



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Egebo

Uanmeldt ordinært tilsyn  
2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelsen .....	7
3.2 Observationsstudier .....	9
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode .....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	25
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO .....	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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj

Leder: Anne Mayo (Fraværende på tilsynsdagen)  
Souschef: Naoual Ahabbad

Antal boliger: 117 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. marts 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter og en fysioterapeut)

### Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske  
Gitte Anderskov, Senior Manager og sygeplejerske  
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske  
Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Egebo på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til enkle af sidste års anbefalinger. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evner og ønsker. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med de tre observationsstudier er udført hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælpemidler til rådighed for at udføre opgaverne. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer. Dog vurderer tilsynet, at der i det ene observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen undlader at udføre relevante handskeskift og korrekt håndhygiejne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på Plejehjemmet Egebo på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler generelt ligeledes ses renholdte. Dog vurderer tilsynet, at der er enkelte afvigelser omkring et usigneret lagen og manglende renholdelse af en rollator. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, hvilket gælder såvel i hverdagen som i weekenderne. Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket beboerne i varieret omfang benytter sig af.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Egebo. En beboer er utilfreds med menuens variation. Hovedparten af beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever to beboere ikke længere den mulighed for indflydelse, som de tidligere har haft. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

##### **Gruppeinterview af medarbejdere:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer

dertil, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen undlader at udføre relevante handskeskift og korrekt håndhygiejne.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at medarbejderne kender og anvender de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker i forhold til fællesskab og sociale aktiviteter, at fjernsynet i nogle afdelinger afspilles, uden et umiddelbart tilsigtet formål.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne drøfter hensigtsmæssig brug af tv på fællesarealerne.

Tilsynet bemærker, i forhold til beboernes pleje og praktiske hjælp, enkelte afvigelser omkring et usigneret lagen og manglende renholdelse af en rollator.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne sikrer fokus på, at alle beboerne tilbydes den nødvendige støtte til de praktiske opgaver i boligen.

Tilsynet bemærker, i forhold til mad og måltider, at en beboer savner variation af menuen, og at to beboere ikke oplever samme grad af indflydelse på menuen som tidligere.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fastholder fokus på at inddrage beboerne i forbindelse med valg af menu, og at de formidler til beboerne, hvordan de kan have indflydelse.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

I forbindelse med tilsynet i 2023 modtog Plejehjemmet Egebo anbefalinger i relation til hygiejne, kommunikation på fællesarealerne, brug af navneskilte, mad og måltider og medarbejdernes viden om handlingsanvisninger.

Ledelsen betragter hygiejne som et driftstema, som kontinuerligt er i fokus, bl.a. fordi der hele tiden starter nye medarbejdere. Ledelsen beskriver, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med hygiejne ved at afholde håndhygiejne-audits. En udvalgt medarbejder laver de randomiserede audits blandt kollegerne. Desuden gennemførte plejehjemmet flere events i forbindelse med hygiejneugen i uge 38, herunder bl.a. en stafet kaldet 'Må jeg låne din håndsprit' og gennemførelse af e-learning.

Plejehjemmets sygeplejersker anvender den ultraviolette boks til kontrol af håndhygiejne, og de foretager løbende stikprøver i dag- og aftenvagter. Dertil har sygeplejerskerne formidlet viden om de hygiejniske retningslinjer i de forskellige mødefora. Urene og rene procedurer er bl.a. et tilbagevendende tema på teams-møder, hvor forskellige cases drøftes. Desuden drøftes hygiejne i forbindelse med konkrete smittetilfælde.

I forhold til tilsynets anbefalinger, i relation til kommunikationen på fællesarealerne, fortæller ledelsen, at episoden har givet anledning til at igangsætte et forløb i forhold til kommunikation, hvor fokus er rettet på, hvordan man observerer trivsels- og mistrivselstegn hos den enkelte beboer. Der er planlagt dialogcafé 15. maj vedrørende 'Trivselskarret'. Tilgang og kommunikation i forhold til den enkelte beboer drøftes desuden på de tværfaglige konferencer i alle afdelinger. Ledelsen fortæller desuden, hvordan der er gennemført audits på besøgsplanerne - specifikt i forhold til, om det fremgår af besøgsplanen, hvad der er vigtigt for beboeren.

I forhold til tilsynets anbefaling vedrørende navneskilte er dette ligeledes håndteret som en driftsproces, som kontinuerligt får bevågenhed. Ledelsen beskriver, hvordan plejehjemmet bl.a. er lykkedes med at legalisere bemærkninger ala 'Hov, jeg tror du har tabt dit navneskilt' til hinanden som kolleger, og samtidigt har et løbende fokus på at skabe mening med at have navneskilt på, som en del af en professionel tilgang.

Ledelsen beskriver, i forhold til anbefalingen omkring mad og måltider, at de inden for rammen af, hvad der er muligt, inddrager beboerne i valg af menu fra den eksterne leverandør hver 14. dag. 'Menu-seancen' er tilrettelagt som en aktivitet i forbindelse med eftermiddagskaffen. På baggrund af beboernes ønsker vælges en fælles menu for de kommende 14 dage. I tillæg til den varme mad, som kommer udefra, leverer plejehjemmets eget køkken smørrebrød til afdelingerne. Her opleves større fleksibilitet i forhold til valg af pålæg og tilbud om lune retter. Desuden er der altid et tilbud om suppe i afdelingerne, hvis der er en ret, som den enkelte beboer ikke bryder sig om.

Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med stemningen omkring måltiderne, og plejehjemmet holder fast i de tillærte principper fra 'Det gode måltid'. Hertil introduceres nye medarbejdere til principperne, som bl.a. omhandler med-

arbejdernes rolle- og ansvarsfordeling, beboernes placering ved bordene, hensigtsmæssige match imellem beboere, etablering af ro under måltidet, veldækkede borde m.v.

Ledelsen igangsætter aktuelt et projekt 'Madklub', hvor 10-12 beboere udvælger, indkøber og tilbereder et måltid sammen med en social- og sundhedsassistent, en fysioterapeut og nogle elever. Projektet har til formål at øge trivsel og at forebygge ensomhed hos de deltagende beboere.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, i relation til anbefalingen vedrørende handlingsanvisninger på servicelovsydelser, at plejehjemmets sygeplejefaglige konsulent har indhentet viden herom, og efterfølgende har udarbejdet en lokal vejledning. Handlingsanvisninger er ligeledes en del af auditskabelonen i forhold til dokumentation.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er fokus på beboerperspektivet 'Hvad er vigtigt for dig?', og hvordan medarbejderne hjælper hinanden som kolleger i forhold til at hjælpe beboeren bedst muligt.

Ledelsen har fokus på 'Livets sidste tid', som primært faciliteres af plejehjemmets sygeplejersker gennem faglige drøftelser med de øvrige medarbejdere. Der er desuden gennemført palliationsundervisning i efteråret, hvor plejehjemmets tilknyttede praktiserende læge også deltog.

Overordnet arbejder plejehjemmet metodisk med PDSA. En gang om måneden afholder ledelsen og plejehjemmets demensvidensperson et møde, hvor nye indsatser drøftes. Der er bl.a. gennemført en stor indsats omkring medicin håndtering, i hvilken forbindelse 90 % af beboerne er overgåede til dosisdispensering. Dertil har plejehjemmet designet en ny medicinvogn og udarbejdet nyt auditskema, så begge dele matcher den store andel af beboere på dosisdispenseret medicin.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Egebo på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til enkelte af sidste års anbefalinger.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Egebo er organiseret med en forstander, en souschef, fire afdelingsledere og en leder for træning samt en leder for serviceteamet. Hver af de fire afdelinger har tilknyttet en afdelingsleder og en sygeplejerske. Afdelingerne suppleres fagligt af plejehjemmets supportteam, som består af en leder, tre sygeplejersker, en assistent og en sygeplejefaglig konsulent.

Supportteamet har bl.a. ansvaret for faglig sparring, opgaveoverdragelse, utilsigtede hændelser og audits. Plejehjemmet gennemfører bl.a. indflytningsaudits i forhold til alle nyindflyttede beboere med det formål at sikre, at plejehjemmet har alle data på den enkelte beboer, og at der i indflytningsprocessen er sikret inddragelse af pårørende med henblik på forventningsafstemning og opfølgning.



Der er ansat fire terapeuter på Egebo, hvoraf to er tilknyttede i dagtimerne, og to er til stede i aftentimerne. I aftentimerne er der et særligt fokus på en-til-en-seancer samt en ugentlig tur ud af huset i bus. Terapeutgruppen har ligeledes ansvar for dysfagi-screeninger. Dertil er endnu en fysioterapeut ansat som plejehjemmets demensvidensperson, og fysioterapeuten fungerer som tovholder på komplekse beboerforløb, herunder bl.a. beboere med udadreagerende adfærd og beboere, der afviser pleje og støtte fra medarbejderne.

Plejehjemmet anvender ikke eksterne vikarer, men har eget afløserkorps. Alle stillinger er pt. besat, og der opleves generelt lav personaleomsætning. Ledelsen beskriver succes med at rekruttere blandt plejehjemmets elever, og ledelsen oplyser desuden, at flere ufaglærte afløserer løbende tilmeldes den korte social- og sundhedshjælperuddannelse.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde.

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

#### Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

#### Data:

Ingen bemærkninger.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt godmorgen. Beboeren ligger i sin seng, er vågen og hilser tilbage med et stort smil. Der benyttes øjenkontakt og let berøring på beboerens skulder. Medarbejderen har tilpasset informationen og samtalen efter beboerens behov, da beboeren har et sparsomt sprog, men kan interagere i samtalen ved hjælp af øjenkontakt, smil og små ord. Medarbejderen benytter sang undervejs i plejesituation, da medarbejderen fra tidligere ved, at der er en bestemt Melodigrandprix sang, som beboeren holder af. Beboeren kan nynne med og er vældig glad og smilende.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Der bankes på døren, og medarbejderen træder stille ind i boligen, og siger godmorgen. Beboeren er oppe, og går rundt i sin stue med morgenkåbe på. Beboeren smiler ved gensynet af medarbejderen. Medarbejderen præsenterer tilsynet, og informerer beboeren om, at medarbejderen er klar til at hjælpe med badet. Medarbejderen fremstår nærværende undervejs i plejen, og tiltaler beboeren ved navn. Dialogen målrettes plejeopgaverne, hvilket virker til at harmonere godt med beboerens behov. Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvilke

opgaver der udføres. Ved afslutningen af plejeforløbet tager medarbejderen initiativ til at spørge ind til emner, som virker bekendte for beboeren, og der sludres om beboerens kommende weekend, og hvilke arrangementer beboeren har planlagt.

Observationsstudie af et frokostmåltid:

De fleste af beboerne ses siddende i den fælles spisestue inden måltidets begyndelse. Der er en god stemning i rummet og hyggeligt samvær med samtale om hverdagsemner og dagens menu. Flere af beboerne har bemærket, at borddækningen bl.a. består af en dyb tallerken, derfor går snakken, om der er suppe på menuen. Medarbejderne præsenterer dagens menu, og måltidet indledes. Der er medarbejdere til stede ved alle fire spiseborde, der sikrer at facilitere hyggelig samtale under måltidet. En enkelt beboer har behov for at sidde alene med en medarbejder, og her udviser medarbejderen et stort kendskab til beboerens behov for tilpasset dialog med sin rolige stemme og kropssprog. Ved de andre borde er der livlig snak og grin under måltidet, og særligt ved et af bordene går snakken med, hvad beboerne hver især har været beskæftiget med i deres liv.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Indledningsvist spørges beboeren ind til ønsker om tøjvalg ved, at medarbejderen holder nogle tøjvalgmuligheder frem. Medarbejderen informerer løbende beboeren om forudgående handlinger under hele plejesituationen. Der spørges ind til valg af parfume og deodorant, hvor medarbejderen fysisk viser dem frem, så beboeren kan nikke til, hvilken en der ønskes. Medarbejderen spørger, om beboeren har behov for et toiletbesøg, men beboeren afslår, og tilkendegiver at ville have det senere. Ved afslutningen af plejeforløbet informerer medarbejderen beboeren om en pårørende, der kommer på besøg senere på dagen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og lader beboeren være styrende i forhold til tempoet i plejeforløbet. Medarbejderen sikrer forud for hver handling, at beboeren er klar, f.eks. i forbindelse med, at beboeren skal have gjort håret vådt ved hårvask, hvor beboeren tilkendegiver sit samtykke, inden medarbejderen fører bruseren op til håret. Medarbejderen spørger, om beboeren ønsker at blive vasket på ryggen, hvilket beboeren svarer ja til med et smil. Til slut i plejeforløbet spørger medarbejderen beboeren, hvornår hjælpen til støttestrømper skal gives, og beboeren udtrykker at være klar til at få strømperne på med det samme. Beboeren takker mange gange for hjælpen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne bestemmer selv, hvor de vil sidde, og det ses at de fleste beboere går målrettet efter deres faste plads. Fire beboere fortæller, at de altid spiser sammen, fordi de ønsker det, og at de er gode til at snakke sammen. Medarbejderne inddrager beboerne i valg af drikkevarer, og fortæller om dagens menu. Beboerne bliver spurgt ind til valg af tilbehør til måltidet, og om der er nogle, der ønsker andet. Derudover bliver der individuelt spurgt ind til, om der er beboere, der ønsker hjælp til opløsning, udskæring eller ophældning af drikkevarer.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje med en medarbejder:

Beboeren har mulighed for at bruge egne ressourcer under hele plejesituationen, trods beboerens meget nedsatte funktionsevne. Medarbejderen sikrer, at de tilbageværende ressourcer anvendes løbende i hele plejesituationen. Beboeren

støttes og guides til at ligge på siden og selv holde i sengehesten, og beboeren får udleveret både sæbeklude og håndklæde til soignering af ansigt, overkrop og hænder. Medarbejderen benytter spejling til at vise, hvordan vask af hænder og ansigt skal udføres. Derudover guides og motiveres der verbalt, og medarbejderen siger f.eks.; *'så skal kluden imellem fingrene og også op på håndryggen - sådan, det var flot klaret!'*. Beboeren opfordres til at løfte og strække arme og ben i forbindelse med påklædning i sengen. Beboeren får udleveret en hårbørste og kan selv rede lidt af sit hår.

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

Hjælpen til bad udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren selvstændigt udfører hovedparten af opgaverne. Tilgangen virker naturligt afstemt imellem beboeren og medarbejderen. Medarbejderen guider beboeren verbalt til at få vasket sig godt i hudfolder og til at få tørret sig godt med håndklædet efterfølgende. Medarbejderen guider beboeren til at løfte sine ben i forbindelse med, at medarbejderen vasker beboerens fødder. Ved hjælp til at få påsat kompressionsstrømper guides beboeren til at løfte benene. Beboeren klarer selvstændigt påklædning.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Inden måltidet har nogle af beboerne deltaget i at folde servietter til bordet. Flere af beboerne kommer selv gående til måltidet, og medarbejderne opfordrer til, at beboerne selv trækker stolen ud, og placerer sig ved bordet. Maden serveres i skåle og på fade på bordene, så de beboere, der kan, selvstændigt øser op. Flere beboere spiser selvstændigt, og enkelte beboere guides af medarbejderne til at spise og drikke. Tilsynet observerer, at der er enlitters kander på bordene, og at det primært er medarbejderne, der står for at skænke drikkevarer fra kanderne, også til beboere, der ellers er selvhjulpne under måltidet. Der ses ingen mindre kander under måltidet, så beboerne bedre kunne skænke drikkevarer til sig selv.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske.

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### **Emne:**

Organisering af arbejdet

### **Data:**

#### Observationsstudie nr. et af personlig pleje med en medarbejder:

Plejen er organiseret på en hensigtsmæssig måde, og er uden afbrydelser. Medarbejderen finder tøj frem fra skabet, som beboeren har valgt, og lægger det i nærheden af sengen. Et plejebord klargøres med handsker, håndsprit, klude, håndklæder, ble, vaskefad og sæbe. Sengen køres op i en god arbejds højde, og stilles på skrå, så der kan ydes hjælp fra begge sider. Skraldespanden er placeret inden for rækkevidde. Medarbejderen hjælper beboeren med både øvre og nedre hygiejne samt påklædning i plejesengen, og derefter forflyttes beboeren til kørestol ved hjælp af loftliften. Medarbejderen ringer til en kollega, og beder om assistance til forflytningen. Den anden medarbejder kommer straks, hjælper til, og forlader boligen igen. Beboeren støttes til mundpleje, og får redt sit hår, imens

beboeren sidder i kørestolen i stuen. Medarbejderen forklarer, at den valgte arbejdsgang skyldes pladsmangel på badeværelset.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen går ud af boligen for at hente vasketøjsstativ og alle remedier til badesituationen, imens beboeren begynder at gå ud til badeværelset. Beboeren har alenetid på badeværelset, og medarbejderen udnytter tiden med at ordne beboerens seng. Medarbejderens telefon ringer, lige inden badesituationen går i gang, og medarbejderen spørger beboeren, om det lige er ok, at opkaldet besvares, hvilket beboeren accepterer med et nik. Der forekommer ikke yderligere afbrydelser under plejeforløbet.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde, blå futter og handsker. Hjælpen til badet gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor medarbejderen har alle remedier inden for rækkevidde.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Måltidet gennemføres uden unødige forstyrrelser, og organiseringen af opgaver ses hensigtsmæssigt fordelt blandt medarbejderne. Nogle af medarbejderne har til opgave at anrette maden, at servere, og at gå til og fra køkkenet. Andre medarbejdere har til opgave at sidde ved bordene, hvor de faciliterer samtale og sikrer hjælpen til de enkelte beboere, der har behov herfor. Derudover er der medarbejdere, der hjælper de beboere, der har valgt at spise i egen bolig. En enkelt medarbejder, der sidder alene med en kognitivt svækket beboer, sikrer støtten ved ikke at forlade beboeren under hele måltidet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de tre observationsstudier, er udført hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælperekskaber til rådighed for at udføre opgaverne.

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**

**Emne:**  
Praktisk støtte

**Data:**

Observationsstudie nr. et af personlig pleje med en medarbejder:

Medarbejderen rydder det mest nødvendige op efter endt plejesituation, imens beboeren sidder i kørestolen. Beboeren har ikke funktionsevne til at deltage i de praktiske opgaver. Plejebordet rengøres, og køres på plads på badeværelset, og det snavsede sengetøj lægges til vask i dertilhørende pose.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren står selv for hovedparten af de praktiske opgaver i boligen. Medarbejderen reder beboerens seng, da beboeren ikke fysisk er i stand til selv at klare sengeredning. Medarbejderen spørger beboeren, om det er i denne uge, at beboeren skal have skiftet sengetøj, hvilket beboeren svarer på. Medarbejderen afslutter plejesituationen med at aftørre gulvet og at tage vasketøjsstativ og affald med ud af boligen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne ordner borddækningen ca. en halv time før måltidets start. De medarbejdere, der håndterer det snavsede service, og går til og fra køkkenet, og

udfører korrekt håndhygiejne. Tilsynet forlader måltidet, før det er helt afsluttet, og tilsynet observerer derfor ikke den afsluttende oprydning.

### Personlig støtte og pleje

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje med en medarbejder:

Den personlig pleje udføres efter relevante faglige retningslinjer. Indledningsvist sikrer medarbejderen, at beboeren er velbefindende, og medarbejderen spørger ind til eventuelle smerter. Medarbejderen sørger for, at beboeren har en god position i sengen ved at benytte sengens mulighed for 'knæk' ved knæene og hævet hovedgærde.

Medarbejderen overholder de hygiejniske retningslinjer, og benytter engangsforklæde og handsker i alle relevante situationer. Der udføres konsekvent rettidigt handskeskift imellem ren og uren procedure samt desinfektion af hænder imellem handskeskift. Medarbejderen sørger for at tildække beboeren ved intimområdet under sengebadet. Beboerens hud tilses på hele kroppen, og smøres med creme de udsatte områder. Medarbejderen sikrer, at hudfolder er ordentligt tørre efter vasken med sæbekluden.

Medarbejderen sørger for, at sengehestene er oppe og låst, når medarbejderen skifter arbejdsposition ved sengen.

I forbindelse med den afsluttende påklædning sørger medarbejderen for, at tøjet sidder korrekt og ikke folder, så beboerens hud ikke udsættes for unødigt tryk.

Medarbejderen sørger for, at beboeren føler tryghed i hele plejesituationen. I forbindelse med forflytningen sikrer de to medarbejdere, at beboeren er tryk og rolig, da beboeren kan være lidt ængstelig ved forflytningen. Medarbejderen sikrer efterfølgende, at beboeren placeres korrekt i kørestolen, og der gives fodtøj på.

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

Medarbejderen understøtter beboeren med den personlige pleje i badet, og sørger for, at beboeren bliver vasket grundigt, der hvor beboeren ikke selv kan nå. Medarbejderen sørger for, at beboerens fødder bliver vasket grundigt, hvor det er tydeligt, at medarbejderen observerer tæer og underben nøje. Medarbejderen sørger for, at tæerne er helt tørre efterfølgende.

Beboeren guides til at stille sig op på et håndklæde, som medarbejderen har lagt på gulvet, for at forebygge fald, og medarbejderen hjælper beboeren med nedre personlig pleje, jf. retningslinjerne på området.

Medarbejderen får ikke skiftet handsker rettidigt mellem uren og ren procedure, idet medarbejderen har udført nedre hygiejne, og derefter tager et rent håndklæde til beboeren, inden handskerne skiftes. Dertil observeres det, at medarbejderen ikke udfører håndhygiejne mellem handskeskift, og efter at plejesituationen er slut.

##### Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne er placerede ved fire forskellige borde, tilpasset beboernes sociale interaktioner og behov. De fleste beboere kan selvstændigt tage den mad, de ønsker og spise selv. Nogle af beboerne får let støtte ved hjælp af guidning eller hjælp til udskæring og ophældning af drikkevarer. En enkelt beboer får en-til-en støtte under hele måltidet, da beboeren har en risiko for fejlsynkning, og har svært nedsat kognitiv funktion, der kræver ro omkring måltidet. Medarbejderen sikrer sig løbende, om beboeren er veltilpas under måltidet.

Alle beboerne motiveres løbende under måltidet til at drikke rigeligt med væske og til at tage en ekstra portion mad, hvis de ønsker det.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres efter de gældende faglige retningslinjer. Dog vurderer tilsynet, at der i det ene observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen undlader at udføre relevante handskeskift og korrekt håndhygiejne.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne:

Fællesarealer

#### Data:

Fællesarealerne fremstår rene, rummelige og med flere siddemøbler på gangene. Ved hovedindgangen er der en elektronisk oversigtsskærm med oplysninger om boliger, aktiviteter og månedens menuplan mm. Belysningen er indbydende, og skaber et naturligt lys, selv i midten af større rum. Der ses flere informationstavler på de forskellige etager, og i underetagen er der pjecer lagt frem til beboere og pårørende.

På gangarealerne ses der enkelte hjælpemidler og arbejdsvogne i et markeret område. Derudover ses der både enkelte og parvise hvilestole, der er placerede til et indbydende kig ud gennem de store vinduespartier. Der ses sofagrupper, hvor der ligger ugeblade fremme, og der er reoler med bøger og spil. Der ses vaser med forårsgrene på bordene, grønne planter og kunst på væggene.

Tilsynet bemærker, at der er livlig aktivitet og musik i træningssalen, hvor der ses fem beboere i gang med dagens vedligeholdende træning. Træningscyklerne er sat på række med udsigt til udendørsarealerne. Der er diverse træningsredskaber, bolde og spil i salen samt 'demensdukker', der bruges til beboere med behov for ekstra tryghedsskabende tiltag.

I fællesspisestuerne ses flere borde, hvor der både er mulighed for at sidde flere personer, eller mindre borde til beboere med behov for at blive afskærmede. Der er servietter, salt, peber og sukker på spisebordene, og der ses også sofaarrangementer med fjernsyn i de forskellige afdelinger. Tilsynet bemærker, at der bankes på beboernes dør, inden medarbejderne træder ind i boligerne, og at der kommunikeres med en venlig og respektfuld tone, både blandt medarbejdere og til beboerne.

Sociale aktiviteter

Der ses forskellige arrangementer i gang på de forskellige afdelinger. I nogle af de fælles spisestuer ses en beboer, der får neglelak på, og nogle beboere der hjælper med at folde servietter til dagens måltid.

I en af afdelingerne er der 'fredagshygge' med TV-koncert og snacks på bordene, hvor seks beboere og to medarbejdere deltager. Tilsynet bemærker dog, at fjernsynet er tændt i flere afdelinger uden at have et tilsigtet formål.

I en anden afdeling observeres en gruppe beboere og medarbejdere, der spiller vende-spil, og der er en munter stemning med grin og humor. Nogle af beboerne taler om, at de skal til keglespil senere på dagen.

I træningssalen er en ergoterapeut i gang med at facilitere vedligeholdende træning for fem beboere. Der er en større TV-skærm tændt med rolige billeder af

fugle, der spiser frø fra et fuglehus. Der høres forskellig musik med rytme, der er afstemt tempoet ved cyklerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indbydende, og at de giver mulighed for både privatsfære og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for beboernes privatliv. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i sociale aktiviteter på tilsynsdagen, og at der er interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Dog vurderer tilsynet, at fjernsynet i nogle afdelinger afspilles uden et umiddelbart tilsigtet formål.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

#### Data:

Tilsynet taler med 12 beboere på Egebo, som alle beskriver, at de har det godt, og at de er trygge ved at bo på plejehjemmet. Beboerne beskriver især deres relation til plejehjemmets medarbejdere, som en væsentlig grund til at de føler sig trygge og veltilpasse.

Beboerne siger:

- *'Jeg har været andre steder. hvor det ikke var så godt. De lytter virkelig efter'.*
- *'Jeg er glad for at være her. Jeg er tryg, for her er andre mennesker, og jeg kan få hjælp, når jeg har brug for det'.*
- *'Jeg føler mig tryg her, når nu jeg ikke kan være derhjemme'.*

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men observeres siddende veltilpas i spisestuen sammen med en medbeboer.

#### Selvbestemmelse

Beboerne beskriver, hvordan de oplever indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. To beboere beskriver, hvordan de oplever en nærmest familiær relation til de medarbejdere, der varetager deres hjælp og støtte i hverdagen.

En beboer, der har været på tilknyttet flere kommunale tilbud før Egebo, fortæller, at det først var, da beboeren flyttede ind på Egebo, at der var en medarbejder, der havde tid til at tale med beboeren om, hvordan det er at blive syg og at få behov for hjælp. Det satte beboeren stor pris på.

En anden beboer siger; *'Ja, jeg har meget stor indflydelse på min dag. Jeg er lige ved at gøre rent, da jeg havde gæster i går. Jeg fyldte 91 år'.*

En tredje beboer siger med et glimt i øjet; *'Ork ja, jeg bestemmer over mig selv, det er der ikke andre, der skal gøre'.*

En beboer, som også oplever selvbestemmelse, udtrykker dog manglende mulighed for at købe ind på plejehjemmet. Beboeren har ingen pårørende, der kan hjælpe. Forelagt dette beskriver ledelsen, hvordan der er stor opmærksomhed på betydningen af at kunne handle, hvorfor der løbende er tilbud om deltagelse i ture til både den lokale Føtex eller Rødovrecentret.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne på Egebo på særdeles tilfredsstillende vis 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><b>Data:</b></p> <p>Alle interviewede beboere oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og de støtter beboerne i fortsat selv at gøre så meget som muligt. En beboer udtaler bl.a.; <i>'Jeg får både udmærket og tilstrækkelig hjælp'</i>. En anden beboer siger; <i>'Jeg har ikke brug for så meget hjælp, men er helt sikker på, at de ville hjælpe mig, hvis jeg spurgte om det.'</i></p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men sidder i spisestuen og er iført rent tøj. Der er en svag urinlugt omkring beboeren, men en medarbejder forklarer, hvordan beboerens personlige pleje ofte håndteres af flere omgange i løbet af formiddagen, da beboeren er svær at samarbejde med.</p> <p>Beboerne oplever, at de bliver støttet i at gøre mest muligt selv. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg vil gerne så meget som muligt selv, og støttes i det'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har meget gigt, men jeg har alting samlet her foran mig (viser rullebord), og så klarer jeg mig godt på den måde'.</i></li> </ul> <p>I forhold til tilsynets spørgsmål, om hvorvidt beboerne ved, hvor de kan gå hen med en eventuel klage, forklarer hovedparten af beboerne, at de intet har at klage over, og derfor ikke har tænkt over, hvem de vil kontakte. Enkelte beboere nævner kontaktpersonen eller afdelingsleder.</p> <p>Tre beboere kan ikke besvare spørgsmålet.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at beboernes boliger og hjælpemidler generelt fremstår rene. Hos en beboer, som fortsat ligger i sengen, observeres et Vendlet-system med et usoigneret lagen, hvorpå der ses både indtørret blod og flere gule plamager, som ikke er af nyere dato.</p> <p>En enkelt rollator fremstår desuden med let snavs, lidt spildt kaffe og støv.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>De interviewede beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg kender dem alle sammen. Vi har det så godt sammen'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kender medarbejderne, og vi er glade for hinanden. De er meget stabile. Vi er ligesom i familie'.</i></li> <li>• <i>'Ja det er faste medarbejdere, der kommer hos mig, undtagen i week-ends, men så kommer der afløsere, og dem kender jeg også'.</i></li> </ul>



- *'Jeg har slet ikke tænkt så meget over, om det er faste medarbejdere, der kommer hos mig, de er søde alle sammen, de lytter og spørger, hvad jeg har brug for'.*

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men det er tydeligt for tilsynet, at medarbejderne, der er omkring beboeren, kender beboeren rigtigt godt.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne får tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler generelt ligeledes ses renholdte. Dog vurderer tilsynet, at der er enkelte afvigelser omkring et usigneret lagen og manglende renholdelse af en rollator. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, hvilket gælder såvel i hverdagen som i weekenderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:

- *'Absolut - alle taler pænt og har en ordentlig tone. Vi respekterer hinanden'.*
- *'Ja absolut! Alle taler pænt til mig'.*
- *'Medarbejderne banker på, og de taler altid ordentligt til mig'.*
- *'Medarbejderne er meget søde og hjælpsomme'.*

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

#### Emne:

Muligheder for at være social

#### Data:

Beboerne beskriver over for tilsynet, hvordan de har en god hverdag med forskellige former for aktivitet og underholdning, og flere beboere beskriver i den forbindelse deltagelse i plejehjemmets udbudte aktiviteter, herunder træning, frokoster, ture ud af huset, cykling, keglespil m.v.

En stor del af beboerne opholder sig mest hos sig selv, men de beskriver, hvordan de holder af at læse, at være på pc, at se tv, eller at løse krydsord. Beboerne oplever generelt ikke at kede sig. En kognitivt svækket beboer siger dog; *'Der sker ingenting. Jeg sidder herinde hele dagen og keder mig, her er ikke noget at tage sig til'.* Ledelsen oplyser i forbindelse med tilbagemeldingen, at beboeren løbende får tilbud om aktiviteter, men at beboeren har svært ved at fastholde koncentrationen herom.

Beboerne tilkendegiver at være sammen med medbeboere i den grad, de selv ønsker. Størstedelen beskriver imidlertid, at de, i begrænset omfang, er sammen med medbeboere, men at dette er efter eget ønske.

En beboer siger; *'Vi er fire-fem gode venner, der er sammen hele tiden. Vi bor alle her på gangen. Hvis jeg ikke havde dem, så ville jeg nok bare lukke mig inde hos mig selv'.*

To beboere kan ikke besvare spørgsmålene.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket beboerne i varieret omfang benytter sig af.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

11 ud af 12 beboere betaler for plejehjemmets madordning.

Beboerne beskriver, hvordan de oplever, at den varme mad, som leveres udefra, generelt er velsmagende og varieret. En beboer beskriver bl.a.:

- *'Maden er rigtig god, den er veltillavet og varieret, og som man selv ville lave den'.*

En beboer oplever imidlertid, at den varme mad i mindre grad er varieret, og beboeren synes, at der ofte serveres kartofler med brun sovs.

Beboerne beskriver, hvordan der er stor valgfrihed i forhold til morgen- og aftensmaden, som produceres på plejehjemmet, bl.a. fortæller en beboer, hvordan beboerne i afdelingen indimellem bestiller grillmad sammen med medarbejderne. De aftener holder beboeren meget af. Samme beboer beskriver, hvordan beboeren aldrig har været vild med smørrebrød, men at det altid er muligt at få et alternativ, f.eks. tykmælk.

En anden beboer siger; *'Jeg er meget tilfreds. Om søndagen får jeg en håndværker til morgenmad og en kande kaffe. Medarbejderne kommer med maden om morgenen, det er dejligt'.*

Beboerne oplever generelt, at der er mulighed for indflydelse på maden og menuen, bl.a. i form af et alternativ, hvis der er noget på menuen, som de ikke bryder sig om. Desuden oplever beboerne i nogle afdelinger, at de, i tråd med ledelsens beskrivelser, er inddragede i at vælge menu for 14 dage ad gangen. To beboere fortæller dog, at den mulighed er ophørt igen, hvilket beboerne er ærgerlige over.

Fem beboere beskriver, hvordan de spiser i spisestuen, og at de oplever, at der er en god stemning under måltidet. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet. Blandt de resterende fem beboere fortæller flere, at det i høj grad er samværet med kognitivt svækkede medbeboere, der får dem til at fravælge at spise i spisestuen.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Egebo. En beboer er utilfreds med menuens variation. Hovedparten af beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever to beboere ikke længere den mulighed for indflydelse, som de tidligere har haft. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med hygiejne, hvor der udføres hygiejneaudits hos tilfældigt udvalgte medarbejdere. Dertil gennemføres systematisk e-learning i håndhygiejne med en tilhørende test. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de har modtaget palliationsundervisning af eksterne undervisere med henblik på at øge kompetenceniveauet i forhold til at håndtere beboernes sidste tid på plejehjemmet. Medarbejderne oplever, at den høje kontinuitet og lave personaleomsætning bidrager til, at beboerne føler sig trygge ved at tale med medarbejderne om døden. Medarbejderne fortæller desuden, hvordan der er sket en større udvikling omkring medicinhåndteringen, hvortil medarbejderne nævner, at mange beboere er overgået til dosisdispensering. Medarbejderne nævner plejehjemmets nye madklub for udvalgte beboere. Madklubben skal bidrage til at forebygge ensomhed ved, at de deltagende beboere sammen planlægger, tilbereder og indtager et fælles måltid. Dertil fokuserer plejehjemmet også på selvbestemmelse og inddragelse i valg af menu for alle plejehjemmets beboere. Afslutningsvist fortæller medarbejderne, at de har stort fokus på trivsel hos alle beboere, herunder fokus på anvendelse af klippekort til sikring af individuelle tilbud.
-------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i kommunikationen med beboerne. Tilsynet bemærker positivt, hvordan medarbejdernes redegørelse tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori, og at de på en faglig måde beskriver opmærksomheder i deres kommunikation og adfærd, herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilpasser kommunikationen i forhold til beboerens personlighed.</li> <li>• Sikrer øjenkontakt.</li> <li>• Sikrer nærvær, anerkendelse og signalerer <i>'Jeg er lige her'</i>.</li> <li>• Har respekt for beboerens hjem.</li> <li>• Bruger fagligheden, når beboerne ikke selv kan sige, hvad de har brug for.</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med <i>'Trivselskarret'</i> , og at de tager udgangspunkt heri, når de tilrettelægger plejen og beskriver besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, hvordan kendskabet til den enkelte beboer har stor betydning for tilrettelæggelsen af en god og individuelt tilpasset plejeindsats. I forhold til beboere, der ikke selv kan udtrykke ønsker og behov, foretages en faglig

vurdering, herunder aflæses ansigtsmimik og humør. Livshistorien anvendes som et aktivt redskab, og pårørende inddrages som vigtige bidragsydere i forhold til at fortælle, hvad der er vigtigt for deres familiemedlem.

Klippekortet anvendes ud fra beboernes behov. Nogle beboere får nærværende en-til-en kontakt i boligen, andre vil gerne ud at gå en tur. Nogle samler lidt klip sammen til en tur i Føtex. Kontaktpersonen har ansvaret for at afklare og dokumentere, hvad den enkelte beboer ønsker hjælp til. I besøgsplanen fremgår ønsker til klippekortsydelse under punktet 'Hvad er vigtigt for dig?'.

#### Rehabilitering

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver, hvordan det er en grundholdning på plejehjemmet, at beboerne både kan, og har brug for, at gøre det, de selv kan, både i forbindelse med plejen og i andre situationer. Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med personlig hygiejne guider beboerne til at udføre opgaverne, og de anvender metoder, såsom spejling til beboere med kognitive funktionsnedsættelser.

Medarbejderne fremhæver, at det er afgørende, at beboerne får tilbudt de rette hjælpemidler, og dermed bliver mest mulig selvhjulpne. Medarbejderne fortæller, hvordan de er opmærksomme på at anerkende beboerne, når de klarer opgaver selv. Endelig beskriver medarbejderne, hvordan de tilbyder beboerne at være mest muligt aktive i løbet af dagen, bl.a. med forskellige typer spil, f.eks. Wii.

#### Livets afslutning

Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker til genoplivning fremgår på forsiden af journalen i Cura samt på e-tavlen. Beboerens øvrige ønsker til livets afslutning fremgår af de generelle oplysninger.

Ligeledes oplyser medarbejderne, at der afholdes individuelle samtaler med beboeren, hvor beboerens ønsker noteres i journalen. Beboerens egen læge er altid involveret, ligesom beboerens pårørende også involveres, hvis beboeren ønsker det.

#### Samarbejde

Medarbejderne beskriver de systematiske tværfaglige konferencer, som er omdrejningspunkt for det tværfaglige samarbejde. Her deltager plejepersonalet, terapeuter, sygeplejersker og afdelingsleder.

I forbindelse med en beboers udskrivelse modtages beboeren af en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der gennemgår beboerens medicin, og tjekker op på beboerens tilstand. Eventuelle funktionstab formidles ofte fra hospitalet, inden beboerens udskrivelse, hvilket betyder, at en fysioterapeut er klar til at tilse beboeren.

Beboerne inddrages i eget forløb i det omfang, de formår. Medarbejderne fortæller dog, at de altid beder om beboerens samtykke, hvis de vil drøfte beboerens situation med en samarbejdspartner.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret

ret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som har beboeren i centrum for indsatsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne, hvordan kendskabet til den enkelte beboer, og det der er vigtigt for den enkelte beboer, er afgørende for at skabe tryghed for beboeren.

Medarbejderne beskriver, at kontinuiteten derfor prioriteres, bl.a. igennem kontaktpersonssystemet. I planlægningen er det som udgangspunkt altid kontaktpersonen, der varetager beboerens hjælp. Når kontaktpersonen har fri, anvendes alene kendte, faste afløsere, og aldrig eksterne vikarer. Medarbejderne beskriver, hvordan afløserne bliver klædt grundigt på til at kunne varetage opgaverne hos beboerne, og at nogle beboere, efter en faglig vurdering, altid varetages af en fast, uddannet medarbejder.

Medarbejderne beskriver desuden forebyggende og sundhedsfremmende tiltag. Medarbejderne fremhæver, at de lægger stor vægt på den forebyggende indsats, idet beboerne har svært ved at klare en indlæggelse på hospitalet. Igen beskriver medarbejderne, hvordan kendskabet til den enkelte beboers habituelle tilstand er vigtig, bl.a. for at kunne reagere relevant på ændringer.

Herudover beskriver medarbejderne:

- Observationer, herunder TOBS, ved forandringer i beboerens tilstand.
- Obs ved røde kinder, at måle temperatur - obs feber.
- Psykisk ændret adfærd - obs infektioner, f.eks. urinvejsinfektion.
- Obs huden - tørhed, rødme, blå mærker, hævelser.
- Urinvejsinfektion - forebyggelse igennem rigelig væske, grundig hygiejne m.v.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

#### Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de planlægger dagen om morgenen med udgangspunkt i kontaktpersonsystemet. Medarbejderne beskriver, hvor der er et stort fokus på at hjælpe hinanden, så beboerne får opfyldt ønsker i forhold til leveringstidspunkt for hjælpen.

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne beskriver faste og velfungerende rutiner i forhold til opfyldning i boligerne.

Arbejdstelefonerne tages med ind i boligerne, men de besvares ikke under plejen. Hvis en plejesituation kræver det, kan man overdrage sin telefon til en kollega.

Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske mhp. på vurdering og plan. Social- og sundhedsassistenten kan kontakte en sygeplejerske. Triage gennemføres fast en gang om ugen og efter behov. 'Røde' beboere drøftes hyppigt med sygeplejerskerne, og om nødvendigt overtages plejen af sygeplejersken.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de er lykkedes med at få dokumenteret det, der er nødvendigt, og at de i den forbindelse koordinerer med kollegerne, og finder tilstrækkelig tid i løbet af dagen. Medarbejderne kan redegøre for tidstro dokumentation.

Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever at blive skærmet af deres afdelingsleder, når de dokumenterer. Afdelingslederen siger ofte; *'Hun dokumenterer lige, kan det vente?'*, hvis nogen vil i kontakt med medarbejderen under dokumentationsarbejdet.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring omkring dokumentationen, og de beskriver f.eks. god bistand til kolleger, der har dansk som andet sprog.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de ofte tilgår faglige instrukser via handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er direkte links til VAR.

Medarbejderne beskriver VAR som et godt redskab, når man skal udføre en procedure, de ikke har udført længe. Dertil hentes nyttige informationer i KK-intra, Metodebogen og Pro-medicin.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:  
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen er kontaktpersonens primære ansvar, og at den skal være beskrevet overskueligt, kort og præcist. Medarbejderne prioriterer at beskrive besøgsplanen sammen med beboeren, hvis de er i stand til at deltage heri.

Medarbejderne lægger særligt vægt på overskriften; *'Hvad er vigtigt for dig?'*, og derfor at sikre, at opgaverne hos beboerne er beskrevet individuelt og handlevejledende, så det er tydeligt, hvordan man udfører opgaverne med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Dette gælder især i forhold til de kognitivt svækkede beboere, hvor der er en særlig opmærksomhed på, hvad der skal til, for at tingene lykkes.

Besøgsplanen beskrives under faste overskrifter; personlig pleje, mundhygiejne, bad, aktiviteter m.v.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

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

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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



## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

Tak for fremsendte tilsynsrapport.

Der er skrevet PDCA i stedet for PDSA, mindre detalje men dog en faktisk fejl.

Det står på side 8 midt for i rubrikken: Særligt fokus i kvalitetsarbejdet.

**BDO: Er tilrettet i rapporten.**

Ellers ser alt fint ud.

Med venlig hilsen

**Naoual Ahabbad**  
Souschef  
Egebo Administration

## Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.