



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Johannesgården

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	8
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW MED MEDARBEJDERE .....	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL .....	20
4.2	METODE .....	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	23

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

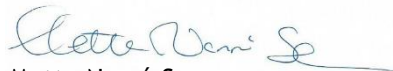
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

*Med venlig hilsen*



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



Mette Norré Sørensen  
Senior manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og adresse: Plejehjemmet Johannesgården, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj
Leder: Signe Lyngé Manzano
Antal boliger: 78 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 10. september 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent).</li></ul>
Gitte Duus Andersen, manager og sygeplejerske Pernille Hansted, senior manager og økonomi/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:

#### Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen generelt har arbejdet målrettet med opfølgning på tilsynets anbefalinger. Plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, hvortil det vurderes, at der er fokus på relevante områder, som understøtter høj kvalitet i plejen til beboerne.

I forhold til begge observationsstudier vurderes det, at der sker en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Plejen og måltidet tager udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Det vurderes, at beboerne inddrages og gives mulighed for at anvende deres ressourcer på relevant vis. Organisering af både plejeforløb og måltid vurderes som værende god, hvor medarbejderne i begge forløb er opmærksomme på at sikre, at der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Den praktiske støtte og personlige pleje gennemføres ud fra relevante faglige retningslinjer, hvor beboeren gives mulighed for at være aktivt deltagende i det omfang, beboeren kan.

Plejehjemmets indretning er efter tilsynets vurdering tilpasset målgruppen, og fællesarealerne giver mulighed for aktivitet og socialt samvær. I et tilfælde vurderes et hjælpemiddel ikke at være tilstrækkeligt rengjort, og i et tilfælde anvendes der handsker på fællesarealet ved servering.

Det vurderes, at der er en hyggelig atmosfære på plejehjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Der arbejdes i høj grad med at tilbyde relevante og meningsfulde aktiviteter for beboerne i hverdagen på plejehjemmet.

Tilsynet har foretaget interview med otte beboere og vurderer på baggrund heraf, at beboerne alle oplever at have en hverdag med trivsel og tryghed på plejehjemmet. Beboerne oplever selvbestemmelse, og at de har indflydelse på egen hverdag.

Det vurderes, at beboerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En beboer oplever dog variationer i kvaliteten af hjælpen, hvor beboers medicin ikke altid administreres til tiden. Hertil anerkender tilsynet, at der er et ledelsesmæssigt fokus på området og et igangværende samarbejde med den pågældende beboer. Beboerne oplever overordnet set kontinuitet i hjælpen, og at der generelt følges op på aftaler. En beboer har dog et eksempel, hvor beboer oplever, at der ikke er fulgt op på henvendelse fra pårørende.

Det vurderes, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone. Beboerne oplever i høj grad en hverdag med samvær og aktiviteter på plejehjemmet, hvor det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at en beboer giver udtryk for at have oplevet sammenhæng i overgang mellem hospital og plejehjem i forbindelse med indlæggelse. Det vurderes samtidig, at beboerne oplever, at medarbejderne tager kontakt til læge eller hospital, såfremt der er behov for dette.

I forhold til mad og måltid vurderes, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden, der beskrives som velsmagende. En beboer finder dog udvalget ensformigt, hvilket ikke er gældende for de øvrige beboere. Beboerne har forskellig oplevelse af, om der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen, og flere beboere udtrykker ikke et behov for indflydelse. Beboerne oplever en hyggelig stemning under måltidet.



På baggrund af medarbejderinterview med tre medarbejdere vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet af ledelsen. Det vurderes, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation med beboeren. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Medarbejderne kan beskrive et velfungerende og tilfredsstillende tværfagligt samarbejde, som er synligt for beboeren i hverdagen på plejehjemmet.

Det vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne samt for korrekt medicinadministration.

Medarbejderne oplever efter tilsynets vurdering gode og tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og dokumentation. Tilsynet vurderer, at der er variation i medarbejdernes svar og refleksion omkring anvendelsen af Teams og hvilke instrukser, der udsøges og tilgås her. Dog vurderes samtidig, at medarbejderne med støtte fra hinanden kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes både besøgsplaner og handlingsanvisninger anvendes i hverdagens praksis.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at et hjælpemiddel på fællesarealet ikke er tilstrækkeligt rengjort. Tilsynet bemærker, at to hjælpemidler hos en beboer ikke fremstår tilstrækkeligt rengjorte.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre tilstrækkelig rengøring af hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever variationer i kvaliteten af hjælpen, hvor beboers medicin ikke altid administreres til tiden. Hertil anerkender tilsynet, at der er et ledelsesmæssigt fokus på området og et igangværende samarbejde med den pågældende beboer.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt fortsættes med at arbejde med tilfredsheden hos en beboer og dennes pårørende. Hertil anbefales, at der fortsat er en skærpet opmærksomhed på, at beboers medicin administreres på faste tidspunkter.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Anbefalingerne omhandler anvendelse af kælenavne, håndhygiejne samt handlevejledende beskrivelser af bad og ernæringsområdet.</p> <p>Efter sidste tilsyn blev der på plejehjemmet talt om respektfuld og værdig kommunikation. Ledelsen beskriver, at der kan observeres kulturelle forskelle i anvendelsen af kælenavne, men at brugen italesættes, når det observeres.</p> <p>COVID-19-pandemien har bevirket et skærpet fokus på hygiejne, herunder også håndhygiejne. Der er derfor arbejdet løbende med området. Der er samtidig fokus på, i hvilke situationer handsker anvendes, og hvornår det er tilstrækkeligt med god håndhygiejne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med dokumentationsområdet, herunder at der sikres handlevejledende beskrivelser af alle indsatser i besøgsplanen.</p> <p>Arbejdet med dokumentationen omfatter også opmærksomhed på dokumentation af beboernes vægt samt refleksion i forhold til resultaterne af vejningen, hvilket også var en af tilsynets anbefalinger. Ledelsen beskriver, at der foretages dysfagiscreeninger af ergoterapeuten. Der er samtidig fulgt op på en konkret beboers utilfredshed med maden. Videre beskrives, at der opstartes forløb med Meyers Madhus, hvor der også er fokus på dysfagidiæt. Denne indsats er endnu ikke påbegyndt.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Som en del af kvalitetsarbejdet er der, som beskrevet, arbejdet med dokumentationsområdet. Her er påbegyndt journalaudit, hvor der er udarbejdet baseline. Der er gennemført sidemandsoplæring ved udviklingssygeplejerske og ved en konsulent fra lokalområdekantoret. Ledelsen beskriver, at der ikke er tilstrækkelig effekt af sidemandsoplæring, og at det er nødvendigt med løbende opfølgning på området.</p> <p>Et andet udviklingsområde har været rammerne for dispenseringer. Her er arbejdet med at skabe ro omkring dispenseringerne, med medicin til tiden og med dokumentation af administration. Ledelsen beskriver, at der er indhentet tilbud på oprettelse af et medicinrum, hvilket skal understøtte større systematik og ro i forhold til medicinområdet.</p> <p>På plejehjemmet er der ansat en ergoterapeut, som bistår med viden omkring forflytning, APV og hjælpemidler.</p> <p>Der er arbejdet med hygiejne og rengøring med fokus på at bibeholde de gode vaner. Hertil beskrives, at plejehjemmet kom godt igennem sidste del af COVID-19.</p> <p>BPSD-projektet er opstartet med undervisning. Der er afholdt en beboerkonference, og der planlægges afholdelse af endnu en beboerkonference snarest.</p> <p>Af særlige udfordringer beskrives, at en konkret beboersag har fyldt meget på den ene afdeling, hvor der er modtaget støtte fra juridisk afdeling. Videre har der været rekrutteringsvanskeligheder, særligt over sommerferieperioden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen generelt har arbejdet målrettet med opfølgning på tilsynets anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på relevante områder, som understøtter høj kvalitet i plejen til beboerne.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere, en souschef og en kvalitetssygeplejerske. Herudover varetager en social- og sundhedsassistent opgaver som vagtplanlægger.</p> <p>Der arbejdes fortsat med forbedringsindsatsen, hvor der afholdes faste forbedringsmøder. Ledelsen beskriver, at dele af metoden også anvendes i forhold til det daglige udviklingsarbejde, hvor forbedringer italesættes løbende.</p> <p>I forhold til de utilsigtede hændelser beskrives, at souschefen er ansvarlig for området. Der er skabt en fast rutine omkring arbejdet, hvor der løbende er dialog omkring hændelserne med henblik på at skabe læring.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til trivslen på plejhjemmet.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne banker begge på døren, inden de går ind i boligen. Der hilses venligt på beboeren, som spørges, om hun har sovet godt.</p> <p>Medarbejderne anvender beboers navn løbende i kommunikationen. Der er sparsom dialog under forløbet, som er tilpasset beboer. Medarbejderne er begge venlige og respektfulde i deres tilgang til beboer, og kommunikationen foregår på en ligeværdig måde.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Der spilles stille musik i køkkenet, hvor beboerne er samlet ved tre borde.</p> <p>Medarbejderne forklarer venligt beboerne, at maden er lidt forsinket, fordi en elevator er i stykker. En medarbejder sætter sig ved det ene bord og taler med beboerne.</p> <p>Medarbejder præsenterer maden ved at nævne de forskellige typer af pålæg. Medarbejder spørger beboerne ved det ene bord, om de selv kan tage maden fra fadet, hvilket beboerne bekræfter.</p> <p>En medarbejder, der sidder sammen med beboerne, forsøger at starte en samtale. Det er lidt svært at holde samtalen i gang. Medarbejder taler om vejret. Ved det andet bord taler medarbejder med en beboer om dagens aktivitet. Samtalen flyder godt, og emnet interesserer beboer.</p>



	<p>Under måltidet forekommer lidt støj fra de åbne døre til haven. Dette er en medarbejder opmærksom på og trækker hurtigt døren til.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejder er opmærksom på at sikre beboeres selvbestemmelse og medindflydelse under hele forløbet. Medarbejder italesætter sine handlinger over for beboer, således at beboer hele tiden ved, hvad der skal ske.</p> <p>Beboer gives forskellige relevante valg under plejen. Beboer spørges fx ind til valg af trøje, og om hun ønsker at sidde ude og kigge på haven efter plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>En medarbejder skænker vin til flere beboere. Alle beboere har et glas vand foran sig. En medarbejder hjælper en beboer med at vælge, hvilket stykke smørrebrød beboer ønsker. Medarbejder giver sig god tid og spørger på flere måder til beboers ønske. Beboer har svært ved at vælge og ved at udtrykke sit valg. Medarbejderen er afventende og rolig, og efter noget tid er beboer sikker i sit valg. Beboerne spørges løbende til deres ønsker.</p>
Rehabilitering	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejder er under forløbet opmærksom på at give beboer mulighed for at bruge sine ressourcer i et omfang svarende til beboerens funktionsniveau.</p> <p>Beboer hjælper fx til ved forflytning ved at bøje benet og dreje om på siden med støtte. Medarbejder italesætter dette som morgengymnastik. Under af- og påklædning vejledes beboer til at bøje og strække armen, og beboer deltager i at vaskes sig i ansigtet. Beboer gives også mulighed for at børste sine tænder, hvorefter medarbejder børster efter. Medarbejder roser beboer for sin indsats og italesætter, at der ses forbedringer i beboers funktionsniveau.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>De beboere, der kan, forsyner sig selv fra fadene.</p> <p>En beboer hjælper en anden beboer ved at spørge til, hvad den anden beboer ønsker at spise og derefter ved at servere maden.</p> <p>En medarbejder tilbyder en beboer hjælp til udkæring af maden. Medarbejder og beboer hjælpes ad om udkæringen. Medarbejder roser beboer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i forhold til begge observationsstudier sker en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Plejeforløbet og måltidet tager udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Det vurderes, at beboerne inddrages og gives mulighed for at anvende deres ressourcer på relevant vis.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderen indleder med at klargøre remedier til plejen, mens hun venter på, at den anden medarbejder tilstøder. Da den anden medarbejder ankommer, italesættes det, at telefonerne sættes på lydløs, således at de ikke forstyrrer under plejen. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis og uden unødige forstyrrelser.</p>

	<p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Inden måltidet starter, rydder en medarbejder op i køkkenet og bordet dækkes. Den anden medarbejder er omkring beboerne.</p> <p>Medarbejderne virker sikre i deres roller ved måltidet og bliver generelt siddende ved bordet under måltidet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en god organisering af både plejeforløb og måltid, hvor medarbejderne i begge forløb er opmærksomme på at sikre, at der ikke forekommer unødige forstyrrelser.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Alle praktiske opgaver udføres hensigtsmæssigt og ifølge relevante faglige retningslinjer. Beboer har ikke ressourcer til at deltage i opgaveløsningen, og disse foretages derfor udelukkende af medarbejderne.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>En medarbejder tømmer kateterpose, mens den anden medarbejder fjerner dyne og puder fra sengen. Beboer har en del hoste med sekret, som beboeren har vanskeligt ved at hoste op. En medarbejder italesætter dette over for beboeren og beskriver, at hun starter med plejen, således at beboer kan komme hurtigt op.</p> <p>Beboer vaskes på korrekt vis forneden. Medarbejder skifter handsker korrekt, og der foretages korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Beboer hjælpes med nedre påklædning og liftes herefter i kørestol, hvilket udføres på fagligt korrekt vis.</p> <p>Da beboer kommer op at sidde, fortæller medarbejder, at hun prioriterer at hjælpe beboer med at få løsnet sekret, som beboer er meget generet af. Dette vurderes fagligt relevant. Medarbejder vejleder beboer under anvendelse af "hostemaskine", som støtter beboer med at hoste sekretet op. Medarbejder roser og anerkender beboer for indsatsen, som gentages, indtil beboer har haft optimal effekt. Hjælpen gennemføres på en yderst professionel og værdig måde.</p> <p>Efterfølgende varetages den øvre personlige pleje, hvortil beboer gives mulighed for at være aktivt deltagende i relevant omfang. Da beboer er færdig, køres hun ud for at kigge på haven.</p> <p>Medarbejder oplyser tilsynet, at beboer først senere på dagen får administreret sondeernæring. Her skal beboer samtidig støttes med medicingivning og c-pap. Tilsynet foretager ikke observation af denne del af plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje gennemføres ud fra relevante, faglige retningslinjer, hvor beboeren gives mulighed for at være aktivt deltagende i det omfang, beboeren kan.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejhjemmet har en hjemlig indretning, hvor der på fællesarealerne er flere mindre møbelarrangementer, som indbyder til, at beboerne kan sætte sig ned.</p> <p>På første sal er der udgang til gårdhaven, hvor der er mange blomster og planter. I gårdhaven findes en stor fuglevoliere, kaniner og fisk.</p> <p>Tilsynet observerer, at to beboere i løbet af formiddagen opholder sig i køkkenet. En beboer sidder med en demensdukke i armene. Medarbejderne er omkring beboerne, der virker trygge og veltilpasse.</p> <p>Når medarbejderne møder en beboer på gangen, hilser medarbejderne venligt på beboer, og i flere tilfælde udvikler det sig til en lille samtale. Der er en rolig atmosfære på plejhjemmet og en god stemning.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i et tilfælde anvendes handsker på fællesarealet i forbindelse med servering. På en afdeling observeres en uren stålift. Hertil beskriver ledelsen, at der er udarbejdet en organisering, således at ansvaret for rengøring af hjælpemidler er tydeligt placeret.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Flere steder på plejhjemmet ses aktivitetsoversigt. Af oversigten fremgår invitation til fx quiz, mandeklub og humørbus med sang og musik.</p> <p>Tilsynet foretager observationer af forskellige aktiviteter. Fx ses, at der i plejhjemmets have sidder en beboer og kigger på fiskene i fiskedammen, mens en anden beboer sidder og nyder solen. På en afdeling sidder en beboer og læser i en avis, mens en anden beboer læser i et ugeblad.</p> <p>Dagens aktivitet er banko. Tilsynet observerer, at en aktivitetsmedarbejder henvender sig til to beboere og spørger, om de vil med til banko. Begge beboere siger ja, og medarbejder italesætter, hvordan han glædes ved, at de vil deltage.</p> <p>Tilsynet observerer opstarten på bankospillet, hvor 26 beboere og fem medarbejdere er samlet i salen. Beboerne mødes venligt og spørges til, hvad de ønsker at drikke. Beboerne forsynes med plader til spillet. Der er en stille og god stemning i lokalet, mens man venter på, at spillet skal starte.</p> <p>Spillet går i gang, og medarbejderne understøtter beboerne i forhold til deres deltagelse i aktiviteten. Opråber sikrer sig, at alle kan høre opråbene. (Der anvendes mikrofon). Medarbejderne gentager tallene for beboerne.</p> <p>Nogle medarbejdere støtter de beboere, der har behov for hjælp, mens andre medarbejdere cirkulerer mellem bordene.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejhjemmets indretning er tilpasset målgruppen, og at fællesarealerne giver mulighed for aktivitet og socialt samvær. I et tilfælde vurderes et hjælpemiddel ikke at være tilstrækkeligt rengjort, og i et andet tilfælde anvendes handsker på fællesarealet ved servering.</p> <p>Det vurderes, at der er en hyggelig atmosfære på plejhjemmet, hvor medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Samtidig vurderes, at der i høj grad arbejdes med at tilbyde relevante og meningsfulde aktiviteter for beboerne i hverdagen på plejhjemmet.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet har foretaget interview med otte beboere, som alle udtrykker glæde ved at bo på plejehjemmet. En beboer fortæller, at hun stod på venteliste i halvandet år for at komme til at få en plads på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne beskriver, at de oplever tryghed i hverdagen, hvilket skyldes medarbejderne, og at der altid er mulighed for at få hjælp. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har det skønt. Jeg er glad for at bo her".</i></li> <li>• <i>"Altanen er noget af det bedste, den bruger jeg utrolig meget".</i></li> <li>• <i>"Jeg er tryk ved at bo her - meget tryk".</i></li> <li>• <i>"Jeg har det godt, jeg bliver passet godt. Her er ikke noget at klage over".</i></li> <li>• <i>"Jeg er så positiv over det - det fungerer så godt".</i></li> <li>• <i>"Det er nok et af de bedste steder, du kan finde".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne fortæller alle, at de har indflydelse på egen hverdag og kommer med forskellige eksempler herpå. En beboer fortæller fx, hvordan hun må få en hund på besøg, mens en anden fortæller om at have indflydelse på sengetider.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi kan gøre meget, som det passer os".</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne alle oplever at have en hverdag med trivsel og tryghed på plejehjemmet. Beboerne oplever selvbestemmelse, og at de har indflydelse på egen hverdag.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fortæller alle, at hjælpen er tilrettelagt ud fra deres vaner og ønsker. Beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen, hvor de løser de opgaver, som de kan. Beboerne fortæller blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer samtidig med, at jeg står op - og så hjælper vi hinanden".</i></li> <li>• <i>"Jeg bliver hjulpet hver eneste dag".</i></li> <li>• <i>"Jo mere man får hjælp til, jo mindre kan man selv. Man skal yde for at kunne nyde".</i></li> <li>• <i>"Jeg klarer meget, men det kniber med at få ordnet hår".</i></li> </ul> <p>En beboer, som har besøg af sin pårørende, giver udtryk for, at der kan forekomme ventetid om morgenen, og at der i den forbindelse har været problemer med alarmsystemet. Beboer fortæller, at der er handlet på problemerne. Samme beboer fortæller også, at der kan være variationer i kvaliteten af hjælpen. Hertil beskriver beboerens pårørende, at ikke alle medarbejdere sikrer, at beboer får medicin til tiden. Dette er nødvendigt grundet beboers helbredssituation. Pårørende fortæller samtidig, at såfremt medicinen gives for sent, rykkes alle medicintidspunkter resten af døgnnet, således at der er det rette interval mellem administrationen af medicinen.</p>

	<p>Dette er pårørende og beboer dog ikke tilfredse med, da den sidste medicin derfor skal gives, efter at beboer er gået i seng. Den pårørende fortæller, at hun er i løbende dialog med ledelse, hvor der er afholdt faste ugentlige møder. Dette bekræftes af ledelsen, som fortæller, at man ved gennemgang af beboerens medicin kan se, at medicinen gennem en længere periode er administreret til tiden. Den pårørende beskriver ligeledes, at der er sket forbedringer på området.</p> <p>De resterende beboere giver alle udtryk for, at de får medicinen på de tidspunkter, som de skal, og at de er tilfredse med hjælpen hertil.</p> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de vil handle, såfremt de oplever utilfredshed. Hertil beskriver flere beboere, at det ikke er aktuelt, og at der ikke er noget at klage over. En beboer fortæller, at hun vil henvende sig til souschefen og siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hun vil gerne høre på, hvad man siger".</i></li> </ul>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>De besøgte boliger fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Hos en beboer observeres, at to hjælpemidler ikke er tilstrækkeligt rengjorte, hvilket er særligt tydeligt for beboerens kørestol.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver, at det overordnet set er de samme medarbejdere, som hjælper og støtter dem. Nogle beboere beskriver, at der kan komme afløsere eller vikarer, men at dette generelt ikke er et problem. Hertil beskriver en beboer, at der er orienteret om, at der i perioder er behov for brug af afløsere. Beboer oplever dog ikke, at det har betydning for beboeren selv.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at der er mulighed for at lave aftaler med medarbejderne, og at der følges op herpå. En beboer beskriver dog tvivl omkring, om der altid følges op på aftaler. Beboer henviser til, at beboers pårørende havde bedt om, at beboer skulle have klippet negle på fødderne, men at beboer ikke har hørt mere i forhold til dette.</p> <p>Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Gennemgående er det de samme. De cirkulerer, men der er en, der er min kontaktperson".</i></li> <li>• <i>"De har jo fri, men det er den samme lille gruppe - der kommer".</i></li> <li>• <i>"Hvis jeg skal noget, så siger jeg det. Så sørger de for, at jeg får mine piller med".</i></li> <li>• <i>"Det er tiderne - det er svært at få personale".</i></li> <li>• <i>"I ferien kommer der andre, men de sørger altid for, at det er nogen vi kender i forvejen".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, de har brug for, og at de generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes, at en beboer oplever variationer i kvaliteten af hjælpen, hvor beboers medicin ikke altid administreres til tiden.</p> <p>Det vurderes, at beboerne overordnet set oplever kontinuitet i hjælpen, og at der generelt følges op på aftaler. En beboer har dog et eksempel, hvor beboer oplever, at der ikke er fulgt op på henvendelse fra pårørende.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne fortæller alle, at medarbejderne taler til dem i en venlig og ordentlig tone. Beboerne oplever ligeledes, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler til mig på en ordentlig måde".</i></li> <li>• <i>"De taler pænt til mig - og jeg til dem".</i></li> <li>• <i>"Det er fint, de er venlige, de hilser altid pænt".</i></li> <li>• <i>"Når jeg har besøgende, så ved de det og tager hensyn".</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller, at de tilbydes forskellige aktiviteter og samvær med de øvrige beboere. Beboerne er tilfredse med udvalget og beskriver, at deres til- og fravalg respekteres af medarbejderne.</p> <p>Flere af de beboere, som tilsynet foretager interview med, skal deltage eller har deltaget i dagens bankospil, hvilket beskrives med glæde. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er forskellige ting. Jeg deltager nogle gange i banko eller ture".</i></li> <li>• <i>"Jeg deltager gerne i gymnastik, det har jeg gjort altid".</i></li> <li>• <i>"Der er mange ting at lave på plejehjemmet. Så sent som i dag blev vi inviteret til bankospil".</i></li> <li>• <i>"Jeg kommer lige fra bankospil. Vi var til gudstjeneste forleden, og vi skal på bustur om et par dage".</i></li> <li>• <i>"Der er mange aktiviteter her, de er så gode".</i></li> <li>• <i>"Der er et par damer her på plejehjemmet, som jeg taler med. De andre kan ikke sige så meget. På Bonderupgård er der et par mænd, som jeg kender".</i></li> <li>• <i>"Klokken 10.30 skal vi til bankospil. Der er meget med ture ud af huset - fx Dragør - det er meget forskelligt. Det er de flinke til".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det vurderes, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever en hverdag med samvær og aktiviteter på plejehjemmet, og at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Størstedelen af de beboere, som tilsynet har været i dialog med, beskriver ingen erfaringer med indlæggelse på hospital eller MTO i den tid, de har boet på plejehjemmet. En beboer fortæller at have været indlagt flere gange. Beboer oplever, at medarbejderne får oplysninger fra hospitalet om beboerens situation. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har været indlagt flere gange - Det gør de (medarbejderne) meget fint. De tager imod mig med kyshånd".</i></li> </ul> <p>Beboerne har alle et indtryk af, at medarbejderne taler med lægen eller hospital, såfremt der er behov for dette. Hertil beskrives forskellige eksempler, hvor plejehjemslægen er kontaktet, og hvor der er handlet ved sundhedsmæssige forandringer. Beboerne siger blandt andet:</p>



- *"Det gør de. Jeg har haft problemer med underlivet. Så siger de det til lægen, og så snakker han med mig"*.
- *"De er så dygtige, så de ved nøjagtigt, hvad jeg skal have og ikke have"*.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at en beboer giver udtryk for at have oplevet sammenhæng i overgang mellem hospital og plejehjem i forbindelse med indlæggelse. Det vurderes samtidig, at beboerne oplever, at medarbejderne tager kontakt til læge eller hospital, såfremt der er behov for dette.

#### Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Størstedelen af beboerne udtrykker tilfredshed med den mad, der serveres. Beboerne beskriver maden som varieret og velsmagende, fraset en beboer, som finder maden ensformig. Beboer beskriver, at han savner et rundstykke om søndagen. En anden beboer beskriver, at der er stor opmærksomhed på beboerens tandstatus, og at kostformen har en konsistens, som beboer kan spise. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Den smager udmærket. Det er meget varieret"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg er ikke kræsen - Den smager udmærket"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg er ikke kræsen, jeg har brokket mig over kødet, det var sejt, men det er blevet bedre"</i>.</li> <li>• <i>"Maden er lidt ensformig. Kvaliteten er god nok, men det er det samme som går igen og igen"</i>.</li> <li>• <i>"Det er meget forskellig mad, og det er ikke så gammeldags mad"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne beskriver forskellige oplevelser af, om der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen. Hertil beskriver flere beboere, at de ikke har haft behov for muligheden og derfor ikke har efterspurgt det. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er en kok ansat, som man kan tale med"</i>.</li> <li>• <i>"Det kan man måske, men jeg får det - jeg skal have"</i>.</li> </ul> <p>Størstedelen af beboerne fortæller, at de indtager deres måltid sammen med de øvrige beboere. Her sidder beboerne ved faste pladser, hvor de indgår i dialog med medbeboere. Beboerne beskriver, at der er en hyggelig stemning under måltidet. Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi sidder de samme ved bordet, og det er udmærket. De er rimeligt kvikke, dem jeg sidder sammen med"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg spiser i dagligstuen, vi er fire ved bordet, og vi enes godt"</i>.</li> <li>• <i>"Det er rart at have nogen at snakke med"</i>.</li> <li>• <i>"Det er mere aftenvagten, der laver lidt stemning ved at lave sjov"</i>.</li> <li>• <i>"Vi har talt om, at vi skal rokere rundt, men det ønsker jeg ikke"</i>.</li> </ul>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af maden, der beskrives som velsmagende. En beboer finder dog udvalget ensformigt, hvilket ikke er gældende for de øvrige beboere. Det vurderes, at beboerne har forskellig oplevelse af, om der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen, men at flere beboere ikke udtrykker et behov for indflydelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltidet.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW MED MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet meget med medicin og medicinhåndtering. Her har blandt andet været fokus på kvittering for administration af medicin, og der er udført medicinaudit. På baggrund af resultater fra auditering er der arbejdet med fastsættelse af tidspunkt for medicingivning, således at dette er tilpasset den enkelte beboer. Der har også været et øget fokus på korrekt mærkning af medicinen på baggrund af resultater fra audit.</p> <p>Videre beskrives, at der er arbejdet med indrapportering af utilsigtede hændelser, hvor der er talt om, hvilke områder der skal indrapporteres på og hvor ofte.</p> <p>Medarbejderne fortæller endvidere, at der er arbejdet med dokumentationen, hvor der blandt andet er foretaget opdatering af alle besøgsplaner. En medarbejder fortæller, at hun i samarbejde med kontaktpersonerne har opdateret funktionsevnetilstande på alle beboere på en etage. Der forventes, at medarbejder skal bistå med vejledning om funktionsevnetilstandene på de andre afdelinger.</p> <p>En medarbejder fortæller, at der er foretaget undervisning i BPSD. Dette er nyopstartet, og ikke alle medarbejdere er bekendte med området.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvilke ting der, efter deres vurdering, er vigtige i kommunikationen med beboerne, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At kommunikationen er ligeværdig og foregår i øjenhøjde</li> <li>• At man er respektfuld</li> <li>• At man taler tydeligt og anvender korte sætninger</li> <li>• At man er opmærksom på kropssprog og mimik</li> <li>• At man anvender et roligt og venligt tonefald</li> <li>• At beboerne tiltales individuelt.</li> </ul> <p>Den respektfulde tilgang kommer til udtryk ved, at medarbejderne møder beboerne der, hvor de er, og lytter til de ting, som beboerne siger. Medarbejderne fremhæver det som vigtigt, at man altid er smilende og tålmodig, også selv om beboerne har behov for mange gentagelser.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningsamtaler indenfor den første uge, hvor både beboer og pårørende deltager, sammen med kontaktperson, sygeplejerske og leder. Her spørges ind til ønsker og særlige behov. Herudover beskrives, at funktionsevnetilstande som udgangspunkt udfyldes sammen med beboerne, og at man foretager dialog med beboerne omkring hjælpen i hverdagen. Medarbejderne beskriver, at beboernes ønsker og behov så vidt muligt efterkommes.</p>

	Medarbejderne beskriver, at klippekortet primært anvendes af aktivitetsmedarbejderne. Her er en liste over, hvilke beboere der har været med på tur, således at der er overblik over, hvem der har deltaget. Medarbejderne kan også selv anvende klippekortet til fx gåture med beboerne.
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang. Tilgangen beskrives som hjælp til selvhjælp og en måde at bibeholde eller genoptræne beboernes funktionsniveau.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang kommer særligt til udtryk under morgenplejen, hvor beboerne fx vasker sig selv og børster tænder, mens medarbejderne udfører opgaver ud fra en kompenserende tilgang. Den rehabiliterende tilgang beskrives i besøgsplanen, således at plejen kan udføres ud fra en ensartet tilgang.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de fleste beboere gerne vil anvende deres ressourcer. Der samarbejdes med fysio- og ergoterapeut omkring beboernes træning, hvor der kan støttes op omkring tilgangen under plejen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at de i forbindelse med indlæggelse kontakter hospitalet som opfølgning på beboerens tilstand. Inden udskrivelse kontakter hospitalet plejehjemmet for at oplyse om forløb og eventuelle ændringer. Medarbejderne oplever også, at pårørende fx kan ringe og informere medarbejderne om, hvordan beboeren har det under et indlæggelsesforløb.</p> <p>Viden omkring beboernes forløb deles primært gennem dokumentation i Cura. Hertil beskriver en medarbejder et forløb med en fysioterapeut, hvor der blev evalueret i observationer og fulgt op på de forskellige observationer.</p> <p>Der afholdes også tværfaglige konferencer en gang om måneden, hvor alle medarbejdere er inviteret til at deltage sammen med terapeuterne. Også køkkenet har mulighed for at deltage og gør dette lejlighedsvist.</p> <p>Beboerne informeres ved tværfagligt samarbejde, der indhentes samtykke, og der laves aftaler direkte med beboerne.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation med beboeren. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Det vurderes, at medarbejderne kan beskrive et velfungerende og tilfredsstillende tværfagligt samarbejde, som er synligt for beboeren.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for elementer, som medvirker til at skabe tryghed for beboerne, herunder nævnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Give beboerne den plads de har brug for</li> <li>• Støtte beboerne i at være en del af fællesskabet</li> <li>• Overholde aftaler</li> <li>• Indgå i dialog og samtaler når der er behov</li> <li>• Have en hurtig reaktion ved brug af nødkald.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, at sikkerhed kan skabes gennem sikker forflytning. I forhold til faldforebyggelse beskrives handlinger omkring korrekt fodtøj eller skridsikre strømper. Infektioner forebygges gennem god håndhygiejne og anvendelse af korrekte værnemidler.</p>

	<p>Hertil beskrives, at der oprettes smitterisiko i Cura og anvendes en særlig vogn, som placeres foran boligen. Særlige forhold italesættes til morgenmøderne således, at alle er bekendte med forholdsregler hos beboeren.</p> <p>En medarbejder redegør på korrekt vis for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin, herunder at medicinen skal ses indtaget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det vurderes, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne samt for korrekt medicinadministration.</p>	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan arbejdet tilrettelægges, således at støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Hertil beskrives, at der afholdes faste morgenmøder, hvor beboerne og de daglige opgaver fordeles. Planlægningen foretages ud fra prioritering om kontaktperson, kompetencer og hvilke beboere, der har behov for fast personale.</p> <p>Den enkelte pleje planlægges således, at alle remedier klargøres, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne beskriver, at telefonerne kan være et forstyrrende element. Der er en intern aftale om, at man ikke ringer til hinanden i et konkret tidsrum, og at man har mulighed for at lægge telefonen fra sig, hvis det er nødvendigt at skærme en beboer fra forstyrrelser.</p> <p>Ved ændringer i beboerens tilstand beskrives, at social- og sundhedshjælperen kontakter en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent samt foretager dokumentation i Cura. Social- og sundhedsassistenten udfører TOBS og iværksætter faglige handlinger på baggrund af observationer, herunder fx kontakt til læge eller stixning af urin. På plejehjemmet er flere social- og sundhedshjælpere også oplært i at foretage enkelte målinger, som fx blodtryk. Målingerne dokumenteres og videregives til sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen foretages løbende, enten hos beboeren eller på kontoret, afhængigt af hvad der skal dokumenteres.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at dokumentere uden forstyrrelser, og at det respekteres, når man har brug for ro.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der altid er mulighed for hjælp og sparring i forhold til dokumentationen. Der er superbrugere i dokumentationsarbejdet.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at de anvender VAR i hverdagen blandt andet i forhold til elevarbejdet. VAR beskrives som et godt og brugbart redskab.</p> <p>Der henvises med støtte fra tilsynet til Teams i forhold til øvrige vejledninger og instrukser. Tilsynet bemærker, at der er variation i forhold til medarbejdernes svar og refleksion omkring anvendelsen af Teams, og hvilke instrukser der kan udsøges her. En medarbejder fortæller, at man kan udsøge forskellige skemaer, som fx afføringskema og væskeskema i</p>

	Teams. En anden medarbejder fortæller, at der er en fysisk mappe med retningslinjer og arbejdsgange, hvor man fx kan finde instruks for brand.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Det er tilsynets vurdering, af medarbejderne oplever gode og tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til planlægning og dokumentation.	
Tilsynet vurderer, at der er variation i medarbejdernes svar og refleksion omkring anvendelsen af Teams og hvilke instrukser, der udsøges og tilgås her. Dog vurderes samtidig, at medarbejderne med støtte fra hinanden kan redegøre for anvendelse af instrukser og vejledninger i hverdagen.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplaner. Disse skal indeholde handlevejledende beskrivelser af indsatsen med tydelig beskrivelse af beboernes ressourcer. Besøgsplanerne udarbejdes ud fra en fast struktur, som tager udgangspunkt i kommunens retningslinjer. Det er kontaktpersonens ansvar at sikre, at besøgsplanerne er opdaterede og svarende til beboerens aktuelle tilstand. Besøgsplaner beskrives som anvendelige særligt for at sikre sig viden om beboernes vaner og rutiner.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for arbejdet med handlingsanvisninger, herunder at der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsindsatser, og at der skal foretages handlevejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes både besøgsplaner og handlingsanvisninger anvendes i hverdagens praksis.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke foretaget situationsbestemte observationer, der gav anledning til yderligere drøftelse med medarbejderne.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Ingen vurdering.	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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



## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt tre plejehjem, der skal modtage tilsyn i aften timer eller på en lørdag.

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

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

BDO har ikke modtaget noget faktuel svar inden for tidsfristen.

## 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.