



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Egebo

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	28

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 Høberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

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

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj
Leder: Anne Mayo
Antal boliger: 117 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 23. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets souschef• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Hertil vurderes det, at der på trods af en mærkbar forbedring i forhold til måltidet, fortsat er konstateret enkelte mangler i beboernes oplevelse heraf ved dette års tilsyn.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at ledelsen kan redegøre for, hvordan der sikres en organisering, som understøtter det datadrevne kvalitetsarbejde og en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Observationsstudier:

Tilsynet har foretaget to observationsstudier af personlig pleje og et observationsstudie af et frokostmåltid. På baggrund af dette vurderer tilsynet, at der under alle tre observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Ligeledes vurderes det, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at både plejen og måltidet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil beboerne motiveres og guides til at anvende deres ressourcer i det omfang, de magter.

Tilsynet vurderer, at plejen og måltidet gennemføres ud fra en særdeles hensigtsmæssig organisering, og at der ikke forekommer unødige forstyrrelser, fraset en mindre forstyrrelse under det ene plejeforløb, hvilket ikke synes at påvirke beboeren eller forløbet u hensigtsmæssigt.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at den personlige pleje udføres på korrekt vis og efter gældende retningslinjer. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder ud fra gældende hygiejniske retningslinjer, både i forhold til anvendelse af værnemidler samt korrekt håndhygiejne.

Tilsynet har også foretaget observationer fra fællesarealerne og vurderer herudfra, at fællesarealerne fremstår indbydende til aktivitet og samvær, og at fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte, men at tre hjælpemidler, som anvendes til fælles brug, trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet på tilsynsdagen, og at medarbejderne har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse på plejehjemmet. Samtidig vurderes det dog, at en beboer, på trods af medarbejdernes indsats, kommer med udsagn som tyder på, at beboeren ikke helt er i trivsel på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne i forskellig grad giver udtryk for ønske om at drøfte forhold omkring livets afslutning med medarbejderne, samt at en beboer allerede har talt med medarbejderne herom.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpassede og soignerede. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Det vurderes dog, at en beboer har en oplevelse af, at en medarbejder ikke vidste, at hun måtte varetage klipping af beboernes fingernegle, og at en beboers fingernegle fortsat ikke er blevet klippet på trods af, at medarbejderen nu har fået viden om, at hun godt må varetage opgaven.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer i det omfang, de kan, at de oplever at få deres medicin som aftalt, og at de oplever kontinuitet i den leverede hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil de beskriver medarbejderne som værende søde, venlige og tålmodige. Det vurderes, at beboerne oplever en venlig og ordentlig kommunikation fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og samvær, hvor de kan vælge at deltage i det omfang, de ønsker. Det vurderes samtidigt, at en beboer beskriver oplevelsen af ensomhed.

To beboere beskriver erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem, mens fem beboere beskriver overgange i forbindelse med indflytning. Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver overgangene med tilfredshed. Det vurderes, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at de tager kontakt til deres læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med måltidet, hvortil stemningen generelt beskrives som værende hyggeligt. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne overordnet set beskriver maden med tilfredshed, men at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med maden og medarbejdernes håndtering heraf, hvortil to beboere beskriver maden som ensformig, og en beboer oplever, at maden ikke altid er tilstrækkelig varm.

Det vurderes samtidigt, at fire beboere oplever, at der ikke er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, der er fremsat af ledelsen.

Det vurderes samtidigt, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og hvordan indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, samt hvordan der arbejdes med at sikre et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering endvidere redegøre for arbejdsgange og dokumentation i forbindelse med livets afslutning i henhold til gældende instruks. Medarbejderne kan også redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen på plejehjemmet, herunder hvordan der sikres korrekt medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for deres arbejdsgange med den personlige pleje og dokumentationsarbejdet, samt hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis i hverdagen. Medarbejderne kan endvidere redegøre for, hvordan der arbejdes med besøgsplanerne og handlingsanvisningerne i hverdagen, hvortil medarbejderne med støtte fra tilsynet beskriver, at der også udarbejdes handlingsanvisninger ved klippekortsindsatsen.

Endelig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes personlige hjælpemidler sikres rengøring ud fra en systematisk arbejdsgang, men at medarbejderne ikke kan redegøre for rengøring af fælles hjælpemidler ud fra samme systematiske tilgang.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en beboer, på trods af medarbejdernes indsats, kommer med udsagn, som tyder på, at beboeren ikke helt er i trivsel på plejehjemmet.	Tilsynet anbefaler, at indsatsen omkring en konkret beboer fastholdes, så der fortsat er en opmærksomhed på at øge beboerens trivsel på plejehjemmet.
Tilsynet bemærker, at en beboers fingernegle fortsat ikke er blevet klippet på trods af, at medarbejderen nu har fået viden om, at hun godt må varetage opgaven.	Tilsynet anbefaler, at der følges op hos den konkrete beboer, og at der tilbydes klipning af beboerens fingernegle.
Tilsynet bemærker, at tre hjælpemidler, som anvendes til fælles brug, trænger til rengøring. Hertil bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke kan redegøre for rengøring af fælles hjælpemidler ud fra en systematiske tilgang.	Tilsynet anbefaler, at der udarbejdes en fast arbejdsgang for rengøringen af de fælles hjælpemidler, så disse sikres tilstrækkeligt rengjorte.
Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med maden og medarbejdernes håndtering heraf, hvortil to beboere beskriver maden som ensformig, og en beboer oplever, at maden ikke altid er tilstrækkelig varm. Tilsynet bemærker samtidigt, at fire beboere oplever, at der ikke er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen.	Tilsynet anbefaler, at den nuværende indsats omkring maden og måltidet fastholdes og øges, så der er et ledelsesmæssigt fokus på at arbejde målrettet med at højne beboernes tilfredshed omkring maden samt øge beboernes viden om mulighed for indflydelse.

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 plejehjemmets souschef redegør for opfølgningen på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Her modtog plejehjemmet anbefalinger i forhold til at sikre, at medarbejderne banker på beboernes dør samt forskellige forhold omkring maden og måltidet.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingen vedrørende det at sikre, at der bankes på døren, beskrives det, at området er drøftet på lederniveau, til kvalitetsmøderne og til teammøderne. Souschefen beskriver, at der i forbindelse hermed er arbejdet med kulturen på plejehjemmet med fokus på, hvordan der sikres en imødekommende og respektfuld adfærd, hvilke også indebærer, at der bankes på døren og afventes, inden at medarbejderne træder ind i boligen. Observeres det, at en medarbejder glemmer at banke på døren, italesættes dette straks over for den enkelte medarbejder. Som en del af kulturarbejdet er det også drøftet, hvordan forstyrrelser kan minimeres i hverdagen og under plejen.</p> <p>Souschefen beskriver, at der er arbejdet målrettet med anbefalingen omkring medarbejdernes roller og ansvar under måltidet, samt hvordan beboernes individuelle ønsker til maden kan imødekommes. Her er udvalgt repræsentanter fra alle afdelinger, der er gennemført observationsstudier, og der er afholdt en workshop. Til workshoppen blev der arbejdet med roller og ansvar under måltidet. Medarbejderne smagte også på forskellig slags mad, og de har efterfølgende haft til opgave at drøfte maden med beboerne i egen afdeling med ønske om tilbagemeldinger og input. Souschefen beskriver en opmærksomhed på at træne medarbejderne i at involvere beboerne mere, fx ud fra køkkenets menukort, hvor beboerne kan komme med ønsker til den varme mad. I forhold til den kolde mad beskrives det, at der er et tæt samarbejde med køkkenet, hvor der kan reageres hurtigt, når en beboer ytrer ønske om anden type pålæg.</p> <p>Data fra observationsstudierne skal bringes i spil, når indsatsen med Meyers Madhus opstartes. Herudover beskrives det, at plejehjemmet fortsat er zoneopdelt, hvorfor det ikke har været muligt at reetablere de tidligere madklubber på tværs af afdelingerne.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>På plejehjemmet arbejdes der fortsat med forbedringsmodellen, hvor der udføres audits på medicinen, dokumentationen og hygiejnen.</p> <p>Souschefen beskriver, at der er arbejdet med fokus på den faglige ledelse og med dokumentationen, hvortil der er udarbejdet en handleplan for, hvordan der sikres auditering af alle beboerjournaler. Der udføres audits på både den sundhedsfaglige og den plejefaglige dokumentation. Auditeringerne varetages af sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, som følger op med den enkelte medarbejder i forhold til eventuelle fejl og mangler.</p> <p>På medicinområdet er der sikret oplæring af alle nye medarbejdere ud fra gældende medicininstruks. Medicinrummet er opdateret, og der er indkøbt nye dispenseringsmåtter. Der er også indkøbt dropstativer, idet plejehjemmet fremadrettet skal varetage IV-behandling.</p>

	<p>Der er arbejdet målrettet med hygiejnen, herunder medarbejdernes håndhygiejne. Der er lavet en handleplan i forhold til auditering med fokus på oplæring og viden- deling blandt medarbejderne.</p> <p>Vedrørende arbejdet med de utilsigtede hændelser beskrives det, at alle medarbejdere kan foretage indrapportering af hændelserne, og at dette gøres ud fra et skema, hvori det også skal beskrives, hvordan der er fulgt op på hændelsen. Sous- chefen beskriver, at hændelsens karakter afgør, hvordan der følges op, og om der fx skal afholdes et analysemøde.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Hertil vurderes det, at der, på trods af en mærkbar forbedring i forhold til måltidet, fortsat er konstateret enkelte mangler i beboernes oplevelser heraf ved dette års tilsyn.

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes systematisk med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>På plejehjemmet arbejdes der fortsat med den personcentrerede omsorg ud fra Tom Kitwoods teori. Der arbejdes med datadrevet ledelse, hvortil der er fastsat tydelige målsætninger og indsatser på baggrund af resultater fra årets brugertilfreds- hedsundersøgelse.</p> <p>Der afholdes fortsat tavlemøder, faglige møder og kvalitetsmøder. Herunder afhol- des der fx tværfaglige konferencer, hvortil enkelte beboere drøftes. Souschefen be- skriver, at man endnu ikke har opstartet faste beboerkonferencer, men at to med- arbejdere har gennemført BPSD-kursus (fællesbetegnelse for en række forskellige adfærdsmæssige og psykiske symptomer).</p> <p>På plejehjemmet er der ansat sygeplejersker, social- og sundhedsmedarbejdere og en psykolog. Herudover er der ansat en uddannelsesansvarlig.</p> <p>Sygefraværet er lavt, og der er ligeledes et lavt personaleflow. Souschefen beskri- ver, at de på plejehjemmet er lykkedes godt med at fastholde og udvikle de faste medarbejdere. Gennem det seneste halve år beskrives det, at det har været mere vanskeligt at rekruttere nye medarbejdere, end det har været tidligere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der sikres en organisering, som understøtter det datadrevne kvalitetsarbejde og en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsy- net skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til måltiderne på afdelingen.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen spørger ind til beboerens velbefindende. Medarbejderen har en glad og en positiv fremtoning. Der er en munter stemning, og medarbejderen roser og anerkender beboerens indsats under hele plejen.</p> <p>Medarbejderen formår at målrette kommunikationen i forhold til beboerens behov. Medarbejderen begynder at synge, og beboeren stemmer i - og der er en festlig stemning. Medarbejderen igangsætter en dialog omkring beboerens tidligere hobby med korsang. Beboeren deltager interesseret, og kan kort fortælle om tiden med sang. Medarbejderen anvender en opmuntrende tilgang, og lover, at når plejen er færdig, skal de hygge med en kop kaffe sammen, det bliver beboeren glad for.</p> <p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Medarbejderen hilser på beboeren og fortæller, at hun er kommet for at hjælpe beboeren med at komme op af sengen. Beboeren er meget hukommelsessvækket og ligger i sengen med et tøjdyr, som beboeren er meget glad for. Der snakkes kort omkring kæledyret.</p> <p>Dialogen er omsorgsfuld, og medarbejderen benytter beboerens navn ved tiltale. Medarbejderen spørger ind til beboerens pårørende, men stopper hurtig dette spor, da beboeren bliver vred på den pårørende. Beboeren snakker lidt med sig selv, og siger en del ting, som ikke er sammenhængende. Medarbejderen lytter til beboerens ord og spørger ind imellem nærmere ind til dette. Medarbejderen afstemmer kommunikationsformen til beboerens behov.</p> <p>Medarbejderen spørger ind til, om beboeren vil med ned og lave bolsjer senere på dagen, det vil beboeren meget gerne.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Mens der ventes på maden, er der livlig samtale ved bordene, som understøttes af medarbejderne. Der tales om mange forskellige emner, som fx de smukke blomster på bordene og dagens menu. En medarbejder siger til beboerne ved det ene bord, at der serveres hakkebøffer om lidt. Beboerne synes, at det lyder godt. To beboere siger, at de gerne vil have spaghetti snart - med kødsauce.</p> <p>Medarbejderne taler venligt til beboerne. En beboer og en medarbejder sidder tæt sammen, og medarbejderen holder beboeren i hånden, de hvisker sammen og griner. En medarbejder fortæller om sin familie, og hvordan medarbejderen laver mad til børnene derhjemme. Beboerne er meget interesserede i det, som medarbejderen fortæller.</p> <p>Da maden sættes på bordet, løfter en medarbejder på fadene og nævner, hvad der serveres: hakkebøf, kartofler, grøntsager og sauce.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen spørger ind til beboerens tøjønsker. Medarbejderen viser de forskellige beklædningsgenstande frem for beboeren, som nikker og anerkender medarbejderens valg af tøj. Beboeren spørger; "hvad skal vi lave i dag". Medarbejderen svarer, at beboer skal hjælpes som vanligt, det bliver beboer glad for.</p> <p>Under plejen forklarer og viser medarbejderen, hvordan hun vil hjælpe beboeren. Beboeren virker tillidsfuld og medvirker til plejen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Under plejen forklarer medarbejderen, hvordan plejen skal foregå. Dette foregår ved små korte beskeder, som ikke forstyrrer eller forvirrer beboeren unødvendigt. Medarbejderen afventer beboerens accept i forhold til flere af opgaverne. Beboeren virker rolig og bekendt med medarbejderens indsats.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Før måltidet begyndes, går to medarbejderne rundt og tilbyder forskellige drikkevarer. En medarbejder spørger en beboer, om hun må have lov at skænke for beboeren. En anden medarbejder forklarer en beboer, at der er tale om hyldeblomstsaft, at den ligner vand, men smager dejligt. Beboerne bliver nysgerrige efter at smage saften.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Under hele plejen har medarbejderen stor fokus på at arbejde rehabiliterende. Medarbejderen inddrager beboeren ved at give beboeren kluden og samtidig fortælle, hvordan beboeren skal vaske sig. Medarbejderen benytter guidning og spejling i forhold til at få beboeren til at anvende egne ressourcer, og medarbejderen opmuntrer beboeren til at være aktiv.</p> <p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Medarbejderen motiverer og roser beboeren til at anvende egne ressourcer. Medarbejderen benytter sig af verbal guidning, og vejleder beboeren til at udføre små plejeopgaver. Medarbejderen giver beskeder på en kontant og præcis måde, som medvirker til, at beboeren forstår beskeden og fremtræder rolig.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Maden sættes på bordene i skåle og på fade, og beboerne tager selv maden på tallerkenene. Beboerne, som ikke kan tage selv, hjælpes af medarbejderne. Beboerne spørges til, hvad de ønsker at få på tallerkenen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, som er tilpasset beboernes individuelle behov. Ligeledes vurderes det, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at både plejen og måltidet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvortil beboerne motiveres og guides til at anvende deres ressourcer i det omfang, de magter.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen samler remedier sammen til plejen på et rullebord, og telefonen sættes på lydløs. Den første del af plejen foregår, imens beboeren ligger i sengen. En anden medarbejder kommer ind i boligen. I det medarbejderen ser tilsynet, siger hun undskyld, og skal til at gå igen. Beboeren bemærker intet. Medarbejderen oplyser til sin kollega, at hun skal få fat på den medarbejder, der skal hjælpe med forflytningen.</p> <p>Den kollega, som skal hjælpe med forflytningen, kommer ikke. Medarbejderen ringer derfor efter hende, hvorefter hun straks ankommer til boligen. Kollegaen banker på døren, siger godmorgen, udfører håndhygiejne og tager handsker på.</p>

	<p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Medarbejderen har før tilsynet ankommer, fundet remedier frem på et plejebord, som køres ind i boligen. Den nedre pleje foretages i sengen, og derefter foregår den øvre pleje på badeværelset, mens beboeren sidder på toilettet. Medarbejderen forklarer, at denne løsning er valgt, da beboeren er stærkt hukommelsessvækket og har svært med for mange skift.</p> <p>Plejen udføres på rutineret vis og uden forstyrrelser.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Inden maden serveres, samles beboerne omkring tre borde i spisestuen. Der sidder en medarbejder sammen med beboerne ved hvert bord. Bordene er dækkede med service, servietter og blomster. To beboere sidder ikke ved bordene, men skærmes sammen med hver deres medarbejder.</p> <p>Medarbejderne er sikre i deres roller og ansvar under måltidet, og indtager, et stykke tid før maden serveres, deres pladser, så der er ro omkring bordene, inden maden serveres. To medarbejdere står for de praktiske opgaver omkring serveringen, og de bliver ved denne opgave gennem hele måltidet.</p> <p>Tre medarbejdere spiser et pædagogisk måltid, og benytter dette til at tale med beboerne om maden. Der er under hele måltidet ro omkring bordene, og medarbejderne bliver siddende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejen og måltidet gennemføres ud fra en særdeles hensigtsmæssig organisering, og at der ikke forekommer unødige forstyrrelser, fraset en mindre forstyrrelse under det ene plejeforløb, hvilket ikke synes at påvirke beboeren eller forløbet u hensigtsmæssigt.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen oplyser til beboeren, at hun vil aftage sit forklæde og vaske sine hænder, før de kører ned til spisestuen. Medarbejderen vil komme tilbage og rydde op i boligen. Tilsynet observerer ikke dette.</p> <p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Medarbejderen følger beboeren til spisestuen, og vil komme tilbage og rydde op i boligen. Tilsynet observerer ikke dette.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig forklæde, handsker, mundbind og visir, før plejen igangsættes. Under plejen skiftes handskerne relevant, og medarbejderen spritter hænderne mellem handskeskiftene. De to vaskefade til øvre og nedre pleje fores med plastikposer.</p> <p>Medarbejderen starter med, at beboeren skal have vasket hænderne og derefter have afsprittede disse. Derefter ønsker beboeren, at der skal foretages mundpleje, da beboer ønsker at få sin protese sat ind. Medarbejderen har, før tilsynet ankommer, gjort protesen ren. Mundplejen udføres grundigt, og beboeren gives mulighed for at skylle munden efterfølgende.</p>

	<p>Derefter foretages den øvre pleje, mens beboer sidder i sengen. Medarbejderen er opmærksom på beboerens hudproblematikker og anvender efter vask medicinsk savle på udvalgte området.</p> <p>Medarbejderen smører beboerens ben ind i fugtighedscreme.</p> <p>Efterfølgende hjælpes beboeren med nedre pleje foran. Medarbejderen oplyser, at beboeren er lidt rød, og spørger ind til, om beboeren har smerter ved vandladning. Beboeren oplyser, at det kun gør lidt ondt. Medarbejderen oplyser, at det er vigtigt, at beboeren drikker rigeligt med væske.</p> <p>Beboeren klør sig flere gange i hovedbunden, og medarbejderen spørger ind til dette. Beboeren iføres bomuldshandsker, da beboer klør sig meget, trods behandling med medicinsk salve.</p> <p>Beboeren vendes om på siden - og ryggen vaskes efterfølgende, da der er rødme og tydelige kradsmærker, og derpå smøres ryggen med medicinsk salve. Bagefter vaskes beboer forneden bagpå. Dette gøres omhyggeligt og med stor fokus på, at beboerens hud skal være ren i alle folder.</p> <p>Til sidst anbringes sejlet under beboeren, og en kollega hjælper til med forflytningen. Efterfølgende aftager kollegaen handskerne, spritter hænderne og oplyser til beboeren, at de ses i spisestuen.</p> <p>Medarbejderen giver beboeren sko på og giver beboeren en kam i hånden, og beboer reder selv håret. Medarbejderen spritter hænderne og kører beboer i spisestuen.</p> <p><u>Observationsstudie af plejeforløb</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig forklæde, handsker, visir og mundbind, og vaskebalje føres med en pose. Der udføres nedre pleje på korrekt vis, hvor der vaskes fra rent til urent. Beboeren smøres med creme.</p> <p>Medarbejderen foretager relevant handskeskift, og foretager korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker. Beboeren får ren ble og net-trusser på.</p> <p>Derefter går beboeren med rollator ud på badeværelset, hvor den sidste del af plejen foregår. Tilsynet vælger ikke at gå med ud på badeværelset, da beboeren vil blive forstyrret af dette.</p> <p>Medarbejderen kører beboerens kørestol ud på badeværelset, og beboeren forflytter sig til denne, derefter køres beboeren ned i spisestuen.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje udføres på korrekt vis og efter gældende retningslinjer. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder ud fra gældende hygiejniske retningslinjer, både i forhold til anvendelse af værnemidler samt korrekt håndhygiejne.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Indretningen af fællesarealerne er målrettet tilpasset beboerne, og der er overordnet en hjemlig indretning, hvortil der fx er pyntet med vaser med forårsgrene, der er sprunget ud og blomstrende potteplanter. Møblerne er placeret således, at de indbyder til socialt samvær.

	<p>På en afdeling er der tilknyttet et sanserum til spisestuen, som har en hyggelig indretning.</p> <p>Gangene på enkelte af afdelingerne fremstår med en sparsom indretning. Tilsynet får oplyst, at dette skyldes, at der netop er blevet malet, og at man derfor endnu ikke har fået hængt billeder op.</p> <p>Fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte. Dog observerer tilsynet, at der er to lifte og en kørestol til fælles brug, som trænger til rengøring.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne tilpasser deres kommunikation til beboernes behov. Medarbejderne hilser på de beboere, de møder, og indleder en kort snak eller kommer med en bemærkning, der viser beboeren, at de er blevet set.</p> <p>Tilsynet observerer også, at medarbejderne har en respektfuld adfærd, hvortil der udvises respekt for beboernes privatliv. Dette gøres ved, at medarbejderne banker tydeligt på beboernes døre og afventer, inden de træder ind i boligen.</p> <p>I morgen- og formiddagstimerne er flere beboere samlet på fællesarealerne. På en afdeling er der pyntet med røde servietter, og der spilles dæmpet musik. Flere beboere sidder sammen og hygger sig. En beboer holder en anden beboer i hånden, og de aftaler, at de skal følges til aktiviteten.</p> <p>På en anden afdeling ses det, at flere beboere sidder samlet omkring to spiseborde sammen med flere medarbejdere. Der er en hjemlig stemning, hvor der drikkes kaffe. En beboer hjælpes med at få fjernet neglelak.</p> <p>En beboer sidder skærmet med ryggen til de øvrige beboere. En medarbejder henvender sig med det samme til beboeren, da hun kalder.</p> <p>En anden beboer sidder i dagligstuen - dørene er åbne til spisestuen, så beboer kan følge med i, hvad der sker i spisestuen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktivitet er fremstilling af bolsjer i festsalen.</p> <p>Der deltager 13 beboere i aktiviteten. Beboerne er samlet omkring to langborde, og der sidder fire medarbejdere med omkring bordene. Medarbejderne sørger for, at beboerne spritter deres hænder, før de går i gang med aktiviteten.</p> <p>Beboerne er meget opmærksomme på den eksterne bolsje-koger, der holder foredrag, imens der koges bolsjemasse. En medarbejder inviteres til at håndtere bolsjemassen, og beboerne er meget engagerede i det, som medarbejderen præsterer. Beboerne spørges om forskellige ting omkring processen, der grines og klappes af medarbejderen.</p> <p>På tilsynsdagen observeres der også forskellige hverdagsaktiviteter og interaktion mellem beboere og medarbejdere. På en afdeling tilbyder medarbejderne at gå tur med flere af beboerne, hvilket de takker ja til. Herudover observeres fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En medarbejder henvender sig til en beboer, som netop har forladt sin bolig. Medarbejderen giver beboeren et kram, og de følges sammen ned til spisestuen. • En medarbejder og en beboer står og pynter glas med servietter. Medarbejderen vejleder beboeren til, hvordan servietterne skal foldes. Beboeren synes at nyde aktiviteten, hvortil medarbejderen flere gange roser beboeren for hendes indsats. • To medarbejdere går tur i gårdhaven med to beboere i kørestol. Beboerne er iført tæpper, så de ikke fryser. • To beboere sidder og ser fjernsyn. En medarbejder sætter sig ned sammen med beboerne og indleder en samtale.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende til aktivt og samvær, og at de fremstår ryddelige og rengjorte, men at tre hjælpemidler, som anvendes til fælles brug, trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet på tilsynsdagen, og at medarbejderne har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, og at de oplever tryghed. Enkelte af beboerne udtrykker savn i forhold til tiden, før de flyttede på plejehjem, men beskriver samtidigt, at de er faldet godt til, og at de trives på plejehjemmet.</p> <p>Kun en beboer kommer med udsagn, som tyder på, at beboeren ikke er helt i trivsel på plejehjemmet. Beboeren sammenligner gennem interviewet plejehjemmet med det sted, hvor han boede før. Beboeren udtrykker utilfredshed eller manglende trivsel på en række områder, herunder aktiviteter, måltidet og inddragelse, hvortil beboeren fx beskriver at være ked af, at hans gulvtæppe er fjernet.</p> <p>Beboeren siger herudover fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De behandler mig godt, men jeg mangler nogen at snakke med - Jeg følte mig gammel, efter at jeg flyttede ind her".</i> <p>Tilsynet er i dialog med afdelingens sygeplejerske, som beskriver at være bekendt med beboerens utilfredshed og manglende trivsel. Sygeplejersken beskriver, at der arbejdes målrettet med at skabe struktur i hverdagen for beboeren, hvortil beboeren motiveres til at deltage i aktiviteter og fælles måltider, hvilket han ofte afviser. Ifølge sygeplejersken er beboeren blevet lovet flere ting inden indflytningen, hvilket plejehjemmet ikke har kunnet imødekomme.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver alle, hvordan de oplever selvbestemmelse og medindflydelse på egen hverdag. En beboer siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hvis der er noget jeg ikke vil - så siger jeg nej, og det respekterer de (medarbejderne)".</i>
Livets afslutning	<p>Tilsynet har fravalgt at stille spørgsmålet til en beboer, idet beboeren er emotionelt påvirket, og tilsynet skønner, at spørgsmålet ikke er passende at stille.</p> <p>En anden beboer beskriver at have talt med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alt er ordnet, det er man nødt til - at være realistisk. Det er derfor man er på plejehjemmet".</i> <p>Ingen af de øvrige beboerne har talt med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning. Heraf beskriver fire af beboerne, at de vil være trygge ved at tale med medarbejderne herom. En beboer siger fx: <i>"Ork ja, det ville vi tage op med det samme".</i></p> <p>Seks af beboerne beskriver, at de ikke ønsker at drøfte dette med medarbejderne. Enkelte af beboerne fortæller, hvordan de enten har talt med - eller ønsker at tale med deres pårørende herom, mens en anden beboer blot svarer: <i>"Nej, det gider jeg ikke at tænke på".</i></p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse på plejehjemmet. Samtidig vurderes det dog, at en beboer, på trods af medarbejdernes indsats, kommer med udsagn, som tyder på, at beboeren ikke helt er i trivsel på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne i forskellig grad giver udtryk for ønsket om at drøfte forhold omkring livets afslutning med medarbejderne, samt at en beboer allerede har talt med medarbejderne herom.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. En beboer fortæller, at medarbejderne er søde til at komme forbi og spørge, om beboeren har behov for hjælp.</p> <p>To andre beboere kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der kommer en pige hver morgen, og hun vasker mig og skifter min stomi, og hun giver mig også tøj på"</i>. • <i>"Jeg får næsten rent sengetøj på hver dag - de er rigtig gode"</i>. <p>En beboer, som bor på plejehjemmet sammen med sin ægtefælle, fortæller, at beboeren selv har udført den meste pleje hos ægtefællen. Beboeren beskriver at være opfordret til at bede medarbejderne om hjælp til opgaven. Dette finder beboeren dog vanskeligt på trods af, at beboeren ved, at medarbejderne gerne vil hjælpe. Samme beboer fortæller, at en medarbejder oplyste, at medarbejderen ikke måtte klippe ægtefællens negle på fingrene, hvilket viste sig ikke at være rigtigt. Beboeren fortæller, at ægtefælles negle fortsat ikke blevet klippet.</p> <p>Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker og støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne er meget indfølelse og gode til at løse problemer.</p> <p>Beboerne beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, og hvordan flere opgaver udføres i samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi arbejder lidt sammen. Jeg rydder op og sætter lidt på plads"</i>. • <i>"Jeg vil jo helst gøre det selv, men det kan jeg ikke, så må jeg bede om hjælp"</i>. <p>En beboer dispenserer selv sin medicin. Nogle beboere beskriver, at de selv administrerer medicinen, mens andre beboere får udleveret en dagsæske til selvadministration eller får udleveret medicinen flere gange dagligt. Alle beboerne oplever, at de får deres medicin på de tidspunkter, de skal, og de udtrykker tilfredshed med medarbejdernes indsats.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan de vil henvende sig til deres kontaktperson, en medarbejder eller kontoret, såfremt de oplever utilfredshed eller ønsker at klage. En beboer fortæller, hvordan beboeren involverede sine pårørende kort efter indflytningen. De pårørende tog herefter kontakt til plejehjemmet, og allerede dagen efter havde afdelingsleder sørget for, at der stod en kande kaffe til beboeren i boligen, når hun vågner.</p>

Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>Beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte, svarende til beboernes habitus. En beboer er netop ved at få gjort rent, da tilsynet kommer på besøg.</p> <p>Beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver, at hjælpen leveres nogenlunde af de samme medarbejdere, som de kender. En beboer siger dog, at medarbejderne skifter meget ud, men siger også, at: <i>"de faste medarbejdere er helt fantastiske, og de bliver"</i>.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hvis der skulle komme en ny medarbejder, så sikres det altid, at medarbejderen introduceres til opgaven.</p> <p>Flere af beboerne fortæller, at de har en fast kontaktperson, som ofte leverer hjælpen om morgenen. En beboer giver også udtryk for kontinuitet i sygeplejen, hvor beboeren finder det dejligt, at det er en fast sygeplejerske, som skyller beboerens kateter. En anden beboer siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg ved ikke, hvor mange piger, der er her, men jeg kender da dem alle sammen, og de hilser pænt på mig hver morgen"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom at beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes dog, at en beboer har en oplevelse af, at en medarbejder ikke vidste, at medarbejder måtte varetage klipping af beboernes fingernegle, og at en beboers fingernegle fortsat ikke er blevet klippet, på trods af, at medarbejderen nu har fået viden om, at hun godt må varetage opgaven.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at de anvender deres ressourcer i det omfang, de kan, og at de får deres medicin som aftalt, og oplever kontinuitet i den leverede hjælp.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver, hvordan de oplever at have en god kontakt til medarbejderne, som taler til dem på en ordentlig måde. Beboerne beskriver medarbejderne som værende <i>"vældig søde"</i>, <i>"gode og tålmodige"</i> samt <i>"venlige og imødekommende"</i>. En beboer henviser til, at medarbejderne ofte anvender en sjov jargon, hvilket beboeren godt kan lide.</p> <p>Nogle beboere beskriver også, at der kan være medarbejdere med sprogvanskeligheder. Beboerne problematiserer ikke dette yderligere.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren, inden de går ind i boligen.</p> <p>En beboer beskriver oplevelsen af ensomhed, på trods af, at han deltager i træning to gange om ugen. Beboeren siger: <i>"Hverdagen er meget ensom, jeg har kun mig selv, og jeg snakker ikke med de andre"</i>. Tilsynet har i tilbagemeldingen gjort ledelsen opmærksom på beboerens oplevelse af ensomhed, hvilket ledelsen vil følge op på.</p> <p>De øvrige beboere beskriver, hvordan de tilbydes forskellige aktiviteter, træning og socialt samvær, hvor de deltager i det omfang, de ønsker og magter. Beboerne fremhæver aktiviteter, såsom kuglespil, udflugter og bankospil. En beboer fremhæver også, at der er et godt sammenhold på afdelingen.</p>

	<p>Beboeren fortæller fx, at det er mere hyggeligt at se en film sammen med andre end at sidde i sin bolig alene.</p> <p>Beboerne kommer herudover med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes, de laver meget, men at man ikke har lyst eller energi til at deltage, det er så noget andet. De har fx lige slået katten af tønden".</i> • <i>"Jeg har meldt mig til alt, hvad der hedder træning, motionscykel, stoleympnastik og udflugt med bus. I dag skal jeg se bolsjekogning, og der har også været et orkester."</i> • <i>"Jeg lever alene - det har jeg gjort i mange år - jeg er en enspænder - det har de fundet ud af alle sammen".</i>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil de beskriver medarbejderne som værende søde, venlige og tålmodige. Det vurderes, at beboerne oplever en venlig og ordentlig kommunikation fra medarbejdernes side, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og samvær, hvor de kan deltage i det omfang, de ønsker. Det vurderes samtidigt, at en beboer beskriver oplevelsen af ensomhed.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>To beboere beskriver oplevelser med overgange ved hospitalsindlæggelse, mens fem beboere henviser til erfaringer i forbindelse med indflytningen.</p> <p>Ingen af de to beboere, som har erfaring med indlæggelse på hospitalet, kan redegøre detaljeret for overgangen til plejehjemmet. Begge beboere mener dog, at der var styr på det praktiske, og at de blev vel modtaget.</p> <p>I forbindelse med indflytning beskriver en beboer uoverensstemmelser i forhold til beboerens forventning. Beboerens oplevelser og medarbejdernes opmærksomhed hertil er beskrevet tidligere i rapporten.</p> <p>En anden beboer beskriver indflytning efter ophold på MTO. Beboeren beskriver tiden som turbulent, men beboeren er samtidigt faldet hurtigt til på plejehjemmet, hvor beboeren oplever at have det godt.</p> <p>En tredje beboer beskriver indflytningen som god, og fortæller, hvordan medarbejderne havde læst i journalen, og derfor var velforberedte. En fjerde beboer kommer med følgende udsagn i forhold til indflytningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vidste ikke noget om det med plejehjem, men jeg har lært lidt om rutinen nu".</i> <p>Beboerne har alle indtrykket af, at medarbejderne vil tage kontakt til deres læge eller hospitalet, såfremt de har behov for det. En beboer fortæller om en episode, hvor der var problemer med beboerens kateter, hvorefter lægen blev kontaktet. To andre beboere siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer og spørger, om de må ringe til min doktor, det er helt fint".</i> • <i>"Jeg henvender mig til chefen her, så beder jeg om hjælp, hvis jeg ikke har det godt".</i> <p>Beboerne giver udtryk for, at de har oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, så de er orienteret i deres forløb.</p>

	<p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Bare i morges, da jeg kom ned til morgenmaden, så var der en, der sagde: "skal du ikke til træning i dag". Nogle gange kan man blive helt forbavset over, hvad de ved".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>To beboere beskriver erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem, mens fem beboere beskriver overgange i forbindelse med indflytning. Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver overgangene med tilfredshed. Det vurderes, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at medarbejderne tager kontakt til deres læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Ni beboere beskriver tilfredshed med maden, og fremhæver at maden er anrettet pænt, smager godt, at den er varm, og at udvalget er varieret. En beboer siger: <i>"Maden er der ikke noget i vejen med, men det er appetitten"</i>. Beboeren fortæller, hvordan medarbejderne <i>"lokker"</i> hende til at spise en smule ekstra eller tilbyder små mellemmåltider.</p> <p>Tre beboere beskriver mindre tilfredshed med maden. En beboer fortæller, at maden er blevet bedre, men at den godt kan blive ensformig. En anden beboer udtrykker mindre tilfredshed med både den varme og den kolde mad. Beboeren udtrykker, at maden er godt tilberedt, men at medarbejderne ikke håndterer maden korrekt. En tredje beboer oplever, at maden er kold ved servering, og at skind og svær fx ikke er tilstrækkeligt sprødt. Beboeren fremhæver, at der serveres torskerogn eller sild for beboeren om aftenen på trods af, at beboeren har givet udtryk for ikke at spise fisk. Samme beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Den varme mad er ensformig, men en dag sagde en medarbejder, at jeg kunne få lov til at bestemme menuen for en hel måned"</i>. <p>Fire beboere fortæller, at de ikke mener, der er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen. Hertil beskriver en beboer, hvordan det kunne være godt, hvis der var en <i>"ønske-kasse"</i>, hvori man kunne lægge sine ønsker til menuen.</p> <p>De øvrige beboere fortæller, at der er mulighed for indflydelse på forskellig vis. En beboer henviser til, at der har været afholdt et møde, en anden beboer beskriver at måtte vælge fra menuen, mens en tredje beboer fortæller, at lederen kommer ind og taler om maden. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Så skriver hun det op, og så griner vi. Det er så positivt alt sammen"</i>. <p>Halvdelen af beboerne beskriver, at de indtager deres måltider i boligen. Medarbejderne prøver at motivere dem til at komme ud og spise med de andre, med deres fravalg respekteres.</p> <p>De beboere, som indtager deres måltider i afdelingens fælles spisestue, beskriver generelt stemningen under måltidet som værende hyggelig. To beboere siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Vi sidder sammen og snakker, vi sidder med nogen, vi kender. Der er nogen, der gerne vil sidde alene. Og det er ikke altid, at jeg har lyst til at snakke."</i> • <i>"Det er hyggeligt at sidde sammen med de andre. Vi har det rigtig hyggeligt. Det er skønt, at vi har noget fælles, vi følger med i hinandens liv"</i>.

	En beboer siger, at der godt kan være lidt stille under måltidet, men at dette ikke generer beboeren. En anden beboer siger: <i>"Den er meget ensom i hvert fald. Mange gange sidder jeg helt alene"</i> . Tilsynet bemærker, at dette er samme beboer, som også har fremhævet ensomhed i forbindelse med aktiviteterne.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker tilfredshed med måltidet, hvortil stemningen generelt beskrives som værende hyggelig. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne overordnet set beskriver maden med tilfredshed, men at tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med maden og medarbejderens håndtering heraf, hvortil to beboere beskriver maden som ensformig, og en beboer oplever, at maden ikke altid er tilstrækkelig varm.

Det vurderes samtidigt, at fire beboere oplever, at der ikke er mulighed for at komme med ønsker eller forslag til menuen.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet med delegeringsområdet, hvortil det er sikret, at alle nye medarbejdere er oplærte i medicin håndteringen ud fra fast arbejds gang. Der er også sket en forbedring af medicinrummet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der også er arbejdet med dokumentationsområdet, hvor der fx udføres audits. En medarbejder fortæller, at hun også bistår med støtte til de medarbejdere, som har vanskeligt ved dokumentationen.</p> <p>Herudover beskrives det, at der udføres hygiejneaudits ud fra en fast metode, hvor medarbejderne løbende sikres viden og oplæring. En medarbejder udfører audit på en kollega. Efterfølgende sikres opfølgning og oplæring, så kollegaen kan udføre audits på en anden kollega.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der også har været afholdt en workshop i forhold til maden, hvor der blandt andet er smagt på forskellige typer mad. De medarbejdere, som har deltaget i workshoppen, har herefter sikret, at beboerne på egen afdeling er inddragede i beslutningen omkring menuen for 14 dage ad gangen. Medarbejderne beskriver også, at der er arbejdet med rammerne for det gode måltid, herunder hvordan der sikres en tydelig rollefordeling, således at nogle medarbejdere sidder med ved bordet og skaber dialog og ro under måltidet.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, at der er arbejdet med kulturen på plejehjemmet ud fra fokus om at sprede den gode kultur. Dette indebærer blandt andet, at man opfører sig ordentligt og hilser på folk. Der er også udarbejdet et "Emma Gad" katalog.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, der er fremsat af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der sikres en god og målrettet kommunikation gennem kendskabet til beboerne. Beboernes livshistorie anvendes i samtalen, og jargon tilpasses til den enkelte beboers behov. En medarbejder henviser til Tom Kitwood og den personcentrede omsorg, hvor der anvendes en anerkendende tilgang i kommunikationen. Hertil beskrives det, hvordan man også kan målrette kommunikationen og anvende tilgangen til kollegaer, fx hvis der er behov for at komme med forbedringer eller kritik.</p> <p>I forhold til beboere med demens beskriver medarbejderne, at de giver sig tid til at forstå beboeren, at de lytter til beboeren og udviser opmærksomhed på beboerens kropssprog. En medarbejder anvender også sang i kontakten til beboere med demens.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at kontaktpersonordningen bidrager til, at beboeren oplever kontinuitet og genkendelighed i hjælpen. Der arbejdes ud fra besøgsplanen, som indeholder oplysninger om, hvad det er vigtigt for beboeren, hvilket bidrager til, at plejen udføres ud fra beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Hos nye beboere udføres sygeplejefaglig udredning og afholdelse af indflytningssamtaler. Til indflytningssamtalen deltager beboerens kontaktperson, leder og eventuelt pårørende.</p> <p>Medarbejderne henviser til, at beboernes selvbestemmelsesret respekteres. En medarbejder kommer med et eksempel på, hvor en beboer siger nej til bad, og hvor der så arbejdes med at motivere til badet, aftale bad på et senere tidspunkt eller en anden dag.</p> <p>Til indflytningssamtalen spørges også ind til, hvilke aktiviteter beboeren ønsker at anvende klippekortet til. Mange beboere ønsker at gå tur eller komme ud, hvilket imødekommes. Medarbejderne varetager selv aktiviteterne sammen med beboerne, og de beskriver fx busture. Eleverne inddrages også i anvendelsen af klippekort og aktiviteter.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at bevare beboernes funktionsniveau, så beboeren kan varetage flest mulige opgaver selvstændigt. Hertil arbejdes fx med vedligeholdelsestræning og med at motivere beboerne til at udføre små ting under plejen, som fx at rede den ene side af håret. En medarbejder kommer med et eksempel, hvor der er afprøvet en vaskehandske hos en beboer med gigt, så beboeren kan deltage i plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver også, at den rehabiliterende tilgang er drøftet i forbindelse med måltider, hvor beboerne fx motiveres til selv at gå ud til spisestuen eller selv hente deres mad, hvis de ønsker at spise i boligen.</p> <p>Tilgangen bidrager til, at beboerne oplever stolthed og glæde.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at der samarbejdes med sygeplejersken og lægen, når en beboer udtrykker ønsker om manglende genoplivning. Hvis lægen har ordineret ingen genoplivning, fremgår dette tydeligt af dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de taler med beboerne om livets afslutning, når det vurderes relevant, og at specielle ønsker dokumenteres nederst i beboernes livshistorie.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der sikres sammenhæng i beboernes forløb ved indlæggelser og udskrivelser. Hertil beskrives det, at udskrivningspapirer og medicinen altid bliver gennemgået, og at der tages kontakt til egen læge, når en beboer udskrives. Beboernes funktionsniveau vurderes over nogle dage.</p>

	<p>Der afholdes daglige tavlemøder og tværfaglige møder, hvor fysioterapeuten også deltager. Her drøftes beboerens status, og om der skal iværksættes indsatser for at øge beboernes funktionsniveau.</p> <p>Der er også en opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand, hvor der samarbejdes med køkkenet. Af øvrige samarbejdspartnere fremhæves blandt andet ekstern fysioterapeut, HMC for hjælpemidler og ergoterapeut, som også er til stede om aftenen.</p> <p>Alle aftaler dokumenteres, og der følges op til møderne. Kontaktpersonen inddrager beboeren og eventuelt dennes pårørende. Såfremt en beboer fravælger en indsats, beskriver medarbejderne, hvordan de anvender deres faglighed til at beskrive, hvilke konsekvenser fravalget kan medføre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Medarbejderne kan herudover redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, hvordan indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, og hvordan der arbejdes med at sikre et velfungerende tværfagligt samarbejde.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for arbejdsgange og dokumentation i forbindelse med livets afslutning i henhold til gældende instruks.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne i hverdagen på plejehjemmet. Hertil beskrives det, at det er vigtigt at skabe gode relationer til beboeren, hvor der tages udgangspunkt i beboerens livshistorie. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender en pædagogisk tilgang, og de fremhæver herudover følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lytte til beboerne og udvise nærvær. • Overholde aftaler med beboerne og sikre beboernes medbestemmelse. • Kontaktperson og genkendelighed. • Sikre, at beboere, som opholder sig i boligen, får oftere tilsyn. • Sikre, at beboeren har et nødkald, og at de er introducerede i at bruge dette. <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne indledningsvist er en smule tøvende i besvarelsen af, hvordan der arbejdes med sikkerhed og forebyggelse. Adspurgte direkte fortæller medarbejderne, at de under plejen observerer beboernes hud for rødme, kløe, mærker og tryksår. Det gode kendskab til beboeren gør, at der kan reageres hurtigt. Medarbejderne beskriver, at de søger at finde årsagen til afvigelsen og iværksætter indsatser herefter. Dette kan fx være, at der smøres med fugtighedscreme, at der anvendes lejringspuder, eller at sygeplejen involveres.</p> <p>Medarbejderne beskriver de hygiejniske principper, hyppige bleskift og toilettider samt tilstrækkelig væske som tiltag, der medvirker til at forebygge urinvejsinfektion. Medarbejderne fremhæver også, at der er en opmærksomhed på beboernes ernæringstilstand, hvortil beboerne tilbydes vejning, enten ugentligt eller månedligt. Småtspisende beboere motiveres til små mellemmåltider og proteindrik. I forhold til forebyggelse af fald fremhæver medarbejderne godt fodtøj, anvendelse af bevægelsessensorer, rigeligt væske, træning og opmærksomhed på boligens indretning.</p>

En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Hertil beskrives en arbejdsgang, hvor der altid skal kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, hvis en medarbejder observerer, at der er ændringer i medicinen, eller hvis beboeren har ændret adfærd.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryk og sikkerhed for beboerne i hverdagen på plejehjemmet, herunder hvordan der sikres korrekt medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at plejen hos en beboer så vidt muligt varetages af kontaktpersonen, men at der også tages højde for beboerens kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Planen udarbejdes dagen for inden.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra en kultur, hvor alt forberedes, inden plejen opstartes. Hertil sikres det, at der er de nødvendige remedier i boligen, og der anvendes plejeborde.</p> <p>Medarbejderne italesætter en kultur, hvor man ikke forstyrrer hinanden unødigt, og medarbejderne derfor ikke oplever mange forstyrrelser under plejen. Arbejds-telefoner sættes ofte på lydløs. Medarbejderne beskriver, at det dog er vigtigt at besvare telefonen, da det kan være en kollega eller en beboer, som har behov for hjælp.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand, hvortil en social- og sundhedsassistent ofte tilkaldes af en social- og sundhedshjælper. Medarbejderne beskriver, hvordan de herefter sammen tilser og vurderer beboeren, og at der iværksættes handlinger, svarende til eget kompetenceniveau. Medarbejderne beskriver, at der måles TOBS, og at der kan tages urinprøve eller tages kontakt til sygeplejerske eller læge. Ved hoste bestilles også podning, og der isoleres i henhold til gældende retningslinjer.</p> <p>Sygeplejersken beskriver, at hun ved tilsyn tager udgangspunkt i medarbejdernes beskrivelser, og at der ved delegering fra lægen kan suppleres med CRP-måling.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejder beskriver, at dokumentationen foretages på tablets, enten løbende eller ved slutning på dagen. Medarbejderne beskriver, at de internt kan aftale tidspunkter, hvor man kan gå fra til dokumentation, og at de ofte oplever, at de kan varetage deres dokumentation uden forstyrrelser. En medarbejder fremhæver, at dokumentationsopgaven er blevet stor.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der altid er mulighed for sparring. Der arbejdes med sidemandsoplæring, hvortil der også gives små fif videre i hverdagen.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne henviser til VAR og KK-intra, hvor vejledninger og instrukser kan findes. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR i elevarbejdet, til oplæring af nye kollegaer, eller hvis der er behov for at genopfriske egen faglig viden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for deres arbejdsgange ved den personlige pleje og dokumentationsarbejdet samt for, hvordan instrukser og vejledninger anvendes i praksis i hverdagen.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne redegør for besøgsplanens indhold, hvortil de beskriver, at denne udfyldes ud fra faste overskrifter, hvilket bevirker, at besøgsplanerne er ensartede. Besøgsplanerne indeholder beskrivelser om, hvordan beboeren ønsker plejen udført, hvad tid, hvordan badet leveres, forhold omkring måltid og aktiviteter samt særlige opmærksomhedspunkter. Medarbejderne fremhæver, at beskrivelserne skal være af en sådan grad, at alle kan udføre plejen hos beboeren.</p> <p>Besøgsplanerne anvendes af afløsere, vikarer og elever, eller af medarbejderne selv, hvis det fx er længe siden, at de har varetaget plejen hos en beboer, eller hvis der udføres observationsstudier.</p> <p>Besøgsplanerne opdateres af kontaktpersonen ved ændringer.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de opretter handlingsanvisninger på alle "støtte-til"-indsatser samt øvrige sundhedslovsindsatser. Adspurgt til, om der også skal udarbejdes handlingsanvisninger ved enkelte servicelovsindsatser, svarer medarbejderne ja, og de kan med støtte fra tilsynet italesætte, at dette omhandler klippekortsindsatsen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisningerne skal indeholde tydelige beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres, og om der er særlige forhold, som fx katterets størrelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med besøgsplanerne og handlingsanvisningerne i hverdagen, hvortil medarbejderne med støtte fra tilsynet beskriver, at der også udarbejdes handlingsanvisninger ved klippekortsindsatsen.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>På baggrund af observationer af urene hjælpemidler på fællesarealerne adspørges medarbejderne om, hvordan der sikres rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med systematisk rengøring af beboernes private hjælpemidler. Disse rengøres en gang om ugen i forbindelse med badet.</p> <p>Adspurgt, om arbejdsgang til rengøring af de fælles hjælpemidler, beskriver medarbejderne, at dette er et fælles ansvar, og at disse også skal gøres rent en gang om ugen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes personlige hjælpemidler sikres rengøring ud fra en systematisk arbejdsgang, men at medarbejderne ikke kan redegøre for rengøring af fælles hjælpemidler ud fra samme systematiske tilgang.	

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 2022" 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". 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 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 ungdoms- 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 - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

OK herfra.

Mvh. Anne Mayo

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.