



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Johannesgården Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelse .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	18
4. Tilsynets formål og metode .....	23
4.1 Formål .....	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema .....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
5. Yderligere oplysninger .....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	26
Om BDO.....	27

# Forord


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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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



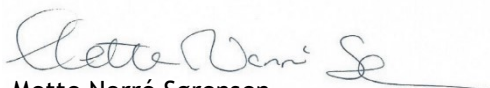
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Johannesgården Plejehjem, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj

Leder: Signe Lynge Manzano

Antal boliger: 75 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent og en diakon/plejehjemsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på anbefalingerne omkring mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter dette kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes endvidere, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes individuelle funktionsniveau. Medarbejderne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som afvikles uden unødige afbrydelser. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis. Plejehjemmets fællesarealerne understøtter, i varierende grad, beboernes behov og muligheder for socialt samvær. Spisestuerne har et begrænset hjemligt udtryk, og tilsynet vurderer, at principperne for det gode måltid ikke ses afspejlet i forbindelse med måltiderne. Det vurderes, at der foregår en imødekomende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, ligesom det samtidigt vurderes, at plejehjemmet sikrer beboerne meningsfulde og nytænkende aktivitetstilbud.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever generelt at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Det er tilsynets vurdering, at to beboere oplever forhold, de ikke er tilfredse med, vedrørende ventetid på toiletbesøg og afløses manglende kendskab til beboernes egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at en kørestol og to rollatorer fremstår med manglende rengøring.

De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekomende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at størsteparten af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med maden, herunder variation og kvalitet, mens to beboere beskriver utilfredshed. Beboerne med behov for at udtrykke ønsker og forslag har kendskab til deres muligheder herfor, og de oplever lydhørhed i forhold til deres ønsker. Endeligt vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

##### **Interview med medarbejderne:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for væsentlige kommunikative virkemidler, og hvordan beboeren sikres fokus på beboernes særlige behov og ønsker for hverdagen og ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at med-

arbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Medarbejderne kan relevant og engageret redegøre for det tværfaglige samarbejde både internt i huset og med eksterne partnere, og hvordan dette bidrager til en helhedsorienteret indsats for beboerne. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne efterspørger en tydeligere defineret faglig indsats omkring måltiderne, herunder efterlyser medarbejderne en konkret dialog og samarbejde med køkkenet om maden og tydelige formulerede rammer for faglig praksis for måltiderne med beboerne.

Medarbejderne kan særdeles tilfredsstillende redegøre for elementer i den faglige praksis, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder hvilke observationer der kan sikre en forebyggende og tidlig indsats. Medarbejderne kan ligeledes på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for planlægning og arbejdsgange i forhold til plejeopgaverne samt handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring dokumentationen, og de ved, hvor de finder instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger for SEL-ydelser, hvor der dog ikke oprettes handlingsanvisninger for beboernes klippekortsydelser, hvilket ikke er i overensstemmelse med de kommunale retningslinjer.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p><b>Bemærkninger:</b></p> <p>Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet en manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med håndteringen af urent og rent sengetøj.</p>	<p><b>Anbefalinger:</b></p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne håndterer vasketøj i henhold til de hygiejniske retningslinjer, herunder f.eks. i plasticpose under transporten.</p>
<p>Tilsynet bemærker i forhold til fællesarealerne, at spisestuerne fremstår med et begrænset hjemligt udtryk, og at principperne for det gode måltid ikke ses afspejlet i forbindelse med måltiderne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som kan bidrage til en mere hjemlig stemning i spisestuerne, samt at de fortsætter implementeringen af principperne for det gode måltid.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere er utilfredse med kvaliteten af plejen og støtten med henvisning til ventetid på toiletbesøg og vikarers manglende kendskab til beboernes ressourcer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til beboernes behov og ressourcer, og at de tilrettelægger plejen ud fra disse.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to rollatorer og en kørestol fremstår med utilstrækkelig rengøring.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer en løbende og systematisk renholdelse af beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker utilfredshed med madens kvalitet og variation.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger mulighederne for at øge de to beboeres tilfredshed med maden.</p>

Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker ønske om et tættere fagligt samarbejde med plejehjemmets køkken, og at de efterspørger køkkenets sparring på den faglige praksis omkring måltiderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som kan øge samarbejdet mellem afdelingerne og køkkenet til gavn for beboerne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre på, hvilke krav der foreligger i forhold til handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som understøtter, at medarbejderne dokumenterer efter gældende retningslinjer i Københavns Kommune.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i forhold til måltiderne, medicin håndtering samt beboernes selvbestemmelsesret og oplevelse af kontinuitet.

Ledelsen fortæller, at der løbende arbejdes med mad og måltider. Siden sidste tilsyn er måltiderne omlagt, så der nu serveres kold mad til aften af hensyn til en bedre planlægning. Ledelsen oplyser, at afdelingerne i varierende grad anvender rehabilitering under måltiderne, afstemt efter beboernes kompleksitet og formåen. Plejhjemmet har endnu ikke gennemført forløb med Meyers Madhus, da forløbet er blevet udsat flere gange. Der arbejdes alligevel med forskellige forbedringsindsatser, herunder 'Fuglekvidder', som er måltider, serveret i nogle særligt tilrettelagte rammer med hvide duge, pynt mv., og de serveres til beboergrupper, der er samlet på tværs af huset.

I forhold til anbefalingen vedrørende medicin håndtering beskriver ledelsen, at korrekt medicinadministration er et løbende fokus, herunder også det konkrete fokus i anbefalingen i forhold til at se medicinen indtaget. Emnet tages bl.a. løbende op på personalemøder. Der er ligeledes udarbejdet et nyt introduktionsprogram, som i højere grad sikrer, at der introduceres grundigt til medicinområdet. Plejhjemmet følger tæt op på utilsigtede hændelser, og de tager læring herfra med i forbedringsarbejdet. Kvalitetssygeplejersken er i gang med forbedringsagentuddannelse, og der er aktuelt et særligt fokus på en afdeling, hvor flere forbedringsindsatser er igangsat. Der er etableret medicinrum det seneste år, som ligeledes bidrager til en hensigtsmæssig medicinadministration.

Ledelsen beskriver hvordan de, i relation til medicinområdet, har været nysgerrige på spørgsmålet; 'Hvorfor fravælger vi den rigtige handling, når vi godt ved, hvad den rigtige handling er'. Plejhjemmet har sammen med medarbejderne konkret tegnet hele medicinprocessen for at illustrere, hvad en enkelt medicinfejl potentielt kan medføre, bl.a. skader på beboeres helbred, opkald til læge og pårørende, indberetning af utilsigtet hændelse, opfølgende tilsyn mv.

Plejhjemmet anvender kompetencekort, og man skal være faglært for at håndtere medicin ifølge plejhjemmet instruks.

Ledelsen beskriver, i relation til anbefalingen vedrørende en beboers oplevelse af manglende selvbestemmelse i aftenvagten, hvordan der er ændret på normeringen i aftenvagten for at sikre, at medarbejderne har tilstrækkelige muligheder for at understøtte beboernes selvbestemmelsesret, bl.a. i forhold til ønsket sengetid.

Plejhjemmets nye introduktionsprogram indeholder en obligatorisk samtale om plejhjemmets værdier, som ligeledes har betydning for, hvordan plejen tilrettelægges og beboernes indflydelse herpå. Ledelsen beskriver, at der er fundet en god balance i aftenvagten, hvor beboerne oplever at have indflydelse.

I relation til at sikre beboerne kontinuitet arbejder plejhjemmet med kontaktpersonsystem, og de har en række afløsere, som er i gang med forskellige uddannelser. Plejhjemmet har et stort fokus på socialpædagogiske tiltag for at sikre understøttelse af beboernes livskvalitet og tryghed. Ledelsen beskriver, hvordan der nu er et langt større fokus på aktiviteter til de beboere, som ikke forlader afdelingerne, bl.a. en aktivitetsmedarbejder, der syr og reparerer tøj for beboer-



ne, og som i den forbindelse skaber kontakt og ofte samler flere beboere omkring sig.

En aktivitetsmedarbejder starter hver morgen med en film og kaffe til beboere, som er oppe kl. 7. Medarbejderen har ligeledes ansvar for at passe plejehjemmets dyr sammen med beboerne, og medarbejderen kører desuden plejehjemmets bus. Ved indflytninger har en aktivitetsmedarbejder ansvaret for at være opsøgende de første dage. Endvidere har flere af plejehjemmets rengøringsmedarbejdere en socialpædagogisk profil.

#### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Plejehjemmets ledelse beskriver, hvordan der er fastsat en målsætning om, at alle medarbejdere skal erhverve kompetencer i forhold til at dokumentere i CURA i 2023. En social- og sundhedsassistent fra plejehjemmets tværgående team er allokeret til opgaven, og assistenten underviser løbende medarbejderne, ligesom hun også har udviklet en række kort, som beskriver, hvad der er vigtigt at dokumentere.

Ledelsen beskriver i tillæg hertil fokus på:

- BPSD-konferencer.
- Den socialpædagogiske indsats.
- Ledertrivsel og ledelsessamarbejde.
- Hygiejne.
- Palliation, herunder afprøvning af, om 'Spict' (guide til afdækning af beboerens tilstand) er relevant på plejehjemmet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis, understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssig opmærksomhed på anbefalingerne omkring mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og en souschef og tre afdelingsledere, hvoraf en stilling pt. er vakant. Plejehjemmet har som noget nyt etableret et tværgående team, bestående af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Tværgående sygeplejefagligt team er etableret på baggrund af rekrutteringsvanskeligheder, og det består aktuelt af fem medarbejdere, som kender hele huset, og som har forskellige ansvarsområder. Teamet varetager alle sundhedslovsopgaver, og de sikrer høj faglig kvalitet i modtagelsen af nye beboere, som ledelsen beskriver bliver mere og mere komplekse. Souschefen har det ledelsesmæssige ansvar for det tværgående team, og der er etableret et akuttelefonnummer, som alle kan kontakte teamet på i løbet af dagen.

I tillæg hertil har plejehjemmet en kvalitetssygeplejerske, fire aktivitetsmedarbejdere og eget produktionskøkken. Plejehjemmet har ligeledes tilknyttet fysio- og ergoterapeuter.

Plejehjemmet har faste morgenmøder hver morgen, hvor dagen planlægges og koordineres. Hver uge afholder plejehjemmet ugemøder, og her tages forskellige faglige temaer op, f.eks. magtanvendelse. Weekenden planlægges altid om fre-

dagen, så de medarbejdere, der skal på vagt, ved, at der er styr på fremmøde og opgaver.

Tværfaglige møder afholdes hver tredje uge i hver afdeling med gennemgang af beboerne. Tværfaglige møder afholdes med deltagelse af terapeuter, aktivitetsmedarbejdere, afdelingsleder og medarbejdere fra afdelingen.

I tillæg hertil har det tværgående team og husets terapeuter et møde hver måned.

Ledermøder afholdes hver uge, vekslende imellem møder med fokus på drift og møder af mere organisatorisk/strategisk karakter.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

### 3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på stil, stemning og den gode tone.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren hilser venligt godmorgen. Medarbejderen står et øjeblik hos beboeren, som ligger i sengen, og medarbejderen giver derved beboeren mulighed for at tale lidt, inden plejen igangsættes. Medarbejderen tilpasser tonelejet i kommunikationen til beboerens hørenedsættelse.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne hilser venligt på beboeren og præsenterer sig ved navn. Medarbejderne anvender verbal og tydelig nonverbal kommunikation i guidning af beboeren. Da beboeren falder lidt i søvn, taler medarbejderne tålmodigt til ham, og de vækker beboeren ved tiltale og berøring, herunder aer og klapper medarbejderne beboeren blidt på skulderen. Beboeren opmuntres og anerkendes for sin deltagelse. Beboeren åbner eller lukker øjnene, hvilket medarbejderne tolker som svar på de spørgsmål, der stilles, og de opfordringer, som medarbejderne kommer med i forhold til beboerens deltagelse.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger for, at beboeren er inddraget i plejeforløbet ved løbende at orientere beboeren om de forskellige handlinger i processen. Forløbet gennemføres efter faste rutiner, som beboeren virker tryk og kendt med.

Medarbejderen spørger beboeren, om hun ønsker at vælge tøj til dagen. Beboeren beder medarbejderen vælge. Efterfølgende udtrykker beboeren tilfredshed med medarbejderens valg.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne inddrager beboeren i forskellige beslutninger i plejeforløbet. Beboeren orienteres løbende, og beboeren samarbejder stiltiende, hvor medarbejderne tolker på beboerens ansigtsmimik og øjenkontakt. Beboeren adspørges om vinduet skal åbnes, da solen skinner, og det er varmt i boligen.

Efter at have fået en ble på, åbner beboeren den, og medarbejderen spørger om bleen generer beboeren. Da beboeren ikke svarer, fortæller medarbejderen, at bleen skal lukkes igen, men løser denne gang, hvorefter beboeren accepterer at have bleen på.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen støtter beboeren i at anvende egne ressourcer undervejs i plejeforløbet. Indsatserne er tilpasset beboerens fysiske og kognitive formåen. Beboeren guides bl.a. til at vende sig selv i sengen i forbindelse med nedre hygiejne. På badeværelset får beboeren hjælp til afklædning af overkroppen, og medarbejderen sætter alle remedier klar, så beboeren herefter selv kan vaske sig. Efter, at beboeren er færdig på badeværelset, støttes beboeren i at rejse sig ved sengehesten, og medarbejderen får derved mulighed for at rette beboerens tøj rigtigt til, så der ikke er noget, der strammer eller trykker.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne guider undervejs i plejeforløbet beboeren i at anvende egne ressourcer, bl.a. kan beboeren vende sig og holde fast i sengehesten, og beboeren kan medvirke lidt med at løfte sit ben, når medarbejderen tilskynder verbalt og fysisk til dette. Den tydeligt nonverbale anvisning i forhold til, hvilken side beboeren skal vende sig, medvirker til, at beboeren ruller roligt om på den side. Det fremgår af en tavle i boligen, hvilke aktiviteter der er planlagt for beboeren den pågældende dag.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes endvidere, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes individuelle funktionsniveau.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<b>Emne:</b> Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen finder alle remedier frem, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen har remedierne på en plejevogn ved siden af sig og en skraldespand på gulvet. Medarbejderen ruller gardinerne for af hensyn til beboerens blufærdighed. Medarbejderen sikrer sig hensigtsmæssige ergonomiske forhold, herunder kører medarbejderen sengen op i relevant højde, inden plejen i sengen påbegyndes. Plejen tilrettelægges uden forstyrrelser. Medarbejderen konstaterer undervejs, at der er for få vaskeklude på vognen, og medarbejderen må hente flere på badeværelset. Medarbejderen trækker i den forbindelse sengehesten op, og medarbejderen sørger desuden for, at beboeren er tildækket i medarbejderens fravær.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>De to medarbejdere aftaler rollefordelingen, inden de går ind til beboeren. Inde i boligen forbereder den ene medarbejder et bord med alle remedier, og den anden medarbejder kontakter beboeren og vækker ham af søvnen. Medarbejderne fastholder den samme rollefordeling i forbindelse med udførelsen af plejen, som i øvrigt afvikles hensigtsmæssigt og i et roligt tempo og uden forstyrrelser.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som afvikles uden unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen sikrer oprydning og rengøring af plejebord efter nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen spørger beboeren om det er i orden, at medarbejderen reder beboerens seng imens beboeren vasker sig, hvilket beboeren bekræfter. Medarbejderen trækker gardinerne fra og tager affald med ud i forbindelse med at boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderen placerer urent sengetøj og brugte håndklæder i en plasticpose, som er gjort klar til formålet. Skraldeposen er placeret så brugte klude m.m. kan placeres heri umiddelbart efter anvendelse. Der ryddes efterfølgende op på bordet, og der afsprittes. Gardiner er trukket delvist for det åbne vindue, da solen skinner, og det er varmt i boligen. Affaldsposer og poser med vasketøj tages med ud af boligen efter endt opgave.</p>
<b>Emne:</b> Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Beboeren tilbydes nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen er i den forbindelse opmærksom på beboerens behov for grundig soignering, da beboeren har haft afføring i bleen. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på beboerens behov for hudpleje på udsatte områder. Beboeren hjælpes tøjet på, og beboeren kommer op at sidde på sengekanten. Beboeren forflyttes med rollator til kørestol og køres til badeværelset, hvor beboeren udfører øvre hygiejne. Beboeren får</p>

støtte af medarbejderen til at børste tænderne samt at rense med tandstikker imellem tænderne. Medarbejderen henviser i den forbindelse til, at beboeren er blevet anbefalet dette af tandlægen.

Medarbejderen støtter beboeren i at få sat håret, hvilket kræver, at håret fugtes let og herefter redes.

Medarbejderen anvender engangsforklæde i forbindelse med personlig hygiejne, og medarbejderen sikrer relevante handskeskift undervejs. Medarbejderen anvender håndvask i relevant omfang, men medarbejderen får ikke sprittet hænder imellem handskeskift, bl.a. aftager medarbejderen handsker efter at have hjulpet beboeren med øvre hygiejne og creme, men medarbejderen sikrer ikke afspritning af hænder, inden medarbejderen går i klædeskabet og henter tøj.

Tilsynet observerer desuden, at medarbejderen anvender de samme handsker til håndtering af urent og rent sengetøj, og medarbejderen berører døren til boligen i forbindelse med, at det urene sengetøj smides til vask. Medarbejderen aftager først handskerne og afspritter hænder, efter at det rene sengetøj er lagt på.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren tilbydes nedre pleje i sengen, hvor den ene medarbejder varetager kontakten til beboeren, mens den anden medarbejder foretager plejen. Medarbejderen arbejder roligt og nænsomt samt beroliger beboeren undervejs, da der er behov for grundig soignering efter afføring i bleen. Medarbejderen er opmærksom på at undersøge for trykspor, da beboeren er immobil, og medarbejderen retter tøjet ud, så der ikke opstår folder.

Medarbejderen er opmærksom på at tildække beboeren undervejs i plejen, og medarbejderen sikrer hermed beboerens blufærdighed. Medarbejderne arbejder ergonomisk korrekt, og de følger tillige de hygiejniske retningslinjer med korrekt handskeskift og afspritning.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### **Emne:** Fællesarealer

Plejehjemmets fællesarealer fremstår ryddelige og rene, og de er indrettede med små siddearrangementer og områder med lænestole, så beboerne har mulighed for at tage sig et lille hvil. Desuden ses flere spisestuer og mindre tv-dagligstuer med en hyggelig og hjemlig indretning, der er tilpasset målgruppen.

Der er forskellig kunst på væggene, og der ligger ugeblade og spil fremme på fællesarealerne, som indbyder til socialt samvær. Der er en reolvæg med forskellige bøger, som frit kan lånes med. Der er fællesaltaner, der er indrettede med stole og borde, og der er blomster i altankasser og krukker. På en etage er der en stor voliere med undulater, der bidrager med livlig aktivitet.

Den store gårdhave mellem bygningerne er indrettet med siddearrangementer under store markiser og ved grønne bede. Der er kaniner i bur i gårdhaven, som på tilsynsdagen bliver fodret med mælkebøtteblade og andet grønt. Tilsynet bemærker en beboer, som går på gangen i godt humør. Beboeren udtaler sig begejstret om huset og om den medarbejder, der fodrer kaninerne udenfor.

På 1. sal observeres folier på alle boligdører, så disse har et forskelligt udtryk. Tilsynet observerer morgenmad og frokost i flere afdelinger på tilsynsdagen, og tilsynet bemærker i den forbindelse bl.a., at spisebordene i alle afdelinger fremstår lidt bare, og at der ikke f.eks. er salt og peber, bordkort, servietter eller blomster, at der er begrænset rehabilitering uden måltiderne, at beboerne ikke 'følges ad' i måltider, så nogle beboere spiser hovedret og andre beboere spiser dessert og at medarbejderne ikke fungerer som måltidsværter. Observationer, der samlet set efterlader et lidt institutionelt indtryk.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, de møder på fællesarealerne, ligesom de banker på beboernes dør, inden de træder ind i boligerne.

#### Sociale aktiviteter

Der hænger aktivitetsoversigter og reklamer for plejehjemmets snarlige fødselsdag på alle etager. I forhallen er der adgang til printede aktivitetsprogrammer, som beboere og gæster kan tage med, og disse programmer observeres liggende i boligerne under interviews med beboere. Flere beboere henviser til programmerne.

Plejehjemmets elevator er indrettet med filmplakater, som refererer til plejehjemmets filmklub, der er etableret for morgenfriske beboere kl. 7.00. En medarbejder samler de beboere, som har lyst til at deltage, og aktivitetsmedarbejderen serverer kaffe til filmen. Ledelsen beskriver, hvordan tilbuddet er blevet så populært, at der skal findes en alternativ løsning under medarbejderens ferie. Flere beboere, med urolig adfærd, finder nu et meningsfuldt fællesskab i filmklubben.

Om formiddagen på tilsynsdagen ses flere beboere, som tager af sted med plejehjemmets bus på en fællestur.

Beboerne har mulighed for at træne i stueetagen, hvor der er et veludstyret motions- og træningslokale.

Tilsynet observerer, hvordan flere beboere er aktivt medinddragede i plejehjemmets hverdag, og de hjælper med forskellige ting, herunder at rydde af bordet, vaske op, fodre kaniner og fisk mv.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealers i varierende grad understøtter beboernes behov og muligheder for socialt samvær. Spisestuerne har et begrænset hjemligt udtryk, og tilsynet vurderer, at der med fordel kan arbejdes med rammerne for det gode måltid. Det vurderes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, ligesom det samtidigt vurderes, at plejehjemmet sikrer beboerne meningsfulde og nytænkende aktivitetstilbud.

### 3.3 Interview med borgere

#### 3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Tilsynet taler med otte beboere.</p> <p>Alle otte beboere beskriver at være trygge, og at de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Flere beboere nævner kvaliteten i fortsat at være i det byområde, hvor de tidligere har boet, og hvor flere fortsat har nære pårørende. Tre beboere beskriver, hvordan det var svært at acceptere at skulle bo på plejehjem, men alle beboere oplever trivsel nu, og de henviser til, at det er rart at få hjælp, når man har behov for det.</p>
<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Alle otte beboere oplever, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker.</p> <p>Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv, hvornår jeg står op, og hvad jeg foretager mig i løbet af dagen'.</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv i egen bolig, og jeg forsøger at holde det enkelt'.</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv, hvem jeg lukker ind. Det er jo mit privatliv'.</i></li> </ul>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p>Seks ud af otte beboere oplever at få den hjælp og støtte, som de har brug for, og de oplever samtidigt, at hjælpen har en god kvalitet.</p> <p>To beboere er ikke helt tilfredse.</p> <p>Den ene beboer er på tilsynsdagen tilbudt bad, og beboeren synes, at det var en god oplevelse. Til gengæld synes beboeren, at det udgør et problem, at det er svært at få hjælp til at komme på toilettet efter morgenmaden. Beboeren beskriver, at der ofte ikke er tid på grund af, at medarbejderne er til møde. Beboeren beskriver, hvordan hun i dag fik hurtig hjælp efter at have trykket på nødkaldet. Ventetiden var 20 minutter, men ofte er det længere tid, beboeren må vente på at komme på toilettet.</p> <p>En anden beboer beskriver, at beboeren har en fast hjælper, og når hjælperen er på arbejde, er der ingen problemer. I kontaktpersonens fravær er det forskellige medarbejdere, der hjælper beboeren, og nogle gange går det godt og andre gange mindre godt. Beboeren fortæller afslutningsvist; <i>'Hende der var der i dag, gjorde bare alt det, jeg selv plejer at gøre, og jeg kan faktisk det meste selv'.</i></p> <p>Alle otte beboere giver udtryk for, at de bliver støttet i at bruge egne ressourcer. Nogle af beboerne beskriver i den forbindelse, at de f.eks. gør det, de selv kan, i forbindelse med personlig hygiejne. Andre beboere får hjælp til praktiske gøremål, f.eks. sengeredning.</p>
---	---

	<p>To beboere beskriver, hvordan de hjælper til med forskellige opgaver på plejehjemmet, herunder at de hjælper med at dække bord og rydde af efter måltiderne. En anden beboer hjælper med at stryge navne i medbeboeres tøj.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de ved, hvad de ville gøre ved behov for at klage.</p> <p>Beboerne henviser i den forbindelse til både forstanderen og afdelingslederne, men også til kontaktpersonerne. Enkelte beboere vil bede pårørende om hjælp til at klage.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes boliger vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdte. Tilsynet bemærker, at der i to ud af otte boliger forefindes hjælpemidler, som fremstår med manglende rengøring, herunder en kørestol og to rollatorer.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Alle beboerne bekræfter, at det oftest er medarbejdere, de kender, og at de er trygge ved dem, der kommer og hjælper dem. Hovedparten af beboerne beskriver dog, at de ser en del forskellige medarbejdere, og at det har en betydning for udførelsen af opgaverne, hvortil beboerne i højere grad må forklare, hvordan de ønsker at tingene udføres. Ingen af de adspurgte beboere tilkendegiver dog, at det udgør et problem.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg kan bedst lide at have min faste, men hun skal jo også have fri en gang imellem'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har en fast kontaktperson, og indimellem er der vikarer, men de er både flinke og rare'.</i></li> </ul> <p>Alle otte beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Det er tilsynets vurdering, at to beboere oplever forhold, de ikke er tilfredse med, vedrørende ventetid på toiletbesøg og afløses manglende kendskab til beboernes egne ressourcer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at en kørestol og to rollatorer fremstår med manglende rengøring.

Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn og respektfuld tone. Medarbejderne beskrives som værende søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne f.eks. altid banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p>
-------------------------------------	--



- *'Medarbejderne er ordentlige i deres kommunikation - vi har et frisprog'.*
- *'Kommunikationen er fin, der bankes på, og der tages hensyn til mit privatliv'.*

#### Muligheder for at være social

Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere. Beboerne deltager f.eks. i stollegymnastik, busture og musikarrangementer.

Beboerne oplever alle, at der foregår varierede og meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne siger:

- *'I går var jeg til spisning i madklubben. Vi spiste rejemadder, og jeg fik lært nogle af de andre at kende. De kommer fra andre afdelinger'.*
- *'Jeg laver gymnastik hver morgen i træningssalen. Det klarer jeg selv'.*
- *'Jeg deltager i multisalen og til fredagsbar. Jeg bruger også haven, og når min mand kommer, så traver vi rundt og kommer let i snak med nogen'.*

Alle otte beboere oplever, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. Hovedparten af beboerne fortæller, at det primært er i forbindelse med måltiderne, at de oplever samværet med de andre beboere, og at samværet i den forbindelse opleves hyggeligt.

En beboer siger; *'Jeg har nogen, jeg snakker mere med end andre og en sød nabo, som jeg følges med. Jeg banker på hendes dør, og jeg tager hende med'.*

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes varierede og meningsfulde aktiviteter samt mulighed for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne: Mad og måltider

Fem ud af syv beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet og variation. En beboer ernæres ved sonde.

To beboere beskriver mindre tilfredshed, herunder en beboer, som oplever, at smørrebrødet til aftensmaden er kedeligt, og beboeren vælger den ofte fra til fordel for noget frugt.

En anden beboer oplever svingende kvalitet i forhold til den varme mad - nogle gange er det lækkert, mens det andre gange er smagløst og farveløst, og der er nogle mærkelige sammensætninger af hovedret og bilet.

Seks beboere tilkendegiver, at de ikke er klar over, om man kan komme med forslag eller ønsker til maden eller menuen, men de tilføjer, at de heller ikke har haft behov for at ønske ændringer. En beboer fortæller, at hun på et tidspunkt ønskede biksemad, og så kom det på menuen kort tid efter. En beboer er sikker på, at man kan komme med ønsker til maden, hvis man taler med kokken.

Fem ud af otte beboere opholder sig i spisestuerne under måltiderne, og tre beboere spiser i boligen. Alle beboere tilkendegiver, at der er en hyggelig stemning under måltiderne. Nogle beboere udtrykker, at der kan være lidt stille engang

imellem. En enkelt beboer giver udtryk for, at det kan være lidt svært at se på, at nogle medbeboere har svært ved at håndtere måltidet på egen hånd. Beboeren fortæller, at medarbejderne gør, hvad de kan for at hjælpe alle.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størsteparten af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med maden, herunder variation og kvalitet, mens to beboere beskriver utilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne med behov for at udtrykke ønsker og forslag har kendskab til deres muligheder herfor. Tilsynet vurderer, at der er lydhørhed, når beboerne udtrykker ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på ernæring, hvor der er etableret flere forskellige madklubber og madkoncepter, hvor der skabes fællesskaber på tværs af plejecentret med fokus på sociale fællesskaber.

Dertil beskriver medarbejderne, hvorledes der sikres gode og rolige rammer for medicinopgaven, hvor der f.eks. er aftaler om, at man ikke forstyrrer en kollega under dispenseringsopgaven, og at telefonerne ikke medbringes i medicinrummet.

Medarbejderne fortæller, hvorledes der i demensarbejdet arbejdes med afsæt i den personcentrede omsorg og med en socialpædagogisk tilgang. Der er fokus på at forebygge konflikter og magtanvendelse, og der anvendes hertil redskaber, såsom NPI-score og DPSD. Dertil samarbejdes der i huset med den interne demensvidensperson og med kommunens demensfaglige rådgiver.

Medarbejderne beskriver ligeledes et fokus på at sikre beboernes velvære gennem målrettede aktivitetstilbud, hvor der samtales med beboerne om deres interesser, og det observeres, hvilke tilbud der giver mening for den enkelte beboer. I den forbindelse nævnes f.eks. et aktivitetsforklæde med mange lommer med forskelligt indhold, som tilbydes til urolige beboere, som finder ro ved at være beskæftiget med hænderne. Medarbejderne nævner flere forskellige andre tilbud, såsom demensdukke, musik og wellness.

Aktivitetsmedarbejderne har etableret en *Humørbus*, der er en aktivitetsindsats, som kommer rundt på etagerne til beboerne, og hvor der er fokus på de bløde aktiviteter, blandt andet fokus på musikken. Med afsæt i beboerens præferencer og valg af musik har medarbejderne gode samtaler med beboerne.

Dertil beskriver medarbejderne, at der er fokus på at sikre fokus på detaljen i plejen, og at dette sker gennem samtale med den enkelte beboer, og at oplysningerne dokumenteres i CURA efter beboernes samtykke og under hensyntagen til selvbestemmelsesretten.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de i deres kommunikation med beboerne har fokus på både de verbale og nonverbale virkemidler. Det nævnes, at det er vigtigt at kende beboernes forudsætninger for at forstå kommunikationen, og at spørgsmål og krav tilpasses den enkeltes behov. Dertil nævnes det, at der anvendes spejling og guidning, såsom nonverbale metoder, og at medarbejderne udviser nysgerrighed og fantasi i kontakten.</p> <p>Medarbejderne lægger også vægt på, at kommunikationen skal foregå i øjenhøjde med beboerne og med en respektfuld og inviterende tone.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at indflytningssamtaler med nye beboere og deres pårørende sker som et undersøgende arbejde i forhold til beboernes vaner, ønsker og behov. Til samtalerne deltager kontaktpersonen, en aktivitetsmedarbejder samt en repræsentant fra det tværgående sygeplejefaglige team for at få et helhedsperspektiv på den nyindflyttede beboer. Der er fokus på at sikre forventningsafstemning og aftaler, f.eks. om beboeren vil have tilsyn om natten. Når der flytter beboere ind med sparsomt netværk, beskriver medarbejderne, at der sker evaluering og sparring på de tværgående møder for at sikre, at der tilbydes støtte, som svarer til beboerens behov og ønsker.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvorledes der er fokus på at sikre, at nye medarbejdere og afløsere introduceres grundigt til plejeopgaverne, og medarbejdere beskriver, hvordan de er bevidste om at begrunde deres praksis, så nye kolleger forstår baggrunden for den faglige tilgang til beboerne, særligt hos beboere med kognitive udfordringer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at alle i stor udstrækning tager del i at sikre, at beboernes ønsker og behov imødekommes, hvortil medarbejderne nævner, at lederen også tager med beboere på indkøb, og at hun deltager ved måltiderne, når det kan passes ind.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at klippekortordningen tilbydes beboerne med udgangspunkt i beboernes ønsker og interesser. Det er aktivitetsmedarbejderne, der leverer klippekortsydelserne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende ved at sikre, at beboerne får mulighed for at anvende deres egne ressourcer i alle daglige gøremål. Der arbejdes også med etablering af genkendelige rutiner, hvor der redegøres for en demensramt beboer, der har genvundet færdigheder i forhold til at vende sig i sengen, hvilket også forbedrer arbejdsmiljøet for medarbejderne. Dertil er der via de tværfaglige dialoger fokus på, hvordan den vedligeholdende træning kan integreres i alle gøremål.</p> <p>Desuden er der fokus på at tilbyde beboerne deltagelse i aktiviteter, som de viser interesse for, f.eks. sammen med husets nye seniorjobber, der bl.a. får beboerdeltagelse, når der skal rundbringes aviser og ugeblade, når der skal fodres kaniner, eller når der skal hænges ting op i boligerne.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at information om beboernes stillingtagen til genoplivning er dokumenteret på forsiden i CURA, og at dette også fremgår af e-tavlen.</p>

Beboeren tilbydes en samtale med lægen om emnet, og ved årskontrollen med lægen tages emnet op på ny. Pårørende bliver inddragede i samtalen i det omfang, der er behov for, og når beboeren samtykker til dette.

Medarbejderne taler med beboerne om livets afslutning, når der er etableret en god relation, og når der opstår en situation, hvor det fornemmes, at det giver mening at tale om emnet. Dertil er der beboere, som selv bringer livets afslutning på banen, og som gerne vil have en dialog med medarbejderne om, hvad de ønsker skal ske, når livet rinder ud.

Medarbejderne beskriver, at de får gode tilbagemeldinger fra pårørende, som sætter pris på medarbejdernes indsats i relation til beboernes afslutning på livet. Dertil beskrives det, at der i forhold til palliation er fokus på at sikre beboernes velvære gennem lindring og nøje koordination af plejen og at samarbejde med pårørende. Medarbejderne beskriver afslutningsvist et forsøg med Spict-skemaer (tilstandsvurderinger) og om, hvorvidt disse er brugbare i plejehjemmets praksis.

#### Samarbejde

Medarbejderne beskriver hvordan der fornyeligt er etableret tværfaglige møder med deltagelse af aktivitetsmedarbejder/demensvidensperson, afdelingsleder, fysioterapeut, ergoterapeut og medarbejdere fra plejen, hvor der er fokus på, at alle beboere bliver 'set', herunder også 'skygge-beboere' med lav kompleksitet. Drøftelserne sikres herefter ved dokumentation i CURA.

Medarbejderne oplever tiltaget som positivt og bidragende til et helhedsorienteret blik på den fælles praksis.

Desuden refererer medarbejderne til samarbejdet med eksterne samarbejdspartnere, som f.eks. kommunens akutteam, sårsygeplejerske, psykolog, sorgrådgiver og demensvejleder, der tilsammen giver nye og gode muligheder for at kvalitetssikre plejen og omsorgen for og sammen med beboerne.

Medarbejderne efterlyser et tættere samarbejde med køkkenet, der primært deltager i samarbejdet med etagerne i de tilfælde, hvor der er et særligt fokus på maden i forhold til en specifik beboer. Medarbejderne kunne ønske sig at køkkenet var i dialog med beboere og medarbejdere på etagerne om madens kvalitet, 'smager maden godt?', 'er maden varm nok?', 'bliver den serveret, som tiltænkt?'. Dertil nævner medarbejderne, at der er forskellig praksis på afdelingerne for, hvordan maden serveres, f.eks. risikerer den varme ret at blive kold, når begge retter serveres samtidigt. Der ses desuden en varierende praksis for anvendelse af bordplan, hvordan småtspisende beboere håndteres samt særlige hensyn, hvis der er faste medarbejdere, eller hvis der er afløsere på arbejde.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for væsentlige kommunikative virkemidler, og hvordan beboerne sikres fokus på deres særlige behov og ønsker for hverdagen ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne relevant og engagerede kan redegøre for det tværfaglige samarbejde både internt i huset og med eksterne partnere, og hvordan dette bidrager til en helhedsorienteret indsats for beboerne. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne efterspørger en tydeligere defineret faglig indsats omkring måltiderne, herunder efterlyser medarbejderne en konkret dialog og et samarbejde med køkkenet om maden og tydelige formulerede rammer for faglig praksis for måltiderne med beboerne.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderen beskriver elementer, der kan bidrage til at etablere tryghed for beboerne. Medarbejderne fremhæver i den forbindelse, at tryghed sikres ved:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at medarbejderne er troværdige.</li> <li>• at beboerne kan stole på medarbejderne.</li> <li>• at tilbyde kontinuitet og faste kontaktpersoner.</li> <li>• at udvise ordentlighed.</li> <li>• at være opsøgende, og at udvise interesse.</li> <li>• at give plads til at være den, man er.</li> </ul> <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daglig observation af beboerens habituelle tilstand.</li> <li>• Forebyggelse af infektioner, herunder urinvejsinfektioner ved væskeindtag, toiletbesøg og bleskift samt renholdelse ved inkontinens. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på, at nye afløsere introduceres til korrekt udførelse af nedre pleje.</li> <li>• Observere, om huden er intakt, ren og tør, fokus på trykspor og rødme.</li> <li>• Fokus på utilsigtede vægttab og tilbud om månedlig vejning.</li> </ul> <p>Dertil nævner medarbejderne at sikre opmærksomhed på de kognitivt svækkede beboeres humør og trivsel for at forebygge konflikter og magtanvendelse.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for elementer i den faglige praksis, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder hvilke observationer der kan sikre en forebyggende og tidlig indsats.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Dagens arbejdsopgaver fordeles hver morgen, og støtten til den enkelte beboer tilrettelægges efter beboerens behov og døgnrytme og i forhold til, hvilke aktiviteter, beboeren skal deltage i på dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at alle remedier er klar, inden plejen påbegyndes for at undgå unødige afbrydelser. Hvis en beboer har brug for hjælp af to medarbejdere, så koordineres dette på forhånd. Ved særligt komplekse beboere har medarbejderne indbyrdes aftaler om at lægge telefonen væk og om ikke at afbryde eller forstyrre hinanden.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Dokumentationen af faglige opmærksomhedspunkter sker løbende. Medarbejderne beskriver, hvordan de aktuelt forsøger at sikre en bedre sammenkobling mellem de sundhedsfaglige og de socialpædagogiske perspektiver i relation til den enkelte beboer.</p> <p>Der er fastlagt dokumentationsundervisning hver tirsdag med forskellige fokusområder. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er sket en stor udvikling de seneste måneder, hvor der er etableret en højere grad af tryghed i forhold til at kunne sige, at det er svært at dokumentere, og en større åbenhed i forhold til indbyrdes sparring imellem medarbejderne.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, at der er tilgængelige vejledninger og retningslinjer for medicin håndtering, magtanvendelse, palliation og pasning af døende på Teams og på KK-intranet. Dertil nævnes det, at der i CURA findes flere brugbare registreringskemaer.

VAR-portalen bliver beskrevet anvendt til de mere komplicerede sygeplejeopgaver som f.eks. kateterskift.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for planlægning og arbejdsgange i forhold til plejeopgaverne samt handlinger ved ændringer i en beboers tilstand. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange omkring dokumentationen, og de ved, hvor de finder instrukser og vejledninger.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**  
Besøgsplan

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne sikres opdateret og beskrevet, så planen kan følges af en afløser. Det er de primære kontaktpersoner, som er ansvarlige for den løbende ajourføring, som sker under fem aftalte hovedoverskrifter; ernæring, psykisk støtte, hygiejne, medicin og aktiviteter.

Medarbejderne nævner, at der i planen er fokus på at beskrive, hvad beboeren har behov for støtte til, og hvordan denne støtte skal gives. Dertil skal der beskrives, hvilke hjælpemidler beboeren anvender.

Medarbejderne fortæller, at der lige nu pågår et arbejde med at opdatere alle journaler inden sommerferieperioden, så de er klar til at blive anvendt af sommerferieafløserne. Dertil afsættes der tid til medarbejderne, så der er en defineret ramme for opdatering af døgnrytmeplanerne.

**Handlingsanvisninger**

Medarbejderne oplyser, at der oprettes handlingsanvisning på de socialpædagogiske tiltag og på de særlige rehabiliteringsforløb. Medarbejderne mener ikke, at der er krav om handlingsanvisninger på klippekortsordningen, hvilket tilsynet tager til efterretning og vil undersøge.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger for SEL-ydelser, hvor der dog ikke oprettes handlingsanvisninger for beboernes klippekortsydelser, hvilket ikke er i overensstemmelse med de kommunale retningslinjer.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**  
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Ingen bemærkninger

## 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 2023" 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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.



## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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 borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer 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, Center for økonomi og kvalitet, 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

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

BDO har ikke modtaget hørings 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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

