



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejehjemmet Johannesgården

Uanmeldt fokuseret tilsyn 2020  
(Fysisk tilsyn)

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>FORMALIA</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>8</b>
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	10
3.3	FOKUSEMNE.....	14
3.4	INTERVIEW MED BEBOERE.....	19
3.5	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	22
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>26</b>
4.1	FORMÅL .....	26
4.2	METODE .....	26
4.3	VURDERINGSSKALA.....	27
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	28
<b>5.</b>	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	<b>28</b>
<b>6.</b>	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONSER</b> .....	<b>29</b>

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

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

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

*Med venlig hilsen*

**Partneransvarlig**  
Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**  
Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4190 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Johannesgården, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj
Forstander: Signe Lynge Manzano
Antal boliger: 78 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. februar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets forstander</li><li>• Observationsstudie hos to beboere</li><li>• Fokuseret tilsyn</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Andersen, manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at kvalitetsarbejdet har fokus på relevante emner, der understøtter kvaliteten i plejen. Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikoområder, og at plejehjemmets organisering understøtter muligheden for en tværfaglig og systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet.

På baggrund af to observationsstudier er det tilsynets vurdering, at kommunikationen foregår på en venlig og respektfuld måde, men anvendelsen af kælenavne vurderes uhensigtsmæssig. Støtten tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne er inddraget i tilrettelæggelsen i relevant omfang. Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde og uden mærkbare forstyrrelser. Plejen understøtter beboernes behov og leveres på en måde, hvor beboerne får mulighed for at være aktivt deltagende. I det ene observationsstudie er det tilsynets vurdering, at de faglige retningslinjer ikke følges, idet der ikke anvendes forklæde under den personlige pleje, og ved at en medarbejder vælger at afspritte sine handsker.

Tilsynet vurderer, at indretningen af fællesarealerne giver mulighed for social aktivitet. Der er en hyggelig stemning på plejehjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad foregår relevante og meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag. Beboerne udtrykker generel tilfredshed med den hjælp og støtte, som de modtager, og oplever kontinuitet, og flere beboere beskriver at kende deres kontaktperson. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvor der bliver talt i en venlig og respektfuld tone. Beboerne ved, hvor de skal klage, hvis de oplever utilfredshed. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede og veltilpasse, samt at hjem og hjælpemiddel er rengjorte og i pæn stand.

Tilsynet vurderer, at flere beboere ikke kan redegøre for anvendelsen af klippekort, men at beboerne kan beskrive deltagelse i forskellige aktiviteter. Beboerne oplever generelt, at der er mange aktiviteter på plejehjemmet, men der er forskel på, i hvilket omfang beboerne ønsker at deltage. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever sammenhæng og samarbejde i overgangen mellem sektorer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejder redegør for en respektfuld kommunikation, hvor der er fokus på beboernes selvbestemmelse. De har forståelse for, hvordan der arbejdes rehabiliterende, og der er et tilfredsstillende fokus på det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne, og de kan på tilfredsstillende vis redegøre for medicinadministration. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og dokumentation, men at der er forskel i medarbejdernes oplevelse af, om der er tilstrækkelig tid til dokumentationsopgaven. Medarbejderne er bekendte med, hvor de kan søge instrukser og vejledninger.

Medarbejderne kan på tilfredsstillende vis redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af besøgsplanen, men at medarbejderne mangler en mere grundlæggende forståelse for nødvendigheden af at sikre tydelig handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad.

**Fokusområde:**

Tilsynet vurderer, at én ernæringscreening er korrekt udfyldt i forhold til *"Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"*. Frekvensen for tilbudt vejning er ikke overholdt for begge beboere, ligesom der mangler dokumentation for beboers afvisning af tilbuddet om vejning, og hvorledes der ageres i forhold til store vægtudsving for begge beboere.

For en beboer er der dokumenteret et forløb med vægttab, lægekontakt og ernæringsindsats, som har god effekt på beboers ernæringsproblematik.

Tilsynet vurderer, at der ikke er angivet beboernes kostformer i journalen, og at der mangler opdatering i forhold til ernæringscreening og besøgsplaner. Handlingsanvisningerne er mindre fyldestgørende udfyldt.

Medarbejderne kan beskrive arbejdet med ernæringscreening og arbejds gange i forhold til beboernes ernæringsproblematikker. Ligeledes, hvordan der reageres på beboernes vægtændringer, samt at dette dokumenteres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne inddrager andre faggrupper, når dette er relevant, samt at der er fokus på at sikre et sammenhængende forløb i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider over døgnet. Der er et velfungerende samarbejde med køkkenet. Medarbejderne kender køkkenets sortiment, dog er medarbejderne usikre i forhold til dysfagidiætens konsistenser. Medarbejderne har kompetencer til at vurdere screeningsresultatet, jf. *"Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"*. Der er usikkerhed i forhold til vejningsfrekvenser blandt medarbejdergruppen.

Tilsynet vurderer, at implementeringen af en indsats i forhold til ernæringscreening er i gang på plejehjemmet, og at der arbejdes med en struktur, der sikrer, at rette kompetence bringes i spil.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har forskellige oplevelser af menuens kvalitet. En beboer savner moderne mad og salat. Beboerne oplever at have indflydelse på beslutninger og indsatser omkring ernæring.

Tilsynet vurderer, at der er kendskab til relevante instrukser, men at organisering af arbejdet med beboernes ernæring stadig er ved at blive implementeret, og at ledelsen har opmærksomhed på, hvor der er behov for øget opmærksomhed.

**2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER**

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under begge observationsbesøg anvendes kælenavne.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på en ligeværdig kommunikation med beboerne, hvor der ikke anvendes kælenavne.
Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie ikke anvendes forklæde ved den personlige pleje. Tilsynet bemærker, at der foretages afspritning af handsker under medicinadministration.	Tilsynet anbefaler, at de faglige retningslinjer for hygiejne til enhver tid overholdes. Herunder anbefaler tilsynet, at der sættes fagligt fokus på anvendelsen af handsker, og at der ikke udføres afspritning af handsker.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne direkte adspurgt beskriver, at badet ikke dokumenteres på en handlevejledende måde i besøgsplanen.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på at sikre en tydelig og handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad.

<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på frekvensen for tilbud om vejning af beboerne. Dertil overholdes den valgte frekvens for vejning ikke for to beboere. Der mangler handling i forhold til ændringer i beboernes vægt og dokumentation af dette samt dokumentation af, at en beboer ikke ønsker at deltage i vejning.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes indsats omkring vejning af beboerne, dokumentation af vejning samt at det tydeligt fremgår af dokumentationen, hvilke tiltag der iværksættes ved ændringer i beboernes vægt. Ligeledes, at det dokumenteres, såfremt en beboer ikke ønsker at blive vejnet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboernes kostform ikke fremgår tydeligt af journalen, samt at ernærings-screening og besøgsplaner mangler opdatering. Hertil at nogle handlingsanvisninger på området er mindre fyldestgørende udfyldt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på kvaliteten af dokumentationen på ernæringsområdet og fortsætter arbejdet med organisering af området.</p>
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er usikre i forhold til dysfagidiæten konsistenser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på konsistens-trappen, så medarbejderne får en forståelse for, hvorledes der anvendes forskellige konsistenser ved dysfagi.</p>
<p>Tilsynet vurderer, at en konkret beboer ikke er tilfreds med menuen på plejehjemmet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat er dialog med en konkret beboer, så der findes løsninger i forhold til den mad, beboer tilbydes.</p>

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til hygiejniske principper ved handskebrug, forhold omkring en konkret beboers oplevelser og en fortsat udvikling af kvalitetsarbejdet og en fælles kultur.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der efter tilsynet blev udført en undersøgelse blandt medarbejderne for at blive klogere på kulturen. Undersøgelsen førte til afholdelse af en temadag med forskellige emner.</p> <p>Som yderligere opfølgning på kommunikationen har afdelingslederne været til stede ved morgenmøderne, og emnet er italesat. Der er også foretaget observationsstudier, hvor der efterfølgende er fulgt op med den enkelte medarbejder. Her har der været en stor opmærksomhed på sætninger som fx: <i>"Nu skal vi vaskes"</i>. Under observationsstudierne har der også været fokus på de hygiejniske principper. Herudover har ledelsen, på baggrund af observerede situationer, udført cases som skuespil, hvor medarbejderne efterfølgende har skulle reflektere over casen - Dette kunne fx være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En beboer siger <i>"jeg skal på toilettet"</i>, men du har fri nu - Hvad gør du?</li> </ul> <p>I forhold til anvendelse af kælenavne beskriver ledelsen, at nogle beboere synes, det er rart, hvorimod andre reagerer negativt. Ledelsen har italesat over for medarbejderne, at brugen af kælenavne er u hensigtsmæssig.</p> <p>I forhold til den konkrete beboers oplevelser, er der ledelsesmæssigt fulgt op.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at det er gået godt i forhold til situationen omkring Covid-19, hvor plejhjemmet har forsøgt at få Covid-19 til at fylde så lidt som muligt og få hverdagen til at fortsætte så uændret som muligt. Covid-19 har medført øget fokus på hygiejne, herunder anvendelse af værnemidler og afbrydelse af smittekæder.</p> <p>Plejhjemmet har valgt at prioritere aktivitetsområdet højt, hvor der er ansat tre aktivitetsmedarbejdere.</p> <p>Der har været en opmærksomhed på de sundhedsfaglige opgaver, hvor der er kigget ind i, hvordan indsatserne kan løses med de rette kompetencer. Der har været sidemandsoplæring ved kvalitetssygeplejersken, hvilket har styrket medarbejdernes kompetencer. Dette har medvirket til en åbenhed blandt medarbejderne omkring, hvad der er svært og skabt en kultur, hvor medarbejderne siger fra, hvis der er en opgave, som de ikke er tryk ved at løse. Der afholdes sygeplejefagligt møde hver fredag, hvor ansvarshavende orienteres om opgaver og status på beboerne inden weekenden. Dette har medvirket til at skabe større tryghed omkring den ansvarshavende funktion.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er udarbejdet kompetencekort til social- og sundheds-hjælperne i forhold til håndtering af medicin, og at alle medicinkompetencer for ufaglærte er inddraget. Plejhjemmet anvender forbedringsmodellen på medicinområdet, hvor der nu er en indsats målrettet tidspunkt for medicingivning. Plejhjemmet har implementeret TOBS, hvilket vurderes som et godt redskab.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at kvalitetsarbejdet har fokus på relevante emner, der understøtter kvaliteten i plejen.	



Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>På dokumentationsområdet er der ifølge ledelsen en udfordring, hvor man arbejder med at forbedre medarbejdernes kompetencer og vedligeholde dem. Der er planer om at udføre audit på dokumentationen, hvor der efterfølgende følges op med faglig dialog og refleksion.</p> <p>Der laves fortsat faste auditeringer på medicinområdet, hvor det er identificeret, at der er en ledelsesmæssig opgave med at skabe bedre rammer for dispenseringerne. På en afdeling er der iværksat små ændringer, som skaber ro under dispensereringen, hvilket har bevirket, at der ikke har været dispenseringsfejl.</p> <p>Alle medarbejdere har viden om, hvordan der indberettes utilsigtede hændelser og ved, hvor de skal henvende sig ved tvivl.</p> <p>Det er souschef/sygeplejefaglige leder, der håndterer og handler på UHT'erne. Dette for at sikre, at der sker en sammenkobling mellem det indrapporterede og den overordnede forbedringsindsats på Johannesgården.</p> <p>Fremadrettet skal området være et fast punkt på dagsorden til ledermødet, så ledergruppen er fælles om at følge op. De utilsigtede hændelser har medført indsatser omkring kompetencekort for social- og sundhedshjælpere og et projekt omkring urinvejsinfektion med fokus på, om den nedre hygiejne udføres korrekt. Projektet iværksættes som et forbedringsprojekt, hvor det primært er social- og sundhedshjælperne, der er tovholdere. Indsatsen har været begrænset pga. Covid-19.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet på plejehjemmet afspejler kendte risikoområder.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der er foretaget en stor omorganisering i maj 2020. Ændringen er foretaget som et led i at få afdelingslederne tættere på medarbejderne i hverdagen, hvor der blandt andet er oprettet en stilling, der varetager vagtplanlægningen på tværs af afdelinger. Afdelingslederne har et tæt samarbejde med vagtplanlæggeren. Herudover er der blevet talt ind i, hvilken ledelse man ønsker på plejehjemmet. Man ønsker at skabe en kultur, hvor der er fokus på den enkelte beboer, og hvor der samarbejdes på tværs af afdelinger og tales ind i plejehjemmet som et fælles hus.</p> <p>Plejehjemmet har arbejdet med at sætte antal på, hvilken normering hver afdeling skal have, herunder også hvordan eleverne bidrager. Der er udarbejdet en oversigt over, hvilke medarbejdere der kan varetage medicinadministration, og der er indført social- og sundhedsassistenter som ansvarshavende. Hertil er der altid en afdelingsleder, der fungerer som bagvagt.</p> <p>Der anvendes ikke længere vikarer, men faste afløsere. Herudover er der medarbejdere, som løser opgaver på tværs af afdelinger.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets organiseringen understøtter muligheden for en tværfaglig og systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til, hvordan den faglige refleksion blandt medarbejderne opleves.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Beboeren tiltales primært ved fornavn, men flere gange tiltales beboeren også ”skat”.</p> <p>Medarbejder taler med beboeren om hverdagsagtige ting. Beboeren svarer kun sporadisk og med enstavelsesord. Medarbejder stiller åbne spørgsmål for at få beboeren mere i tale. Medarbejder spørger flere gange ind til, hvordan beboeren har det. I måden medarbejderen taler til beboeren på, er det tydeligt, at medarbejder forholder sig fagligt reflekterende til, hvorvidt beboeren har det godt, da beboerens adfærd er forandret.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne hilser venligt på beboer og spørger, om beboer har sovet godt. Den ene medarbejder siger ”godmorgen lillemor”, og omtaler flere gange beboer som ”min egen”.</p> <p>Under den nedre hygiejne, som foregår i sengen, er dialogen sparsom og omhandler primært forhold omkring plejen, hvor medarbejder løbende italesætter de handlinger, der foretages. Medarbejderne taler i en rolig og anerkende tone til beboer. Den øvrige pleje foregår på badeværelset, og her foregår en hyggelig dialog. Dialogen bærer præg af, at medarbejder og beboer har et godt kendskab til hinanden. Medarbejder fortæller blandt andet små historier fra eget liv, som er relevante for situationen, hvilket beboer synes at nyde.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Under hele forløbet gives beboeren informationer om, hvad der skal ske. Medarbejder inddrager beboeren i de situationer, hvor det er relevant.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Støtten tager under hele plejen udgangspunkt i beboers vaner og rutiner, hvor medarbejderen har et godt kendskab til beboer - Fx bekræfter medarbejder flere gange over for beboer ”<i>det er den, du plejer at bruge</i>”. Medarbejderen har generelt en stor opmærksomhed på at inddrage beboer, hvor medarbejder fx sikrer, at beboer har godkendt det tøj, som beboer skal have på.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Beboeren motiveres til at anvende egne ressourcer ved forflytning i sengen, fra seng til kørestol og under udførelse af hjælpen til øvre personlig pleje.</p> <p>Beboeren roses og anerkendes for sin indsats.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboer guides til at deltage aktivt i det omfang, beboer kan. Beboer vender sig selv i sengen og løfter benene ved påklædning. Da liftsejlet skal fjernes, bedes beboer om at læne sig frem, og da det ikke er helt tilstrækkeligt, guider medarbejder ved at sige ”som om at du skal kramme mig” - hvilket beboer reagerer positivt på.</p> <p>Beboer varetager selv den øvre personlige pleje ved vasken.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen foregår på en venlig og respektfuld måde. Anvendelse af kæle- navne vurderer tilsynet som uhensigtsmæssig.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at støtten tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, og at beboer er inddraget i tilrettelæggelsen i det omfang, som er relevant for beboeren.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder starter med at gøre beboerens insulin klar. Medarbejder foretager den nødvendige kontrol på korrekt måde og sikrer afkrydsning på skemaet, der ligger opbevaret i et skab.</p> <p>Der anvendes rullebord til opbevaring af de ting, som medarbejderen skal bruge i plejen. Medarbejder udfører hjælpen i et tempo afstemt beboerens behov.</p> <p>Medarbejderen har godt kendskab til beboerens behov, ønsker og vaner og udfører hjælpen på en systematisk og veltilrettelagt måde.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Besøget indledes med, at den ene medarbejder finder vaskefad, skraldespand og klude frem, mens den anden medarbejder finder tøj frem. Arbejdet er organiseret hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser. Der er en fin fordeling mellem de to medarbejdere, som vidner om, at de er vant til at arbejde sammen.</p> <p>Medarbejdernes telefon ringer flere gange under den personlige pleje, men besvares ikke. Dette virker ikke forstyrrende for hverken beboer eller medarbejdere. Medarbejderne forklarer efterfølgende tilsynet, at de kan lægge telefonen fra sig, hvis det er nødvendigt med ro under plejen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde og uden mærkbare forstyrrelser.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder rydder op i boligen og reder seng. Øvre praktiske opgaver vil medarbejderen vente med, til hun har serveret morgenmad for beboeren. Medarbejder informerer beboeren om sine planer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>En medarbejder reder sengen og trækker gardin fra i stuen, mens beboer er på badeværelset. Opgaven forstyrrer ikke beboer. Da plejen er færdig, og beboer følges ud til morgenmaden, tømmer den anden medarbejder skraldespand og tager affaldsposen med ud.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder udfører nedre personlig pleje, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejder er opmærksom på at sikre god hudpleje under hjælpen til nedre hygiejne. Herefter måles blodsukker og gives insulin.</p> <p>Medarbejder anvender de nødvendige værnemidler som f.eks. forklæde. Der foretages handskeskift og afspritning af hænder på faglig korrekt måde.</p> <p>Beboeren hjælpes på badeværelset, hvor hjælpen til øvre personlig pleje udføres. Medarbejder spørger beboeren, om hun har brug for at komme på toiletet. Beboeren takker ja hertil, og medarbejder italesætter, at beboeren bare skal give sig god tid, og at medarbejderen selv vil udføre lidt oprydning imens.</p> <p>Under hjælpen til øvre personlig pleje observerer medarbejder igen, at beboeren synes forandret i sin adfærd. Medarbejder konstaterer, at beboeren er meget stille. Medarbejder beder beboeren kigge på hende. Medarbejder observerer, at beboeren har et hævet øjne og beskriver ganske kort sin observation over for beboeren.</p> <p>Medarbejder oplyser efterfølgende til tilsynet, at hun vurderede, at beboeren formentlig vil friske lidt mere op, når hun har fået serveret morgenmad og lidt at drikke, da blodsukkeret var en anelse lavere end normalt. Medarbejder undlader derfor i dag at smøre beboeren med hudlotion på kroppen, som hun ellers er vant til, så beboeren hurtigt kan få spist morgenmad.</p> <p>Der serveres morgenmad for beboeren, og medarbejderen opfordrer flere gange beboere til at drikke rigeligt. Medarbejder sætter sig på hug foran beboeren og fortæller, at hun kan se hævelse omkring det ene øje og spørger, om hun må kontakte lægen. Beboeren svarer ja. Medarbejder observerer løbende beboeren og konstaterer kort tid senere, at beboeren synes at have haft godt af lidt morgenmad og noget at drikke. Medarbejder spørger beboeren igen, om hun er OK, hvilket beboeren bekræfter med et smil og med lidt flere ord, end hun tidligere på morgenen har svaret med.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Der er to medarbejdere til stede under hele forløbet. De er begge iført mundbind, visir og handsker, men det er kun den ene medarbejder, som er påført forklæde.</p> <p>Medarbejder italesætter selv over for tilsynet efterfølgende, at der normalt anvendes forklæde, og begrundet forglemmelsen med nervøsitet over tilsynets tilstedeværelse.</p> <p>Den nedre hygiejne varetages i sengen, hvor plejen udføres på faglig korrekt vis. Der foretages korrekt skift af handsker, men det er ikke muligt for tilsynet at observere, om der udføres korrekt håndhygiejne mellem handskeskift, da det foregår i et andet rum. Medarbejder redegør efterfølgende for korrekt anvendelse af handsker og håndhygiejne i forbindelse med skift af handsker.</p> <p>Medarbejder placerer liftsejlet på korrekt vis, og da beboer skal liftes, foregår dette på en hensigtsmæssig måde, hvor sengen køres ned i højde med kørestolen. Beboer fremstår tryk under liftning og siger: "Så skal jeg ud at flyve".</p> <p>Øvrig personlig pleje foregår på badeværelset, hvor beboer sidder ved vasken og deltager i relevant omfang. Der er god opmærksomhed på beboers hud, hvor der anvendes creme efter beboers ønske. Beboer støttes med påklædning.</p>

	<p>Efterfølgende følges beboer ud i fællesareal, hvor der serveres morgenmad, tilberedt efter beboers ønske.</p> <p>Medarbejder administrerer beboers medicin efter gældende retningslinjer. Medarbejder er påført handsker under administrationen og vælger at afspritte handskerne, inden medicinen gives til beboer. Medarbejder begrundede handlingen overfor tilsynet med, at handskerne ikke har været brugt længe, og at medarbejder derfor vurderede desinfektionen af handskerne som fagligt relevant.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejen understøtter beboernes behov, og at plejen leveres på en måde, hvor beboerne får mulighed for at være aktivt deltagende.</p> <p>I det ene observationsstudie er det tilsynets vurdering, at de faglige retningslinjer ikke følges, idet der ikke anvendes forklæde under den personlige pleje, og ved at en medarbejder vælger at afspritte sine handsker.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>På en afdeling er hoveddørene til boligerne udført som en kopi af beboerens gamle hoveddør. Dette giver afdelingen et særligt udtryk af hjemlighed og fremstår særdeles hensigtsmæssigt for den enkelte beboer.</p> <p>Afdelingerne er indrettet med små hyggekrege, der indbyder til socialt samvær. Der er et lille bibliotek og et fuglebur med undulater.</p> <p>Afdelingerne består af flere store opholdsrum, som er indrettet på en hensigtsmæssig måde med mulighed for, at beboerne kan sidde sammen i mindre grupper. Der er stille musik i fællesrummet, og der dufter af nybagt brød på en afdeling.</p> <p>På flere af afdelingerne sidder beboere og nyder deres morgenmad, mens andre får sig en formiddagslur. Enkelte beboere sidder sammen og har en hyggelig dialog. Stemningen er præget af ro, hygge og hjemlighed.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at både medarbejdere og beboer hilser venligt på hinanden på gangene, hver gang en person træder ind i lokalet. Stemningen bærer præg af overskud. Medarbejderne taler på en venlig og respektfuld måde.</p> <p>På nogle afdelinger er der stille i morgentimerne, og medarbejderne synes optaget af gøremål i boligerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er dagen aktivitet "suppekøkken" og "fredagsbar".</p> <p>Tilsynet observerer aktiviteten omkring "suppekøkken", hvor man er optaget af at forberede dagens italienske suppe. Alle beboere, der er til stede i rummet, spørges, om de ønsker at deltage i snitning af grøntsager. Flere beboere takker nej og vælger blot at kigge på aktiviteten. Medarbejder fortæller beboerne, at det også er godt bare at kigge med og nyde den dejlige duft af mad.</p> <p>En beboer får forklæde på og står i køkkenet og snitter. En anden beboer sidder ned og skærer gulerødder. Medarbejderen har forinden hjulpet beboerne med at få sprittet hænder. Medarbejder, der forestår aktiviteten, er god til at inddrage beboerne på en hyggelig måde. Medarbejder stiller relevante spørgsmål til beboerne for at komme i dialog.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder oplyser, at plejehjemmet har tre aktivitetsmedarbejdere, der alle har forskellig faglig baggrund. I nogle weekender i løbet af året møder aktivitetsmedarbejderne ind på skift, så der også her kan tilbydes aktiviteter - særligt i forbindelse med markering af årets mærkedage.</p>

	<p>Aktivitetsmedarbejder beskriver forskellige tilbud om aktiviteter og oplyser, at man er meget optaget af, at der på trods af Covid-19 situationen sikres aktivitets-tilbud på alle afdelinger. På tilsynsdagen vil man senere på eftermiddagen køre rundt med en "fredagsbar" og tilbyde alle beboere lidt lækkerier. Det er medarbejders oplevelse, at de beboere, der opholder sig i egen bolig, hygger sig med at få besøg.</p> <p>Af øvrige aktiviteter observerer tilsynet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- To beboere sidder i en krog og taler hyggeligt sammen</li> <li>- En beboer sidder og nyder musikken i fællesrummet</li> <li>- En medarbejder drikker en kop kaffe sammen med to beboere, mens de ser fjernsyn. Der tales venskabeligt, og der laves små jokes.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at indretningen af fællesarealerne giver mulighed for social aktivitet, og at der er en hyggelig stemning på plejehjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Det er tilsynets vurdering, at der i høj grad foregår relevante og meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet.</p>	

### 3.3 FOKUSEMNE

<b>Mål 1: Det valgte tema</b>
<p>Tema for det fokuserede tilsyn:</p> <p><b>A. Arbejdsprocesserne omkring ernæringscreening og forebyggelse af utilsigtede vægttab</b>  <b>B. Sammenhæng mellem borgerens ernæringsbehov og de tilbudte indsatser</b></p> <p>Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune. Dette som et led i at klarlægge, i hvor høj grad ernæringscreeninger efterfølges af relevante indsatser</p> <p>Begge beboere, der indgår i tilsynet, har ernæringsmæssige problemstillinger.</p>

<b>Mål 2: Dokumentation - Kvalitet i dokumentationen</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Ernæringscreening og forebyggelse	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere på hver sin afdeling. Dokumentation gennemgås med en social- og sundhedsassistent for hver beboer.</p> <p><b>Ernæringscreening</b></p> <p>For den ene beboer er ernæringscreening udfyldt ifølge "Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats" og korrekt registreret i Cura. Beboer er screenet to gange med en måneds mellemrum. Beboer er markeret "GUL". I screeningen kunne med fordel under bemærkning beskrives, hvori beboers ernæringsproblematik består. Ifølge medarbejder, bryder beboer sig ikke om maden, og derfor levner beboer og spiser ikke altid tilstrækkeligt.</p> <p>Ernæringscreeningen bør desuden opdateres, da beboers situation er vendt fra vægttab til vægtøgning.</p> <p>For den anden beboer findes ingen ernæringscreening, og det er korrekt dokumenteret, at beboer ikke ønsker at deltage i ernæringscreening.</p> <p>Ingen af beboernes kostform fremgår af journalen.</p>

	<p><b>Notater under observationer</b></p> <p>I en journal ses lange intervaller mellem vejninger af en beboer. Medarbejder mener, at beboere, der ikke er i ernæringsmæssig risiko, skal vejes hver 3. måned. Ved gennemgang af beboers vægt for det seneste år ses for starten af perioden et væsentligt vægttab, som der ikke er dokumenteret handling i forhold til. Herefter vejes beboer ikke i en periode på 8 måneder. Beboer har et meget stort utilsigtet vægttab i perioden. Medarbejder fortæller, at beboer ikke har ønsket at blive vejjet, når medarbejder har tilbudt dette hver 3. måned. Der er ingen dokumentation for beboers afvisning af tilbuddet. Ved den første vejning efter de 8 måneder, hvor vægttabet opdages, er der taget kontakt til læge, og der er udarbejdet relevant handleanvisning for ernæringsindsats. Der følges herefter korrekt frekvens af vejning en gang ugentligt. Ved seneste vejning er der efter en periode med vægtøgning igen sket et vægttab, efter ernæringsindsats med Nutridrik er stoppet. Der er ved denne vejning ikke beskrevet faglige overvejelser eller handling i forhold til vægttabet. Medarbejder redegør for relevante for faglige refleksioner, herunder om den fremadrettede indsats, og at der skal tages kontakt til lægen. Dette er ikke dokumenteret.</p> <p>For den anden beboer følges frekvens for vejning GUL screeningsresultat med frekvens på en uge, dog er beboer ikke vejjet i en hel måned. Beboer har haft et vægttab over nogle måneder, men senere en vægtøgning. Der er ingen bemærkninger i forhold til beboers vægtøgning i journalen. Beboer har diabetes.</p>
Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser	<p><b>Generelle oplysninger og stamdata</b></p> <p>Relevant udfyldt i forhold til allergier og en beboers diabetes.</p> <p><b>Funktionsevnetilstande</b></p> <p>For begge beboere er funktionsevnetilstande relevant udfyldt i forhold til henholdsvis punkterne Fødeindtag og Spise.</p> <p><b>Helbredstilstande</b></p> <p>Helbredstilstande er relevant udfyldt i forhold til en beboers uhensigtsmæssige vægtændring med henvisning til ernæringsindsatsen. Ligeledes er en beboers diabetes angivet.</p> <p><b>Handlingsanvisninger - Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser</b></p> <p>For den ene beboer er der udarbejdet handlingsanvisning for ernæring med sammenfatning af beboers situation. Der er dokumenteret samtykke, og der er opfølgingsdato.</p> <p>For den anden beboer er der udarbejdet handlingsanvisning for ernæring på baggrund af ernæringscreening. Handlingsanvisningen har beskrivelse af behov for spisehjælpemidler og hjælp til at spise. Der mangler anvisning i forhold til beboers ønsker til maden, og at det at spise i social sammenhæng har særlig betydning for beboers indtag. Beboers diabetes er beskrevet. Der mangler samtykke.</p> <p>For en beboer ses en fyldestgørende handlingsanvisning for vejning, mens handlingsanvisning for vejning for den anden beboer ikke indeholder beskrivelse af, hvilken tid på dagen beboer vejes og i hvilken påklædning.</p> <p><b>Besøgsplanen</b></p> <p>For begge beboers besøgsplan gælder, at den i forhold til mad og drikke ikke er udfyldt fyldestgørende og ikke udfyldt for hele døgnet. Der mangler fx oplysninger om et spisehjælpemiddel, hjælp til at spise, og en beboers behov for motivering beskrives heller ikke for hele døgnet. Generelt mangler beskrivelse af mellemmåltider. En besøgsplan mangler opdatering.</p>

En journal mangler generel opfølgning, ligesom der mangler sammenhæng imellem journalens forskellige dele.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at en ernæringscreening er korrekt udfyldt i forhold til *"Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"*.

Tilsynet vurderer, at frekvens for tilbudt vejning ikke er overholdt for begge beboere, ligesom der mangler dokumentation for beboers afvisning af tilbuddet om vejning, og hvorledes der ageres i forhold til store vægtudsving for begge beboere.

Tilsynet vurderer, at der for en beboer er dokumenteret et forløb med vægttab, lægekontakt og ernæringsindsat, der har god effekt på beboers ernæringsproblematik.

Tilsynet vurderer, at der ikke er angivet beboernes kostformer i journalerne.

Tilsynet vurderer, at journalerne i forhold til ernæringscreening og besøgsplaner mangler opdatering.

Tilsynet vurderer, at nogle handlingsanvisninger er mindre fyldestgørende udfyldt.

### Mål 3: Overgange og sammenhæng

Emne	Data
Overgange	<p><b>Ernæringscreening og forebyggelse</b></p> <p>Medarbejderne kan redegøre for ernæringscreening, arbejdsgange og handlinger i forhold til ændringer i beboers status og vægt. Hvis der allerede er en ernæringsindsats, og der ses en ændring, så kontaktes lægen, og der udarbejdes plan for den videre indsats. Alle beboere har tilbud om fast vejning, nogle hver uge, andre hver måned.</p> <p>Social- og sundhedshjælperne involverer social- og sundhedsassistenten, og der iværksættes samarbejde med køkkenet ved behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er opmærksomme på at se på vægtændringer over tid, fx gennem de seneste 6 måneder. I bemærkning til vægten noteres, hvor meget beboer har tabt sig, og hvad planen er, og hvilke handlinger der iværksættes.</p> <p><b>Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser</b></p> <p>Medarbejderne kan beskrive forskellen på GUL og RØD markering i ernæringscreeningen. Dog er medarbejderne usikre på frekvens for vejning ved GUL og RØD screeningsresultat. Medarbejderne kommer med flere forskellige forslag. Medarbejderne ved, at frekvensen for GRØN markering er vejning en gang pr. måned.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes sygeplejersker, ergoterapeuter, diætist og læge inddrages omkring beboers situation og plan ved behov. Der følges op på samarbejdet gennem dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der handles hurtigt på beboers ændrede behov og gerne fra dag til dag.</p> <p>I forhold til at sikre en sammenhængende indsats over døgnet anvendes dokumentationen, og man taler også sammen på tværs af vagter. Medarbejderne fortæller, at der er et afkrydsningsskema over, hvor der er foretaget ny dokumentation. Skemaet sikrer, at alle kender til de nyeste observationer og ændringer. Skemaet er nyt, så det er ikke helt implementeret, men det er et godt redskab til at understøtte, at viden deles på tværs af vagter - også om beboernes mad og ernæring.</p> <p><b>Kvalitet i madtilbuddet</b></p> <p>Samarbejdet med køkkenet sker via telefon, mail eller ved personlig henvendelse. Der dokumenteres i Cura.</p>



	<p>Der er ingen direkte møder med køkkenet, men man kan altid snakke med køkkenet. Samarbejdet fungerer godt, og ændringer effektueres hurtigt.</p> <p>Medarbejderne beskriver mellemmåltidstilbuddet som blandt andet: frugt, kiks og adspurgt om tilbud til småtspisende nævnes proteindrik. Medarbejderne er klar over behovet for flere mellemmåltider til denne beboergruppe, men nævner også, at det er vanskelig, især hvis morgenmåltidet serveres sent. Medarbejderne kan ikke skelne forskellige konsistenser i dysfagidiæten. Medarbejderne anvender flere benævnelser for denne diætform, som ikke er korrekte.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejdet med ernæringscreening og arbejds gange i forhold til beboernes ernæringsproblematikker. Ligeledes, hvordan der reageres på beboernes vægtændringer, og at dette dokumenteres. Medarbejderne er usikre på vejningsfrekvenserne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne inddrager andre faggrupper, når dette er relevant, samt at der er fokus på at sikre et sammenhængende forløb i forhold til beboernes ernæring, mad og måltider over døgnet. Der er et velfungerende samarbejde med køkkenet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender køkkenet sortiment, dog er medarbejderne usikre i forhold til dysfagidiæten konsistenser.

#### Mål 4: Praktisk udførelse

Emne	Data
Observation af opgavens udførelse	<p><b>Ernæringscreening og forebyggelse</b></p> <p>De to medarbejdere tilsynet gennemgår dokumentation med kender til ernæringscreeningens funktion og udfyldelse og kan redegøre for screeningsresultaternes betydning, og hvilke tiltag der skal følge en GUL og RØD vurdering.</p> <p>På tværs af de medarbejdere, som tilsynet har talt under hele tilsynet, er der nogen usikkerhed i forhold til vejningsfrekvenser.</p>
Hvem udfører opgaven?	<p>Ledelsen oplyser, at man er ved at systematisere ernæringscreeningerne, men at man ikke er i mål. Data i clickview viste, at plejehjemmet holdede bagefter i forhold til ernæringscreeninger, og der er derfor blevet sat fokus på området fra december. Indsatsen er endnu ikke fuldt implementeret, og der er forskel på, hvor langt man er på tværs af organisationen.</p> <p>Det er primært koordinator, der ernæringsscreener, og hvis der er opmærksomhedspunkter, så skal en kvalitetssygeplejerske med ind over forløbet.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det primært er social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, der arbejder med området, og at social- og sundhedshjælperne beder om sparring, når der er udfordringer i forhold til beboernes ernæring. En social- og sundhedsassistent fortæller, at de søger hjælp hos sygeplejersker og læge.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kompetence til at vurdere screeningsresultatet, jf. "Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats". Der er nogen usikkerhed i forhold til vejningsfrekvenser på tværs af medarbejdergruppen.

Tilsynet vurderer, at der pt. foregår implementering af indsats i forhold til ernæringscreening på plejehjemmet, og at der arbejdes med en struktur, der sikrer, at rette kompetence sættes i spil.

Mål 5: Borgeroplevelse	
Emne	Data
Selvbestemmelse	<p><b>Kvalitet i madtilbuddet</b></p> <p>Beboerne har forskellige oplevelse af maden, som de tilbydes. Den ene beboer er glad for maden. Beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan lide alt"</i></li> </ul> <p>Adspurgt til beboers ernæringsindsats fortæller beboer, at de tilbudte Nutridrik falder i beboers smag, og at det er en god måde at få nok at spise på.</p> <p>Den anden beboer synes ikke så godt om maden. Nogle gange synes beboer ikke, at maden passer så godt sammen. Beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke dansk madkultur"</i></li> </ul> <p>Beboer giver eksempler på, hvordan der fx serveres kartoffelmad med remoulade. Ligeledes synes beboer ikke, at den varme mad er varm nok. Beboer, der er yngre, savner lidt mere moderne mad. Beboer har oplevet at få noget spændende og mere moderne mad, som plejepersonalet har tilberedt. Beboer savner fx ris i stedet for kartofler til gryderetter. Beboer fortæller at have et problem med at tage på i vægt. Beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er fordi, der er så gode desserter".</i></li> </ul> <p>Beboer har diabetes, og det oplever beboer, at medarbejderne har godt styr på. Dog vil beboer gerne spise mere salat. Beboer mener at mangle motion og fortæller, at det er vanskeligt, når man sidder i kørestol.</p> <p><b>Sammenhæng mellem behov og tilbudte indsatser</b></p> <p>Beboer, som har haft et større vægttab, fortæller, at det er dejligt at spise med andre. Beboer er hukommelsessvækket og kan ikke huske så meget. Beboer mener at spise alt, medarbejderne kommer med.</p> <p>Den anden beboer oplever at have indflydelse omkring beslutninger og indsatser på ernæringsområdet.</p>
Sammenhæng og overgange	<p>Den ene beboer kan ikke indgå i samtale om sammenhæng og overgange. Den anden beboer beskriver, at der er god sammenhæng mellem det, som beboer taler med plejen om, og den mad der leveres fra køkkenet. Dog kan der opstå misforståelser, som da beboer nævnte, at en kartoffelmad ville være dejligt og de næste 14 dage fik serveret kartoffelmad. Beboer taler ikke selv med køkkenet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelse af menuens kvalitet. En beboer savner moderne mad og salat. Tilsynet vurderer, at en beboer oplever at have indflydelse på beslutninger og indsatser omkring beboers ernæring, ligesom beboer oplever, at der er sammenhæng i indsatser mellem plejepersonale og køkkenet.</p>	

Mål 6: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Temaets retningslinjer	<p>Social - og sundhedsassistenterne kender til <i>"Instruks - Arbejdsgangen til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i>, der findes på nettet. En medarbejder beskriver at være sidemandsoplært i ernæringscreening og kan redegøre for arbejdsgange i forhold til screeningen. Medarbejder fortæller, at der oprettes en opgave i Cura, når beboer skal vejes.</p>

	<p>Ledelsen beskriver, at arbejdet ikke foregår helt systematisk på alle afdelinger. Social- og sundhedshjælpere kan få opgaven med at veje en beboer - men der er ikke en forventning om, at medarbejder kan reflektere over vægten. Her er i stedet en forventning om, at der er et samarbejde mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, så det er social- og sundhedsassistenten, der iværksætter relevante handlinger. Ledelsen beskriver, at der er foregået en organisationsændring, og at man er i gang med at sikre en organisering, hvor afdelingslederne skal tættere på medarbejderne. Dette skal også øge opmærksomheden omkring ernæringsområdet og på, at beboerne vejes og screenes regelmæssigt, og at der sker opfølgning på handlingerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er kendskab til relevante instrukser, men at organisering af arbejdet med beboernes ernæring stadig er ved at blive implementeret, og at ledelsen har opmærksomhed på, hvor der er behov for øget opmærksomhed.</p>	

### 3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>De beboere, som tilsynet har talt med, giver generelt udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet. De oplever at have en hverdag, hvor de trives, og hvor de får en god støtte fra medarbejderne. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er dejligt at være her. De er søde alle sammen"</i></li> <li>• <i>"Ganske udmærket at bo her. Sød lille bolig, og jeg har ikke behov for mere"</i></li> <li>• <i>"Jeg tror, det er et af de bedste steder at være"</i>.</li> </ul> <p>En beboer giver udtryk for, at det har været svært at flytte på plejehjem i en tid med Covid-19. Beboer kender ikke helt til aktivitetstilbuddene i en normal tid og glæder sig til at opleve dette.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever selvbestemmelse, og at medarbejderne spørger ind til deres ønsker og behov. De siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er gode til at spørge ind til mig"</i></li> <li>• <i>"Jeg bestemmer selv, da jeg gør meget selv. Der er ingen, der kommer og dikterer noget"</i></li> <li>• <i>"Jeg kan gøre det, der passer mig"</i></li> <li>• <i>"Jeg spiser min morgenmad kl. 6, som jeg altid har gjort"</i></li> </ul> <p>Flere af de beboere, som tilsynet har talt med, kan enten ikke svare relevant på spørgsmål om klippekort eller beskriver, at de ikke kender til ordningen. En beboer nævner at kende klippekort, men at beboer ikke anvender det. Tilsynet bemærker, at flere af beboerne kan redegøre for de aktiviteter, de har deltaget i.</p>
Tryghed	<p>Alle beboerne udtrykker tryghed ved at bo på plejehjemmet og tryghed i forhold til den støtte og hjælp, som de modtager:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer, når jeg har brug for hjælp"</i></li> <li>• <i>"Ja, det er jeg! Jeg har nødkaldet. Jeg er i gode hænder, de passer godt på mig"</i></li> <li>• <i>"Ja, jeg er endda meget tryk ved at bo her"</i></li> <li>• <i>"Absolut tryk"</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

Tilsynet vurderer, at flere beboere ikke kan redegøre for anvendelsen af klippekort, men at beboerne kan beskrive deltagelse i forskellige aktiviteter.

**Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov**

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at få den hjælp og støtte, som de har brug for, hvor de selv gør de ting, de magter. Alle beboere oplever, at medicinen bliver givet på rette tidspunkt.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvis jeg vil have mere hjælp, kan jeg bare bede om det"</i></li> <li>• <i>"Jeg er meget stædig og vil helst gøre alt selv. Jeg går nogle gange selv ned med min morgenbakke"</i></li> <li>• <i>"Jeg gør selv det jeg kan. Vi har et godt samarbejde"</i></li> </ul> <p>Beboerne siger generelt, at de ikke har noget at klage over, men at de godt ved, hvor de skal henvende sig, hvis de er utilfredse. En beboer vil involvere sin pårørende, som er god til at støtte beboeren. Flere beboere giver udtryk for, at medarbejderne tager de ting, som de siger alvorligt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg går tit ned og snakker med lederen. Hun er rigtig god at snakke med"</i></li> <li>• <i>"Hvis jeg er utilfreds, så siger jeg det. De lytter til mig"</i></li> </ul>
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soigneret, og hjemmene er rene og ryddelige. Hjælpepersonerne fremstår tilstrækkelig rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Generelt beskriver beboerne, at de kender deres kontaktperson, eller at de har en fast medarbejder, som kommer.</p> <p>En beboer kender ikke sin kontaktperson, og to af beboerne giver udtryk for, at der kommer mange forskellige, selv om de har en kontaktperson. Hertil siger begge beboere, at de kender alle medarbejderne, og at det derfor ikke er et problem. Beboerne oplever også, at medarbejderne ved, hvilken hjælp de har behov for, og at der bliver fulgt op på aftaler. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har en fast"</i></li> <li>• <i>"Jeg har en kontaktperson. Der kommer forskellige, men jeg kender dem"</i></li> <li>• <i>"De ved, hvilken hjælp jeg skal have"</i></li> <li>• <i>"Jeg har ønsket fast badedag om tirsdagen, og det overholder de"</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den hjælp og støtte, som de modtager, og at de ved, hvor de skal klage, hvis de oplever utilfredshed. Beboerne oplever generelt kontinuitet, hvor flere beboere beskriver at kende deres kontaktperson. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede og veltilpasse, samt at bolig og hjælpemiddel er rengjorte og i pæn stand.

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>Kun én ud af de beboere, som tilsynet har talt med, tilkendegiver at have deltaget i interviews omhandlende beboers tilfredshed. En anden beboer fortæller, at en medarbejder har informeret om, at der er et møde, hvor man kan udtrykke sin mening, men at beboer ikke ved, hvornår næste møde afholdes.</p> <p>Øvrige beboere kan enten ikke svare på spørgsmålet eller husker ikke, om de har deltaget i møder, interviews eller lignende.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
På baggrund af det sparsomme datamateriale har tilsynet ikke foretaget vurdering af dette mål.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvor der bliver talt i en venlig og respektfuld tone. Beboerne beskriver, at medarbejderne har respekt for deres privatliv, hvor beboerne oplever, at medarbejderne er gode til at banke på døren, inden de træder ind i boligen. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Medarbejderne ved godt, at jeg siger noget til dem, hvis de ikke taler pænt til mig. Men jeg har det godt med de fleste. Nogle medarbejdere er søde til at komme ind og sige hej"</i></li> <li>• <i>"Ja, det gør de i hvert fald. De er så søde og dejlige mennesker"</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller tilsynet om forskellige aktiviteter, hvor en beboer fremviser en oversigt over aktiviteter. Det er forskelligt, hvor meget beboerne giver udtryk for at have lyst til at deltage i aktiviteterne. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er aktiviteter her, men jeg bryder mig ikke om at deltage i det"</i></li> <li>• <i>"Jeg er med i mange ting. Der er forskellige ture - vi har været alle steder. Man keder sig ikke her"</i></li> </ul> <p>Flere af beboerne udtrykker at være glade for køreturene.</p> <p>En beboer giver udtryk for at savne kortspil, som der tidligere har været spillet meget, men er ellers tilfreds med aktiviteterne.</p> <p>Nogle af beboerne fortæller, at de spiser sammen med et par andre beboere, hvilket de nyder. En yngre beboer oplever det vanskeligt med aldersforskellen, hvor beboer beskriver at være fra en anden generation. Beboer går fast på dagcenter, hvilket beboer er glad for.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvor der bliver talt i en venlig og respektfuld tone.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever, at der er mange aktiviteter på plejehjemmet, men at der er forskel på, i hvilket omfang beboerne ønsker at deltage.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	En beboer oplyser tilsynet, at der var nogle problemstillinger ved indflytningen, men at der blev talt om tingene, og at alt fungerer godt nu. To af beboerne har erfaringer i forhold til indlæggelser og hospitalsbesøg, imens de har boet på plejehjemmet. Begge beboere giver udtryk for, at plejehjemmet følger op, og at der er styr på forløbet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever sammenhæng og samarbejde i overgange mellem sektorer.	

### 3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver en igangværende indsats på medicinområdet, hvor det sikres, at medicinen gives til tiden. Der laves audit, hvilket medarbejderne beskriver som værende godt, da det støtter dem i at håndtere medicinen på korrekt vis. Situationen med Covid-19 har bevirket en øget opmærksomhed på hygiejne, herunder at der skal holdes afstand. Medarbejderne fortæller, at de har en stor opmærksomhed omkring beboerne, og hvordan de kan støtte beboerne i at efterleve gældende restriktioner. Medarbejderne giver udtryk for, at de er blevet gode til at håndtere situationen omkring Covid-19.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at plejehjemmet har et stort fokus på de utilsigtede hændelser og på indberetningen af hændelserne. Medarbejderne oplever selv, at de er blevet bedre til at indberette de hændelser, som de opdager.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at være respektfuld i kommunikationen med beboerne. De fremhæver, at man skal være i øjenhøjde med beboeren, og at kommunikationsformen skal være tilpasset den enkelte beboer.</p> <p>Hos den demente beboer er medarbejderne opmærksomme på, at det er vigtigt med en positiv og anerkendende kommunikation, hvor faste rammer, rutiner og gentagelser fremhæves.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>For at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse afholdes der indflytningssamtaler, hvor beboer og pårørende fortæller om vaner og ønsker til plejen. Plejehjemmet arbejder med livshistorie, og medarbejderne fremhæver, at de arbejder ud fra en individuel tilgang til beboeren, hvor plejen tager udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de anvender klippekort hos nogle beboere, men at det mest er plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere, som anvender klippekortet. Medarbejderne redegør for, at anvendelsen af klip skal dokumenteres.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering handler om, at beboerne bibeholder deres funktioner. Rehabilitering kan ske i alle dele af plejen og i kontakten med beboeren, hvor medarbejderne kommer med flere konkrete eksempler.</p> <p>Beboerne opfordres til selv at køre over til stuen eller selv at gå over med kaffekoppen. Beboerne guides og støttes, og medarbejderne er opmærksomme på, at beboerne skal opleve succes i forbindelse med indsatsen.</p> <p>Medarbejderne involverer fysioterapeuten, hvis de mangler inspiration til, hvordan den rehabiliterende indsats kan øges hos en konkret beboer.</p>
Samarbejde	<p>Når en beboer er indlagt, vil social- og sundhedsassistenten typisk ringe jævnligt til hospitalet for at følge op på forløbet. Når beboer skal udskrives, holder medarbejderne øje med plejeforløbsplan, hvor de er opmærksomme på at få alt klar, inden beboer kommer hjem.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der holdes faste tværfaglige møder hver anden uge, hvor fysioterapeut og ergoterapeut deltager. Her gennemgås alle beboere. Ved komplekse sager er der mulighed for at bruge tid på den enkelte beboer under mødet, men det er også muligt at afholde møde kun om en beboer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de dokumenterer den tværfaglige kontakt i Cura, og at de informerer beboerne, hvor de sikrer, at beboerne samtykker til planen. Medarbejderne fremhæver, at de er opmærksomme på at samtykke dokumenteres.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld kommunikation, hvor der er fokus på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvordan der arbejdes rehabiliterende, samt at der er tilfredsstillende fokus på det tværfaglige samarbejde.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed skabes ifølge medarbejderne blandt andet gennem genkendelse og information om, hvem som kommer, når kontaktpersonen har fri. Medarbejderne beskriver, at der anvendes faste afløsere, hvilket også er med til at øge trygheden hos beboerne. Der fremhæves også omsorg og berøring, som noget der er med til at skabe tryghed.</p> <p>Sikkerhed skabes ved, at beboerne dagligt observeres og ved, at der iværksættes relevante handlinger ved forandringer. Medarbejderne fortæller, at de fx reagerer, hvis der observeres rødme, hvor forflytningsvejlederne kan bistå med hjælp omkring trygaflastende madras. For at forebygge fald gennemgås boligen for løse kabler eller løse gulvtæpper. Medarbejderne fortæller, at dette gøres ved en terapeut i forbindelse med indflytningen. I forhold til at forebygge smittespredning fremhæver medarbejderne isolation og værnemidler som nogle af de redskaber, de anvender. Plejehjemmet har en smittevogn, og der er vejledninger, hvor medarbejderne kan læse, hvad de skal gøre i den konkrete sag.</p> <p>Medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, herunder også, at medicinen skal ses indtaget, samt at der ved fejl i medicin kontaktes en social- og sundhedsassistent.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne, og at de på tilfredsstillende vis kan redegøre for medicinadministration.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Den daglige planlægning foretages af den medarbejder, der møder kl. 7. Der planlægges ud fra prioriteringer om kontaktperson og beboernes tilstand og behov. Medarbejderne beskriver, at der anvendes en fysisk tavle, hvor hver medarbejder har en farvet brik.</p> <p>Medarbejderne forsøger at tilrettelægge arbejdet og undgå forstyrrelser ved at tænke plejen igennem og gøre tingene klar, inden plejen påbegyndes, og ved ikke at besvare telefonen under plejen.</p> <p>Observeres forandringer i beboerens tilstand, kontaktes social- og sundhedsassistent eller læge. Medarbejderne beskriver, at de informerer beboer, og at der anvendes TOBS.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der er forskel på, om medarbejderne oplever, at der er tilstrækkelig tid til dokumentationsarbejde, men de beskriver alle, at de når at dokumentere, det de skal. Dokumentation foretages løbende og typisk efter, at plejen er afsluttet. Ved større dokumentationsopgaver beskriver medarbejderne, at de kan gå ind på kontoret, hvor de oplever, at der er ro. Medarbejderne fortæller, at der samarbejdes omkring dokumentationen, og at der altid er hjælp at hente.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for anvendelse af KK-intranet og VAR. De beskriver VAR som værende et godt redskab, som de kan tilgå via en app på telefonen, og at de anvender VAR næsten dagligt.</p> <p>Medarbejderne nævner også Teams, hvor lokale vejledninger findes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og dokumentation, men at der er forskel i medarbejdernes oplevelse af, om der er tilstrækkelig tid til dokumentationsopgaven. Medarbejderne er bekendte med, hvor de kan søge instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Besøgsplanen anvendes af medarbejderne, når de varetager pleje hos en beboer, som de ikke kender specielt godt. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal være detaljeret og handleanvisende, så den giver et overblik over, hvilken hjælp beboer skal have. De beskriver også, at beboers individuelle rutiner skal beskrives i besøgsplanen.</p> <p>Ved direkte spørgsmål omkring, hvordan støtte til et bad dokumenteres i besøgsplanen, svarer medarbejdende, at bad ikke dokumenteres handlevejledende i besøgsplanen, men at der fx blot noteres "bad". Medarbejderne fremhæver, at planlægningstavlen anvendes til at tydeliggøre, at beboer skal i bad. Tilsynet forsøger at spørge ind til beskrivelsen omkring bad i besøgsplanen på forskellige måder, men medarbejderne fastholder, at badet ikke dokumenteres handlevejledende i besøgsplanen. Da tilsynet beskriver de detaljer, som tilsynet ønsker fremhævet i besøgsplanen omkring badet, reagerer medarbejderne med overraskelse. En af medarbejderne udtrykker indledningsvis uenighed omkring den handlevejledende beskrivelse, som tilsynet fremhæver omkring badet, hvor medarbejder ikke kan se det relevant at beskrive, hvis en beboer fx gerne vil have en klud for øjnene, mens der anvendes sæbe i håret. En anden medarbejder giver udtryk for, at netop denne detalje vil være relevant hos en beboer, som medarbejder er kontaktperson for, og at medarbejder vil tilpasse beboers besøgsplan efter interviewet.</p>



	Samme oplevelse er gældende i forhold til spørgsmål omkring, hvordan beboernes mad og måltider dokumenteres i besøgsplanen.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne nævner, at der udarbejdes handlingsanvisninger på indsatser som medicin og træning og kan gennem fælles støtte redegøre for, at det er ved sundhedslovsindsatser, at der udarbejdes handlingsanvisninger. Medarbejderne beskriver, at de skal være handleanvisende på en måde, hvor det er tydeligt, hvordan opgaven skal udføres, samt at det skal noteres, hvilken faggruppe der kan varetage opgaven.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på fin vis redegør for anvendelsen af besøgsplanen, men at medarbejderne mangler en grundlæggende forståelse for nødvendigheden i at sikre tydelig og handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2020" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

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

### 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.</li> </ul>
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-timer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONSER

Tak for rapporten , der er gennemlæst og stemmer fint overens med jeres tilbagemelding og dialog på dagen.

Men det er min souschef/sygeplejefaglige leder , der håndterer og handler på UHT'erne på Johannesgården. Dette for at sikre , at der sker en sammenkobling mellem det indrapporterede og det den overordnede forbedringsindsats på Johannesgården.

**BDO: Tilrettet i rapporten i forhold til kommentar**

## OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.