at dette har været anvendeligt. Der er aktuelle planer om at genskabe supervision i en ny ramme, ligesom der har været kompetenceudvikling, blandt andet inden for low arousal. Medarbejdergruppen er sammensat af forskellige faggrupper, og det tværfaglige samarbejde indgår som en naturlig del af den daglige praksis. Medarbejderne beskriver, at der løbende inddrages relevante fagpersoner afhængigt af borgerens behov, og at viden deles både formelt på møder og uformelt i hverdagen. Dette bidrager til, at medarbejderne oplever sig godt klædt på til at varetage opgaverne med den enkelte borger.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer i høj grad understøtter videndeling, koordinering og tværfagligt samarbejde omkring borgerne gennem faste mødefora, herunder daglige formiddagsmøder og ugentlige borgerkonferencer. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for en praksis, hvor tværfaglig sparring og inddragelse af relevante fagpersoner bidrager til et fælles fagligt blik og sammenhæng i indsatsen omkring den enkelte borger. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling, og at den tværfaglige tilgang fremstår som en integreret del af den daglige praksis.

3.8 Observationsstudie

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Kommunikation

Der observeres en venlig og respektfuld dialog mellem medarbejder og borger, hvor samspillet er præget af gensidig respekt. Medarbejderen er i sin dialog aktivt inddragende og udviser forståelse for samt omsorg over for borgerens behov. Medarbejderen fremstår med en positiv og imødekommende energi og har et smilende, men samtidig afdæmpet udtryk. Dette understøtter, at borgeren får plads i dialogen og gives mulighed for at fylde og komme til orde.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Det observeres, at medarbejderen systematisk tager udgangspunkt i borgerens egne ønsker ved løbende at spørge ind til borgerens behov og præferencer. Dialogen er individuel og situationsbestemt, hvor medarbejderen tilpasser støtten i overensstemmelse med borgerens udtryk. Medarbejderen stiller løbende opfølgende spørgsmål med henblik på at afklare, om plejen svarer til borgerens ønsker. I forbindelse med valg af påklædning spørges der ind til borgerens præferencer, hvorefter relevant tøj vises frem, og der træffes beslutning i fællesskab med borgeren. Borgeren giver udtryk for, hvilke beklædningsgenstande der ønskes vasket, hvorefter medarbejderen samler dette. Det observeres desuden, at medarbejderen lader borgeren sætte retning for forløbet, idet borgeren gives mulighed for at bestemme dagsorden og træffe valg i situationen. Der spørges blandt andet ind til borgerens ønsker i relation til morgenmad.

Rehabilitering

Det observeres, at medarbejderen understøtter borgerens mulighed for at anvende egne ressourcer ved at tilrettelægge støtten, så borgeren selv udfører så mange opgaver som muligt. Forud for tilsynets ankomst har borgeren f.eks. opholdt sig på badeværelset og selv udført en række opgaver. Medarbejderen guider løbende borgeren til deltagelse ved at opfordre til, at borgeren selv udfører konkrete handlinger i situationen. Når der gives opfordringer, og borgeren tilkendegiver, at hun ikke ønsker eller ikke føler sig klar til at udføre den pågældende opgave, indstilles indsatsen i overensstemmelse hermed. Det observeres videre, at medarbejderen tilpasser graden af inddragelse ved at foreslå alternative, mindre omfattende opgaver, som borgeren inddrages i. Borgerens tilkendegivelser indgår løbende som grundlag for, hvilke aktiviteter der gennemføres, og hvordan støtten tilpasses i situationen.

Organisering af arbejdet

Arbejdet er tilrettelagt i sammenhængende og velkoordinerede trin. Indledningsvis forflyttes borgeren ved anvendelse af loftlift til badeværelset, hvor den personlige pleje gennemføres med borgeren siddende på en bækkenstol.

Undervejs i forløbet indlægges en kort pause, hvor borgeren opholder sig alene på badeværelset og gives mulighed for selvstændigt at tilkalde medarbejderen, når borgeren er klar til at fortsætte.

Efterfølgende forflyttes borgeren ved brug af loftlift til sengen, hvor den resterende pleje samt lettere påklædning gennemføres.

Det observeres desuden, at relevante hjælpemidler er til rådighed og anvendes som en integreret del af opgaveløsningen, herunder loftlift, bækkenstol og kørestol. Forløbet gennemføres uden synlige afbrydelser og inden for en planlagt og sammenhængende struktur.

Den faglige udførelse

Det observeres, at medarbejderen følger gældende faglige retningslinjer i udførelsen af plejen, herunder anvendelse af forklæde og handsker i forbindelse med personlig pleje. Handsker anvendes under udførelse af plejeopgaver, og der ses i et enkelt situation, at medarbejderen åbner ind til et skab iført urene handsker. Efterfølgende aftages handsker, og der udføres hånddesinfektion.

Det observeres videre, at forflytning tilrettelægges i dialog med borgeren og gennemføres ved anvendelse af loftlift. Borgeren forflyttes til sengen med henblik på videre pleje, hvor forløbet fremstår, planlagt og udføres i et roligt tempo.

Under den videre pleje modtager borgeren sine cremer af medarbejderen og påfører selv disse samt deodorant. Borgeren giver løbende udtryk for egne behov og sundhedsmæssige forhold, som inddrages i forløbet. F.eks. oplyser borgeren om ændret lugt af urin, hvortil medarbejderen tilbyder relevant opfølgning. Borgeren tilkendegiver ønske om at afvente dette til næste dag, hvilket indgår i den videre planlægning.

Borgeren beskriver desuden erfaringer fra forrige dag, hvor hun har siddet længe i sin stol, og udtrykker ønske om at ændre dette fremadrettet. Dette indgår i tilrettelæggelsen af den videre indsats, hvor der planlægges variation i stillingsskift, herunder mulighed for at komme op i løbet af dagen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at indsatsen i den observerede plejesituation udføres med en anerkendende, respektfuld og individuelt tilpasset tilgang, hvor borgerens selvbestemmelse og inddragelse vægtes højt. Medarbejderen fremstår fagligt reflekteret i sin kommunikation og formår at tilpasse støtte og dialog til borgerens behov, ønsker og aktuelle situation. Tilsynet vurderer desuden, at der arbejdes rehabiliterende med fokus på at understøtte borgerens egne ressourcer. Opgaveløsningen fremstår struktureret og sammenhængende og udføres i et roligt tempo med anvendelse af relevante hjælpemidler og gældende faglige retningslinjer.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Formålet med tilsyn i Københavns Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 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 resurser, 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 gennemarbedede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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.

4.2 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i datafeltet.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

