



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Eilersminde

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 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 .....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	17
4. Tilsynets formål og metode .....	23
4.1 Formål .....	23
4.2 Metode .....	23
4.3 Vurderingsskema .....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	24
5. Yderligere oplysninger .....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	26
Om BDO .....	27

# 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: Plejehjemmet Eilersminde, Ruten 14, Brønshøj

Leder: Camilla Norby Larsen

Antal boliger: 120 boliger, aktuelt 87 belagte pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. juni 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og tre social- og sundhedsassistenter)

### Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director 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:

#### *Særdeles tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet, på særdeles tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som har en naturlig sammenhæng med indflytningen i de nye rammer. Plejehjemmet har dertil sikret en særdeles relevant opfølgning på anbefalinger fra det seneste tilsyn på Lærkebo og Poppelbo. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet, effektivt og struktureret, er lykkedes med at etablere en særdeles tilfredsstillende organisering af kvalitetsarbejdet på det nye Eilersminde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderne udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne arbejder rehabiliterende, og at de inddrager beboernes ressourcer i relevant omfang.

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Dertil vurderes det, at en kommende ændring i opsætning, samt fuld implementering af det nye telefon- og nødkaldssystem, vil medføre færre forstyrrelser på sigt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboernes behov og ønsker. Hjælpen udføres desuden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud understøtter socialt samvær. Tilsynet vurderer imidlertid, baseret på observation, at to beboere er meget påvirkede af en rokade i bordplanen i forbindelse med frokostmåltidet.

##### **Interview med beboerne:**

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres nye hverdag på Eilersminde, hvilket er gældende for såvel beboere, der er flyttet med fra Lærkebo og Poppelbo, som for beboere, der oplever den første tid på plejehjem. Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til deres egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af velkendte medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at deres privatliv respekteres. Beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for socialt samvær med de øvrige beboere.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og at de oplever at have indflydelse på menuen. Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser, vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne i spisestuerne.



### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboere og eventuelle pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under opholdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender rehabilitering som en integreret arbejdsmetode, og at det tværfaglige samarbejde bidrager til faglig kvalitet i beboernes plejetilbud. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedurer for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og vejledninger, og de kan redegøre for konkret anvendelse og udbytte af redskaberne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker i forbindelse med observation af frokostmåltidet, at to beboere er meget påvirkede af en rokade i bordplanen, hvor de to beboere ikke længere sidder ved siden af hinanden.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at sikre tydelig information om planlagte rokader i bordplanen og baggrunden herfor. Dertil anbefaler tilsynet, at ledelsen, i forbindelse med rokader, fastholder fokus på at inddrage såvel hensyn til fællesskabet som til beboernes individuelle behov og ønsker.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Plejhjemmet modtog ved forrige tilsyn, som senest blev afviklet på plejhjemmet Lærkebo/Poppelbo i Bystævneparken, anbefalinger i relation til; Rehabilitering under måltiderne, Medarbejdernes kendskab til beboernes behov for pleje og støtte, De hygiejniske retningslinjer, En værdig pleje og omsorg, Vedligeholdelse af indendørs- og udendørsfaciliteter, Rengøring af boliger og hjælpemidler, En konkret beboers kritikpunkter samt Dokumentation af beboernes ønsker i relation til klippekortsydelser.

Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet målrettet med rehabilitering under måltiderne, bl.a. er der afholdt en fokusuge med navnet 'Hokus Pokus - Maden i fokus'. I fokusugen er medarbejdere i alle vagtlag undervist i hensigtsmæssig tilrettelæggelse af måltidet af plejhjemmets faglige leder. Ledelsen beskriver, hvordan arbejds gange omkring måltidet, herunder bl.a. værtsrolleansvar, er beskrevet i processen. Dertil er der indkøbt serveringsfade og skåle, som anvendes med et rehabiliterende sigte i forbindelse med måltiderne.

Siden indflytningen på Eilersminde har en del forhold ændret sig omkring måltiderne, idet plejhjemmet nu har fået eget køkken, og dermed er fleksibiliteten og mulighederne udvidede. Dertil har plejhjemmet nu en større andel af velfungerende beboere, såvel kognitivt som fysisk, der kan deltage mere aktivt omkring måltiderne. Der serveres varm mad midt på dagen, en beslutning der er truffet igennem interviews med alle beboere, inden flytningen fra Lærkebo og Poppelbo.

Ledelsen oplever, at medarbejderne har fokus på en hyggelig afvikling af måltidet, hvor der aktuelt er et målrettet fokus på en inkluderende modtagelse af de mange nye beboere.

Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen omkring de to beboeres utilfredshed med variation i plejens kvalitet, at plejhjemmet har fokus på, at der foreligger en udførlig og opdateret besøgsplan i relation til hver enkelt beboer. Alle beboere tilbydes en samtale med udgangspunkt i Værdighedshjulet, og oplysningerne dokumenteres i Cura. Desuden har plejhjemmet implementeret Curas planlægningsmodul, som sikrer en højere grad af kontinuitet samt en nem adgang til besøgsplanen.

Ledelsen beskriver, at de hygiejniske retningslinjer italesættes i hverdagen. Emnet, herunder de nye hygiejne-læringspakker, gennemgås på onsdagsmøder.

SUF's hygiejneteam har netop været på tilsyn, hvilket er udmundet i en rapport med anbefalinger til plejhjemmet. Der arbejdes på forskellige løsninger, men med et særligt fokus på, at det skal være enkelt for medarbejderne at overholde de hygiejniske retningslinjerne.

Ledelsen beskriver i relation til værdighed, at anbefalingen er drøftet på onsdagsmøder, hvor der i forvejen arbejdes med værdighed efter forløb med Værdighedsrejseholdet. Aktuelt er der fokus på det værdige sprog, hvor ledelsen giver forskellige eksempler fra praksis. Der arbejdes desuden med at skabe rum og plads til at tale om det, der er svært for medarbejderne i det daglige arbejde med beboerne. Der afsøges aktuelt muligheder for supervision.

Ledelsen beskriver, i relation til rengøring af beboernes hjælpemidler, at det er kontaktpersonens opgave at sikre daglige tjek og at rengøre hjælpemidlerne efter

behov. Ledelsen fortæller om rengøringen af boligerne, at der er et system herfor, og at det generelt er meget nemmere at gøre rent i den nye bygning.

#### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan der de sidste måneder har været fuldt fokus på beboernes indflytning og implementering af medarbejdernes arbejds gange i det nye hus.

Hver etage modtager to-tre nye beboere hver måned, hvilket sker i forlængelse af en periode på halvandet år på Lærkebo og Poppelbo uden nye beboere. Derfor har der været behov for en gennemgang af plejehjemmets materialer og arbejds gange i relation til at sikre en tryk modtagelse af nye beboere.

Ledelsen fortæller, at der er planlagt følgende udviklingsområder til efteråret 2024:

- Demens - undervisning i sansestimulering af eksterne undervisere.
- Pårørende - ny pjece til pårørende afprøves pt. Pjecen italesætter forventninger i pårørendesamarbejdet.
- Palliation - forløb omkring lindring.
- Sårkursus - målrettet social- og sundhedsassistenter.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet, på særdeles tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, som har en naturlig sammenhæng med indflytningen i de nye rammer. Plejehjemmet har dertil sikret en særdeles relevant opfølgning på anbefalinger fra det seneste tilsyn på Lærkebo og Poppelbo.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Det nye plejehjem i Tingbjerg har plads til 120 beboere, hvoraf der aktuelt er indflyttet 87 beboere. De sidste beboere fra Lærkebo og Poppelbo flyttede ind d. 22. marts 2024. Processen er forløbet roligt, men med en del tekniske udfordringer relateret til bygningen. Plejehjemmet består af tre afdelinger, hhv. stuen og 1. sal, 2. sal og 3. sal, og har eget køkken. I forbindelse med flytningen er beboerne fra Lærkebo og Poppelbo indflyttet i hele huset med henblik på høj grad af selvbestemmelse omkring boligtype samt etablering af nye fællesskaber og relationer i afdelingerne. Ligeledes er medarbejderne fra Lærkebo og Poppelbo også fordelt i de tre afdelinger, og flere medarbejdere har dermed fået ny ledelsesreference. Aktuelt er der behov for rekruttering, men ellers er flytningen fra Bystævneparken sket uden brug af eksterne vikarer, hvilket har været et mål i sig selv til sikring af størst mulig tryghed for beboerne. Plejehjemmet har et stort internt afløserkorps, som har hjulpet i processen.

De tre afdelinger er hver tilknyttet en afdelingsleder. Dertil er plejehjemmet organiseret med en faglig leder og en leder for aktivitet og frivillighed, der er opsøgende i forhold til samarbejdet med lokalområdet, rekruttering af frivillige og plejehjemmets aktivitetstilbud. Der er ansat en souschef, der også har funktion som vagtplanlægger, og som er leder af administrationen. Dertil er der ansat en leder af køkkenet, rengøringen og pedelfunktionen. Plejehjemmet har desuden en uddannelsesansvarlig sygeplejerske, der varetager en del intern undervisning.



Plejehjemmet har etablerede og strukturerede mødefora, herunder:

- Dagligt kl. 8-møde.
- Dagligt møde (stop op kl. 10.30).
- Ugentlig triagering.
- BPSD-konferencer.
- Tværfaglige konferencer hver 14. dag.
- Fagligt forum en gang om måneden - alle er inviterede.
- Onsdagsundervisning hver uge.
- Husmøder - medarbejdere i dag- og aftenvagte - hver 3. uge.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet, effektivt og struktureret, er lykkedes med at etablere en særdeles tilfredsstillende organisering af kvalitetsarbejdet på det nye Eilersminde.

### 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 har fokus på stemningen og kommunikationen i afdelingerne.

Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen banker på døren, og træder ind med et smil, og hilser godmorgen. Medarbejderen går direkte hen til beboeren, der ligger i sengen og venter på, at medarbejderen skal komme. Der kommunikeres lidt om det gode vejr under plejen, hvor medarbejderen foreslår, at beboeren kommer med ud på terrassen efter morgenmaden. Overordnet er der meget lidt kommunikation mellem medarbejderen og beboeren, hvor der i lange perioder er stilhed, hvilket, ifølge medarbejderen, er i tråd med beboerens ønske om at vågne langsomt, og ikke at blive forstyrret for meget.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen taler direkte til beboeren, hvor der kommunikeres i en munter tone til beboeren. Beboeren giver udtryk for at ligge godt i sengen, og udtaler behov for at blive lidt længere. Medarbejderen vælger at lade beboeren ligge lidt, og benytter tiden til, i samråd med beboeren, at finde tøj frem, som beboeren skal have på. Der kommunikeres i den forbindelse om vejret, og hvilket tøj der er bedst egnet, så det er afstemt til temperaturen, og så farverne matcher.

Beboeren ønsker ikke at stå op, og medarbejderen tager sig god tid, og sætter sig på hug foran sengen, og taler om bl.a. fodbold og andre små dagligdags ting, hvorpå beboeren motiveres til at komme op.

Der er en tryk og omsorgsfuld dialog, hvor medarbejderen benytter gentagelser og øjenkontakt i dialogen med beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen arbejder stille og roligt, hvor der overordnet ikke sættes ord på handlingerne, hvilket ikke virker til at have betydning for beboeren, da beboeren følger aktivt med og ind imellem selv påpeger ønsker, fx at medarbejderen skal finde nogle andre bukser frem end dem, beboeren havde på dagen før, da beboeren mener, at de er beskidte. Beboeren virker bekendt med rytmen, og medvirker aktivt i plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen forklarer på en tydelig og meget pædagogisk måde sine handlinger, hvilket beboeren responderer på, og virker tryk ved. Medarbejderen sikrer igennem gentagelser, at beboeren har forstået og accepteret handlingerne. Fx tilbydes beboeren et bad, da der har været uheld med gennemsvivning af urin om natten, hvor beboeren takker ja til dette. Beboeren udtrykker mindre ønsker og forslag til badet, hvor medarbejderen straks indpasser disse forslag i plejen.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Under plejen i sengen blev der primært ydet kompenserende hjælp. Beboeren deltager dog aktivt i forflytningerne. Efter, at beboeren er kommet op i kørestolen, udtrykker beboeren et ønske om at køre ud på badeværelset for at ordne resten selv. Medarbejderen informerede beboeren om, at beboeren bare skal sige til, hvis der er behov for hjælp.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen motiverer og giver beboeren mulighed for at være aktiv under hele plejen, fx forflytter beboeren sig op på sengekanten ved let guidning, og går med medarbejderfølge og rollator ud på badeværelset. I forbindelse med badet gives beboeren bruseren i hånden, og bruser sig selv over, hvor medarbejderen kun hjælper med de steder, beboeren ikke selv magter. Generelt gives der god tid til alle opgaver, hvor beboeren selv udfører lidt af plejeopgaverne, og hvor medarbejderen supplerer med hjælp, hvor det kniber for beboeren.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderne udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboernes ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne arbejder rehabiliterende, og at de inddrager beboernes ressourcer i relevant omfang.

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**

**Emne:**

Organisering af arbejdet

**Data:**

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen finder remedier frem til plejen på et bord, der står på badeværelset, og kører efterfølgende bordet ind ved siden af sengen. Beboeren har lagt lidt

tøj frem, som beboeren skal have på, hvor resten findes frem under plejeforløbet. Der er handsker og håndsprit på badeværelset, hvilket medarbejderen anvender løbende under plejen. I boligen er der et skab med ekstra håndklæder, sengetøj og bleer, hvilket gør, at medarbejderen ikke på noget tidspunkt behøver at forlade boligen.

Under plejeforløbet, høres der konstant diverse lyde/kald fra medarbejderens telefon, hvilket medarbejderen ikke reagerer på. Efterfølgende oplyser medarbejderen, at det er kald fra en anden etage, der er indkommet på hendes telefon, da de har kaldt mere en 20 minutter. Direkte adspurgt, om telefonen er et forstyrrende element, svarer medarbejderen på ærlig vis, at medarbejderen ikke kan undgå at blive lidt påvirket, når den ringer konstant.

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen har alle remedier i boligen, og arbejder på en rutineret og sikker måde. Hjælpen bliver under forløbet ændret, da beboeren har haft et uheld med urin i sengen, hvor medarbejderen uden større forberedelse organiserer plejen på anden vis. Under forløbet høres der lyde/kald fra medarbejderens telefon, hvor medarbejderen en gang tager telefonen, og kigger på denne, de øvrige gange reagerer medarbejderen ikke på kaldene. Direkte adspurgt, oplyser medarbejderen, at det er et forstyrrende element, men at det er et aktuelt vilkår, der kan være svært at ændre.

I forbindelse med afrapportering oplyser ledelsen, at telefon- og nødkaldssystemet er helt nyt på Eilersminde og i Københavns Kommune. Der har været flere driftsforstyrrelser, og i kombination med, at medarbejderne, i indflytningsperioden, er tilknyttede flere afdelinger, er kaldene opsat til at gå videre til alle afdelinger. Ledelsen oplyser, at det er en sikring i en periode, hvor systemet samtidigt er nyt for medarbejderne at anvende.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier, på særdeles tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Dertil vurderes det, at en kommende ændring i opsætning, samt fuld implementering af det nye telefon- og nødkaldssystem, vil medføre færre forstyrrelser på sigt.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

#### **Emne:**

Praktisk støtte

#### **Data:**

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen er iført forklæde og handsker under sengeredningen. Affaldet tages med ud, da medarbejderen forlader boligen. Affaldet anbringes i skakten på gangen, hvor medarbejderen efterfølgende afspritter hænderne.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Imens beboeren er på toilettet, ordner medarbejderen stuen, og trækker gardinerne fra og lufter ud. Derefter skiftes det urene sengetøj, og nyt lægges på. Under opgaven er medarbejderen iført forklæde, og håndterer det urene vasketøj på korrekt vis. Medarbejderen vælger at vente med at rede sengen, da der, i samråd med beboeren, vurderes behov for, at dynen luftes. Medarbejderen oplyser til beboeren, at sengen redes senere på formiddagen.

**Personlig støtte og pleje**Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen tager forklæde og handsker på, og starter med at give beboeren støttestrømper på. Medarbejderen anvender et relevant hjælpemiddel til opgaven, som udføres på en faglig korrekt måde. Beboeren vaskes efterfølgende forneden, hvor der arbejdes fra rent til urent, en ble påsættes, hvorefter der gives benklæder på. Liftsejlet anbringes under beboeren, hvorefter der foretages en rolig og sikker forflytning til kørestol, som er anbragt og aflåst ved siden af sengen. Beboeren kører selv ud på badeværelset, og ordner selvstændigt den øvre pleje. Under plejen skifter medarbejderen relevant handsker mellem opgaverne, og spritter hænderne mellem skiftene.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

I forbindelse med, at medarbejderen vil hjælpe med påsætning af støttestrømper, opdages det, at beboeren har haft et uheld, hvor der er kommet urin i sengen. Medarbejderen oplyser i den forbindelse, at støttestrømperne ikke tages på lige nu, idet beboeren først skal føle sig tør. Beboeren guides ud på badeværelset, og anvises plads på toilettet, hvorefter beboeren tilbydes lidt alenetid.

Medarbejderen iklæder sig forklæde og handsker, og spørger ind til, om beboeren ønsker et bad, da beboeren også observeres lidt våd på ryggen. Badet foregår, imens beboeren sidder på toilettet, og der hjælpes efter beboerens ønske også med hårvask. Det sikres, at beboeren vaskes, og efterfølgende tørres i alle hudfolder, og der smøres med cremer over hele kroppen. Frisering og tandbørstning foregår i et tæt samarbejde mellem beboeren og medarbejderen.

Beboeren hjælpes i tøj, hvor der også hjælpes med, at beboeren får sine smykker, ur, høreapparat og nødkald på. Medarbejderen hjælper beboeren med at pakke sin dametaske, så der er servietter og andre små ting i den, som beboeren har behov for. Til sidst orienteres beboeren om, at der i eftermiddag kl. 13.30 vil komme en massør.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboernes behov og ønsker. Hjælpen udføres uden i henhold til gældende faglige retningslinjer og praksis.

**3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter****Emne:**  
Fællesarealer**Data:**

Fællesarealerne på det nyåbnede Eilersminde fremstår indbydende, hvor gangarealer og fælles opholdsområder er indrettede med hjemlige farver, tapeter og komfortable møbler. Der ses pottedplanter i vinduerne, billeder fra København, samt vægmalerier, der skærmer og afleder. Alt er smagfuldt indrettet, hvor der tænkt på at kombinere nyt og gammel, så der fremkommer et hjemligt miljø i en nybygget ejendom. Der er skilte og tydelig markering alle steder, hvilket gør det let at finde rundt i det store hus. Der er frisør, træningsfaciliteter, festsal og aktivitetsrum. Der ses mange handicaptolletter, så beboerne kan komme på toilettet alle steder i huset.

På etagerne er der, ud over spisekøkkener, hyggeligt indrettede tv-stuer og pejsestuer, som er indrettede til afslappet ophold med komfortable møbler og aktivitetsmuligheder, bl.a. ses en bordplade dekoreret med et forstørret ludobræt. Bordpladen kan udskiftes med en bordplade med et skakbræt.

Der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, hvor de på naturlig vis interagerer med beboerne. Tilsynet bemærker, at personalerummet har glasfacader, og at medarbejderne dermed fortsat er synlige for beboerne, når de opholder sig i rummet. Beboerne mødes på en imødekommende måde af medarbejderne, bl.a. observerer tilsynet:

- En nyindflyttet beboer går med afdelingslederen under armen. Det er tydeligt, at beboeren er urolig, og har behov for nærvær. Da tilsynet har brug for afdelingslederens hjælp, overtager den faglige leder på en nænsom måde, hvor beboeren tilbydes en støttende arm, og inviteres på en kop kaffe.
- En beboer i kørestol kæmper med at passere en kant i gulvet, og en medarbejder er straks ved beboeren med tilbud om hjælp. Beboeren klarer kanten, og medarbejderen roser beboeren, fordi det lykkes for beboeren.
- En medarbejder taler med en beboer om beboerens ønsker til maden, som medarbejderen har viderebragt til køkkenet. Medarbejderen giver en positiv tilbagemelding i forhold til beboerens ønsker, og medarbejderen taler anerkendende og loyalt om samarbejdet med køkkenet i dialogen med beboeren.
- En medarbejder skal vise tilsynet til elevatoren. Undervejs hører medarbejderen en beboer kalde fra en bolig, og går straks hen og giver sig til kende i døråbningen. Medarbejderen lover at komme tilbage til beboeren med det samme.
- En beboer kommer kørende i sin kørestol, og forsøger at komme ind i sin bolig. Medarbejderen henvender sig på en stille måde, og spørger, om beboeren ønsker lidt hjælp til at åbne døren.

Dertil bliver tilsynsførende flere gange spurgt, om der er noget medarbejderne kan hjælpe med, hvilket virker rart og betryggende.

En del beboere er fra tilsynets start samlede til morgenmad, og tilsynet bemærker, at morgenmaden er appetitligt anrettet som buffet, hvorfra beboerne selv kan forsyne sig. Kølevarer er placerede på køleplader, så mælkeprodukter mv. forbliver kolde. Dertil er der små kurve med friskbagt brød og små kander med the og kaffe, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Dertil er der ost og marmelade på små tallerkener, som ligeledes indbyder beboeren til selv at bestemme, hvad de ønsker at spise. Der observeres en hyggelig stemning med lavmælt samtale imellem beboerne.

Til frokost serveres to varme retter, aspargessuppe og blomkålsgratin, hvortil det observeres, at maden serveres på fade og i skåle, og at menuen er synlig for beboerne via et menukort. Der er deltagende medarbejdere, der har et godt kendskab til beboerne, og som formår at kommunikere med udgangspunkt i den enkelte beboeres livssituation. De beboere, der får maden serveret, har indflydelse på mængde og anretning, fordi medarbejderne er opmærksomme på at spørge ind til den enkelte beboers ønsker.

Under måltidet i en af plejehjemmet afdelinger udfolder der sig en samtale om beboernes pladser, da der på dagen er sket en rokade, hvor nogle af beboerne har fået nye pladser. To beboere er meget utilfredse med denne beslutning, og de giver tydeligt og højlydt deres mening til kende, hvilket påvirker stemningen omkring måltidet. Begge beboere, der er placerede i hver deres ende af et langbord, er meget påvirkede af situationen, og de oplyser flere gange, at de er uforstående over for, hvorfor de ikke må sidde sammen mere. Tilsynet taler efterfølgende med en medarbejder omkring bordplanen, hvor medarbejderen forklarer, at hensigten med den ændrede bordplan er sikring af et inkluderende miljø for de nye beboere. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at de to beboeres adskillelse var et pædagogisk tiltag, men at det aldrig har været meningen at adskille dem, så de ikke kunne tale sammen under måltidet. Dette vil blive ændret med det samme. Ledelsen bekræfter ligeledes i forbindelse med afrapporteringen, at der er en stor

opmærksomhed på, at de mange nye beboere oplever et inkluderende miljø, hvilket betyder jævnlige rokader i bordplanen, men at det naturligvis tages hensyn til de enkelte beboeres individuelle behov.

#### Sociale aktiviteter

Der er opstillet træningscykler i det åbne fællesrum ved siden af et akvarium, hvor beboerne selv kan træne. Tilsynet følges med en beboer, der træner dagligt, og beboeren oplyser spontant til tilsynet; *"man skal jo holde sig i form og undgå at komme i en kørestol"*. På alle afdelinger er der ophængt elektroniske skærme, hvor nyheder og ugens aktiviteter er beskrevet. På tilsynsdagen er der planlagt besøg af besøgshund, onsdagscafé i kirken og samtale med de nyindflyttede beboere. Tilsynet ser ikke nogen af disse aktiviteter, men observerer, at flere beboere tager af sted til arrangementet i kirken. Desuden observeres to medarbejdere gå afsted med en beboer i kørestol. På en afdeling sidder 4-5 beboere samlede, og hører klassisk musik, døren til terrassen er åben, så der strømmer frisk luft ind.

En pårørende ankommer til plejehjemmet, og ser sig lidt forvirret omkring, straks mødes den pårørende af en medarbejder, der spørger ind til, om den pårørende har behov for hjælp. Den pårørende oplyser at skulle besøge sin mor, og der spørges på en venlig og interesseret måde ind til, hvem den pårørendes mor er, og den pårørende guides op til etagen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud understøtter socialt samvær. Tilsynet vurderer imidlertid, baseret på observation, at to beboere er meget påvirkede af en rokade i bordplanen i forbindelse med frokostmåltidet.

### 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:

Beboerne beskriver, hvordan de føler sig trygge og veltilpasse på plejehjemmet. Beboerne beskriver søde medarbejdere, der er opmærksomme på dem, og som reagerer, når beboerne har brug for det.

Flere af de interviewede beboere er flyttet med fra plejehjemmet Lærkebo og Poppelbo, og de har oplevet, at det har været en tryk proces. Beboerne giver samtidigt udtryk for en stor tilfredshed med de nye moderne og rummelige rammer.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'De er søde og flinke og meget hjælpsomme. Jeg føler mig meget tryk her'.*
- *'Det har været trykt at flytte fra Lærkebo til Eilersminde'.*
- *'Vi har det simpelthen så godt, og bliver behandlet så godt'.*
- *'Det er trykt og godt at bo her'.*



Selvbestemmelse	<p>Beboerne tilkendegiver, at de selv er med til at bestemme over eget liv, og at de har indflydelse på deres egen hverdag i det omfang, de ønsker. Flere beboere beskriver at de oplever oprigtig interesse for deres ønsker og valg i hverdagen. Bl.a. siger et par af beboerne;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Vi bestemmer selv'.</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv - men der er selvfølgelig nogle rammer'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har stor indflydelse på hverdagen'.</i></li> <li>• <i>'Her i huset er der rart, og vi må næsten alt'.</i></li> </ul>
-----------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres nye hverdag på Eilersminde, hvilket er gældende for såvel beboere, der er flyttet med fra Lærkebo og Poppelbo, som for beboere, der oplever den første tid på plejehjem.

### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer siger til tilsynet, at; <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og som jeg beder om'.</i> En lidt svækket beboer fortæller at; <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for. Jeg har det lidt skidt i disse dage, og får lidt ekstra opmærksomhed'.</i></p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan, og at medarbejderne motiverer dem til at gøre mest muligt selv. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne opfordrer beboeren til at gøre det, beboeren selv kan; <i>'Jeg kan bruge min højre arm, og jeg støttes i at bruge den mest muligt'.</i></p> <p>Beboerne ved, hvor de skal henvende sig ved behov for at klage, selv om beboerne generelt giver udtryk for, at det ikke har været aktuelt at klage over noget. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Der har været problemer med min aircondition. Det sagde jeg en gang, og så blev det ordnet. Vi kan bare gøre opmærksom på tingene, og så reagerer de prompte'.</i></li> <li>• <i>'Man har en kontaktperson, som man kan tale med alt om. Jeg kalder bare på hende'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har prøvet at gøre opmærksom på utilfredshed nogle gange, men så taler jeg bare med lederen, og så bliver der fulgt op på tingene'.</i></li> </ul>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Tilsynet observerer, at beboerne er iklædt tøj, der er svarende til den varme sommerdag. Dertil har flere af de kvindelige beboere modtaget støtte til at få øreringe, halskæde og armbånd på. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler, herunder kørestole og rollatorer, er renholdte.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Beboerne beskriver samstemmende en høj grad af kontinuitet, hvor de kender de medarbejdere, der hjælper dem. Beboerne beskriver tryghed ved såvel faste som</p>

timelønnede medarbejdere. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til deres egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af velkendte medarbejderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv ved f.eks. at banke på døren, inden de træder ind i beboernes boliger.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Alle taler pænt til mig. De har også tid til at høre på mig, og hvis de ikke lige har tid, så siger de det, og så kommer de igen'.*
- *'Alle taler pænt til mig - det gælder såvel faste medarbejdere, som afløserne. Jeg er en af dem, der driller lidt, og den er medarbejderne med på'.*
- *'Medarbejderne er helt almindelige, altså søde og rare. De banker på, og spørger, om de må komme ind'.*

#### Emne:

Muligheder for at være social

#### Data:

Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de deltager i, i varieret omfang, samt efter eget ønske og formåen. Beboerne beskriver daglige tilbud om aktiviteter, ofte både formiddag og eftermiddag, og beboerne oplever at blive opfordret til deltagelse af medarbejderne.

Beboere fortæller, at de bl.a. går til banko, musikarrangementer, og at de deltager i busture. Flere af de interviewede beboere glæder sig til deltagelse i plejehjemmets sommerfest den efterfølgende dag.

En beboer siger; *'Jeg bliver opfordret til at deltage i aktiviteterne, og siger ofte ja til at deltage i musik, sang og motion'.*

Under et beboerinterview kommer en aktivitetsmedarbejder på besøg hos beboeren. Medarbejderen vil tilbyde beboeren en samtale om ønsker til aktiviteter og træning. Det aftales, at medarbejderen kommer igen på et andet tidspunkt.

Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det mest er ved måltider, at beboerne taler sammen. En af de interviewede beboere, der er flyttet med fra Lærkebo og Poppelbo fortæller; *'Da vi flyttede herud, var vi fire, der ønskede at komme til at bo sammen, og det ønske er blevet opfyldt. Nu bor vi her på den samme gang, og det er vel nok dejligt'.*

En beboer interviewes efter eget ønske i spisestuen, og tilsynet bemærker, hvordan beboeren og medbeboere hilser godmorgen til hinanden, og at de anvender hinandens navne i kontakten.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, samt at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for socialt samvær med de øvrige beboere.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Beboerne udtrykker alle sammen stor tilfredshed med menuen og måltiderne på Eilersminde.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Maden er fin - det gælder både den kolde og varme mad, og jeg er ikke kræsen, så alt kan bruges'.*
- *'Maden er jeg meget tilfreds med. Om aftenen får jeg franskbrød, og der er lækkert pålæg til'.*
- *'Maden er så godt tilberedt, og rugbrødet er pæn smurt'.*
- *'Maden er god - der er ikke noget at klage over'.*

En enkelt beboer fortæller, at maden er veltilberedt, og at der er rigelig af den. Dog synes beboeren, at maden indimellem kan mangle smag. Beboeren tog denne kritik op på det seneste fællesmøde for to dage siden, hvor maden bl.a. var et tema. Beboeren oplevede, at kritikken blev taget vel imod af medarbejderne, og der blev foreslået en krydderibakke til bordet, så man selv kan krydre maden. Det er beboeren meget tilfreds med.

De øvrige beboere giver ligeledes udtryk for en høj grad af indflydelse på maden og måltiderne, hvor der er mulighed for at komme med kritik, forbedringer og forslag. Flere beboere refererer til fællesmødet, som kanal til indflydelse, og andre beboere fortæller, at maden dagligt drøftes, hvorefter medarbejderne sørger for at bringe forslag og kritik videre til køkkenet.

Hovedparten af de interviewede beboere spiser i afdelingens spisestue, og de oplever en god stemning i den forbindelse. En beboer siger bl.a.; *'Jeg spiser i spisestuen. Det er hyggeligt nok. Det er alt for kedeligt at spise alene'.*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og at de oplever at have indflydelse på menuen. Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser, vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne i spisestuerne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

**Data:**

Medarbejderne beskriver, at forbedringsindsatser allerede er godt i gang efter indflytningen på Eilersminde, bl.a. har der været arbejdet med forbedringsindsatser

omkring arbejdsgangene og organisering af hjælpen hos beboerne. Her har fokus været på indretning af skabe og sikring af opfyldning, så forstyrrelser forebygges. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan der med gode resultater er arbejdet målrettet med utilsigtede vægtnab hos beboerne.

Plejhjemmet har haft besøg af Værdighedsrejseholdet for to år siden, i hvilken forbindelse der blev udpeget tre værdighedsambassadører. Værdighedsambassadørerne faciliterer aktuelt beboerinterviews med udgangspunkt i Værdighedshjulet. Samtalerne, som omhandler alt fra bolig, socialt behov og seksualitet, giver et udførligt kendskab til beboerne, og oplysningerne dokumenteres i Cura - indtil videre under de generelle oplysninger/livshistorien.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse.

## 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med plejhjemmets beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel tilpasset kommunikation.</li> <li>• Respektfuld ankomst fra morgenstunden, at ringe på, at gå stille og roligt ind i boligen, og at spørge om lov til at tænde lyset.</li> <li>• Personcentreret omsorg i kommunikationen.</li> <li>• Relationsdannelse er vigtig for kommunikationen.</li> <li>• Kropssprog er vigtigt i forhold til beboere med demens, f.eks. rolige bevægelser og ikke vise, at man har travlt.</li> <li>• Demensligningen - livshistorie - indgangsvinkel til kommunikationen til beboerne.</li> <li>• Nogle beboere har glæde af sansestimulering.</li> <li>• Kontakt gennem demensdukke, hvis medarbejderen bærer dukken, viser beboeren interesse og en samtale opstår.</li> </ul>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes indflytningssamtaler med udgangspunkt i Værdighedshjulet, hvor oplysningerne efterfølgende overføres til Cura, og bliver grundlaget for beboerens pleje og omsorgsindsats. I hverdagen tages beboerne med på råd om deres ønsker for den specifikke dag. Pårørende inddrages i det omfang, som de selv og beboeren ønsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver deres aktive rolle i forhold til at motivere beboerne til at deltage i aktiviteter, hvor medarbejderne beskriver, at de kigger i plejhjemmets avis sammen med beboeren eller følges med beboeren ud til aktivitetstavlen på fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan klippekortet anvendes til at opfylde beboernes individuelle ønsker for aktiviteter, hvor medarbejderne nævner, at ture til den nærliggende Coop er et populært mål.</p>

Rehabilitering	<p>Rehabilitering beskrives af medarbejderne som en integreret arbejdsmetode, og beboerne støttes til hjælp til selvhjælp i forbindelse med pleje og måltider. I køkkenerne arbejdes der med 'buffet' til morgenmad, hvor beboerne selv kan tage det, de har lyst til. Til frokost og aftensmad anvendes skåle og fade, og medarbejderne beskriver, hvordan de understøtter, at beboerne hjælper hinanden ved bordene.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning findes på forsiden af Cura.</p> <p>Samtaler om livets sidste tid beskrives som en naturlig del af indflytningssamtalen /værdighedssamtalen. Husets læge involveres, når beboerne giver udtryk for at være klar til samtale om ønsker til genoplivning.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et hus med høje kompetencer. Medarbejderne beskriver dertil samarbejdet med en række samarbejdspartnere, og de sikrer igennem dette samarbejde, at beboerne jævnlgt vurderes tværfagligt.</p> <p>Der afholdes tværfaglig konference hver 14. dag med deltagelse af medarbejdere, sygeplejerske, afdelingsleder og terapeut. Ved behov for kontakt til en terapeut sendes anmodning til terapeuterne, f.eks. i forhold til hjælpemidler, og der opleves hurtig respons. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan det har løftet det faglige niveau, at alle tre afdelinger nu har 'egen' sygeplejerske.</p> <p>Medarbejderne italesætter desuden et velfungerende samarbejde med plejehjemmets køkken, hvor udfordringer omkring beboernes ernæring drøftes med køkkenmedarbejderen.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, at der afholdes daglige møder i dagvagten til koordinering og sparring. En gang om ugen afholdes triage. Ved udskrivelser og ved ændringer i en beboers tilstand, varetages plejen af en medarbejder med assistentuddannelse de første dage.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne og eventuelle pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og under opholdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne anvender rehabilitering som en integreret arbejdsmetode, og at det tværfaglige samarbejde bidrager til faglig kvalitet i beboernes plejetilbud. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedurer for beboernes stilningtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne, og de nævner bl.a. følgende faktorer:</p>
--	---

- 'Kontakt før opgave' (Værdighedsrejseholdet).
- Kendte ansigter (teamopdeling og kontaktpersoner).
- Spørge beboerne; 'hvad tryghed er for dig?' (skrives ind i besøgsplanen og imødekommes).
- Synlige medarbejdere på fællesarealerne.
- Nødkald - klare aftaler om hurtig besvarelse af nødkald og anvendelse af tovejskald.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:

- Urolig, ændret adfærd, feber, urinlugt - obs tegn på urinvejsinfektion.
- Observationer af huden: hel, sår, tørhed, tryk, svamp.
- Relevante hjælpemidler i det forebyggende arbejde, gangredskaber, vekseltrykmadrasser, hofteskånere.

Medarbejderne fortæller desuden, hvordan alle beboerne screenes ved indflytning, hvor risici identificeres.

Medarbejderne fremhæver desuden, hvordan triage bidrager positivt til den forebyggende indsats. Utilsigtede hændelser registreres, f.eks. fald og medicin, og de drøftes en gang om måneden, hvor forebyggende tiltag efterfølgende iværksættes.

#### **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:**

Tilsynet spørger ind til medarbejdernes oplevelse af forstyrrelser fra arbejdstelefonerne, idet der var en del forstyrrelser under de to observationsstudier. Medarbejderne beskriver, at det nye telefon-/nødkaldssystem rigtigt nok giver en del forstyrrelser, da kald fra hele huset går videre, hvis de ikke besvares. Alle skal vænne sig til systemet, bl.a. skal man huske at slå nødkaldet fra på beboerens armbånd, hvilket flere medarbejdere fortsat glemmer.

Medarbejderne beskriver, hvordan de er lykkedes med at gennemføre en succesfuld forbedringsindsats i forhold til at sikre en løbende opfyldning af plejeremedier og linned i boligen, hvilket i dag forebygger afbrydelser i plejen.

Organisatoriske fællesopgaver er lagt ind i Cura, så det er tydeligt, hvilke opgaver der skal løses på dagen, og hvem der er ansvarlig, herunder medicin til frokost, vasketøj m.v.

Medarbejderne kan redegøre for ansvars- og kompetenceområder for egne og kollegers faggrupper. En social- og sundhedsassistenten tilkaldes, hvis en social- og sundhedshjælper observerer ændringer hos en beboer. Herefter gennemføres TOBS, og det vurderes, om der skal tilkaldes en sygeplejerske eller en læge.

Ændringer i beboernes tilstande drøftes på de daglige møder, og disse afspejles på triagetavlen. Desuden lægges en opgave i Cura mhp. opfølgning.



Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer den nødvendige dokumentation, hvor særligt social- og sundhedsassistenterne aktuelt kan være udfordrede tidsmæssigt, idet der er en øget dokumentationsmængde i relation til de mange nye beboere. Medarbejderne beskriver, at der er et rum, hvor man kan dokumentere uforstyrret, og medarbejderne kan tale med deres leder, hvis de har brug for ekstra dokumentationstid.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring både hos kolleger, faglig leder og Cura-nøglepersoner. Medarbejderne oplyser, at der ofte kommer nye opdateringer i Cura, og at plejehjemmets faglige leder har indgående kendskab hertil.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver aktiv brug af instrukser og vejledninger på både KK-intra og VAR, hvor de senest har søgt efter instrukser i medicinhåndtering.</p> <p>En social- og sundhedsassistent er i gang med et microlæringsforløb omkring anlæggelse af kateter, og skal gennemgå instrukser i VAR forud for den praktiske oplæring.</p> <p>Der er generelt fokus på opgaveoverdragelse, som medarbejderne hylder, og som de oplever har givet en større faglig motivation, men også et større behov for at kunne orientere sig i opdaterede faglige instrukser.</p>

#### **Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og vejledninger, og at de kan redegøre for konkret anvendelse og udbytte af redskaberne.

### **3.4.5 Mål 5: Dokumentation**

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<b>Data:</b> <p>De interviewede medarbejdere kan redegøre for relevant fagligt indhold i besøgsplanen, hvor medarbejderne særligt fremhæver, at tilgangen til beboeren, f.eks. ankomst til boligen samt beboerens ressourcer, skal være tydeligt beskrevet.</p> <p>Besøgsplanen anvendes som et redskab til sikring af kontinuitet i plejen, og at indgåede aftaler med beboerne overholdes. Døgnrytmeplanen skal kort og præcist beskrive beboerens behov igennem hele døgnnet. 'Tips og Trickers', som medarbejderne har lært om i forløbet Tryghed og Trivsel, anvendes fortsat som overskrift, og sikrer formidling af vigtige hensyn i samarbejdet med især kognitivt svækkede beboere.</p> <p>Der anvendes faste overskrifter, som hentes på KK-intra, til sikring af struktur og ensartethed i besøgsplanerne, og der henvises til handlingsanvisninger, f.eks. medicinadministration og forflytningsplaner.</p> <p>Aktuelt indflytter to til tre nye beboere om ugen. Beboerne tilbydes en værdighedssamtale, og herefter oprettes besøgsplanen hurtigst muligt.</p>
----------------------------	---

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

**3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet****Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Situationsbestemt observationer, som er drøftet med medarbejderne, fremgår af de foregående afsnit.

## 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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 fortlængelse 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

## 6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for den tilsendte tilsynsrapport. Vi har ingen tilføjelser.

Med venlig hilsen

**Camilla Larsen**  
Forstander  
Eilersminde



## 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.