



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Tingbjerg

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	8
3.3 Interview med borgere .....	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	16
4. Tilsynets formål og metode .....	21
4.1 Formål .....	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema .....	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger .....	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	24
Om BDO.....	25

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



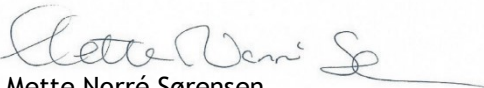
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Tingbjerg, Midtfløjene 1, 2700 Brønshøj

Leder: Jette Riis

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedsassistenter, en plejehjems-assistent)
- Interview af syv pårørende i forbindelse med pilotafprøvning

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

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.

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

#### *Særdeles tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn. Plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at for begge observationsstudier har medarbejderen en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboeren. Samtidig vurderes det, at medarbejderen på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse og på, at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at plejen i begge observationsstudier på særdeles tilfredsstillende måde gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Desuden udføres den praktiske støtte og den personlige pleje fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning på fællesarealerne fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og deres hjælpemidler og boliger er ligeledes renholdte. Beboerne oplever desuden kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at disse ønsker imødekommes. Beboerne er ligeledes særdeles tilfredse med rammerne omkring måltidet.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Medarbejderne udviser forståelse for sikring af dokumentationsarbejdet, og de kan redegøre for, hvordan de finder relevante instrukser og vejledninger til deres daglige opgaver. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

**Interview med pårørende:**

Tilsynet vurderer, at de pårørende på særdeles tilfredsstillende vis udtrykker, at deres nære oplever livskvalitet og selvbestemmelse på plejehjemmet. De pårørende oplever særdeles tilfredsstillende sammenhæng mellem den leverede støtte og deres næres behov, og de oplever, at hjælpen leveres med kvalitet, og at der er kontinuitet i leveringen af hjælpen. De pårørende oplever ligeledes en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, og de understreger desuden, at der udvises respekt omkring deres næres privatliv og grænser. Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever særdeles tilfredsstillende forhold i forbindelse med deres næres indflytning på plejehjemmet samt ved indlæggelser under opholdet, og at medarbejderne bidrager til trygge overgange. De pårørende er særdeles tilfredse med Tingbjergghjemmets tilbud om mad til beboerne. Tilfredsheden gælder såvel udvalg, smag og variation. Endelig vurderer tilsynet, at de pårørende på særdeles tilfredsstillende vis oplever, at der er kvalitet i den leverede indsats, herunder at der er en god kontakt og samarbejde med medarbejdere og ledelse.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet har ingen anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn	Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger i forbindelse med det seneste tilsyn.
<b>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</b>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan plejehjemmet igennem længere tid har gennemført systematiske audits på dokumentationsområdet. Plejehjemmet oplever forbedringer i kraft af systematikken, og ledelsen beskriver, hvordan metoden opleves meningsfuld for medarbejderne.</p> <p>Plejehjemmet har på baggrund af data fra de gennemførte audits nu fokus på udfyldelse af helbredstilstande, som danner udgangspunktet for den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at plejehjemmets souschef har gennemført opfølgninger på dokumentationen efter plejehjemslægens stuegang - i første omgang i stueetagen. Medarbejderne har udtrykt oplevelse af stor læring efterfølgende, og derfor opstartes der nu en lignende proces på 1. sal.</p> <p>Plejehjemmet har fokus på, at flere beboere skal overgå til dosisdispensering. Plejehjemmets læge, som har behandlingsansvaret for hovedparten af beboerne på Tingbjergjhemmet, har sammen med plejehjemmet sikret, at godt halvdelen af beboerne nu er på dosisdispensering.</p> <p>Plejehjemmet deltager i forløbet Tryghed og Trivsel, som har fokus på at højne medarbejdernes trivsel, især i samarbejdet med beboere med demenssygdomme. Ledelsen har haft fokus på, at alle vagtlag tilbydes undervisning i demens, hvilket har haft en positiv indflydelse på tilgangen til beboerne.</p> <p>Plejehjemmets medarbejdere tilbydes undervisning i faglige temaer hver måned, og kommende temaer er obstipation og diabetes. Undervisningen gennemføres både i dag og aftenvagten.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn.

#### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<b>Emne:</b> Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejehjemmet er organiseret med en forstander, og herudover udgør souschef, en kvalitetssygeplejerske, en afdelingsleder og tre medarbejdere (en fra hver etage) plejehjemmets kvalitetsteam. Teamet mødes efter behov, hvor de koordinerer faglige indsatser. Souschefen beskriver, hvordan PDSA-cirklen anvendes som metode i kvalitetsteamet.
---	--

Plejhjemmets sygeplejerske er tovholder på utilsigtede hændelser, og sygeplejersken giver tilbagemeldinger på afdelingernes kl. 11-møder, hvor information generelt udveksles. Plejhjemmet har rapporttid om morgenen. Der er overlap 06.45 - 07.00, hvor vigtige informationer om beboerne overbringes, og disse tages op igen kl. 11.00. Der er igen overlap i aften og nat.

Plejhjemmet er i proces med at implementere e-tavlerne. Triage gennemføres en gang om ugen. Plejhjemmets retningslinjer beskriver, hvordan der skal være en drøftelse med en sygeplejerske, hvis en beboer skal 'triageres ned'.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at plejhjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

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

**Emne:**  
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Plejhjemmets ledelse ønsker, at tilsynet har fokus på omgangstonen på plejehjemmet.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**  
Kommunikation

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, går helt hen til beboeren, som ligger i sin seng, og har øjenkontakt med beboeren, mens der hilses godmorgen. Medarbejderen spørger ind til, hvordan beboeren har sovet. Medarbejderen præsenterer tilsynet. Under plejesituationen taler medarbejderen i et roligt og venligt toneleje, og medarbejderen tiltaler beboeren ved navn. Dialogen er målrettet plejereleterede emner, hvilket virker naturligt og i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderen har en rolig adfærd, og medarbejderen benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren, idet der indimellem lægges en hånd på beboerens hånd eller skulder, hvilket beboeren reagerer positivt på. Medarbejderen fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren under plejesituationen.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen kontakter beboeren i spisestuen, hvor beboeren allerede er påklædt og sidder og drikker kaffe. Beboeren er umiddelbart ikke interesseret i at gå med ind i boligen og få hjælp til personlig hygiejne. Medarbejderen taler i en venlig og imødekommende tone, og medarbejderen bruger beboerens navn i forsøget på at overtale beboeren til at komme med ned i boligen. Beboeren går til sidst med, fordi medarbejderen lover, at beboeren kan få en lur efterfølgende. Beboeren finder det anstrengende at gå med rollatoren til boligen, og medarbejderen udviser tålmodighed hele vejen til boligen ved at gå langsomt og med sit



kropssprog signalere god tid. Medarbejderen formår at skabe en munter stemning, hvor både medarbejderen og beboeren griner flere gange.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

##### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren i plejen ved at spørge og ved at give plads til, at beboeren kan svare. F.eks. spørger medarbejderen, om dynen må fjernes, og afventer roligt beboerens svar, før dynen løftes væk. Under udførelse af plejeopgaverne spørger medarbejderen f.eks.: ”er det okay?”, ”sidder skoene rigtigt?” og ”er du klar til at komme op at stå?”.

Medarbejderen rykker badestolen ud og spørger, om beboeren vil over til vasken at sidde, og da beboeren har barberet sig, spørges beboeren om medarbejderen skal gå barberingen efter.

Beboeren spørges ind til ønsker til morgenmaden. Beboeren fremstår under hele plejeforløbet tilfreds med at blive medinddraget.

##### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder tydeligt ud fra et stort kendskab til beboeren, og ved at beboeren vil have overstået plejen hurtigst muligt, hvilket medarbejderen italesætter over for beboeren. Beboeren synes det er dejligt, at der er åbnet et vindue i boligen ’Jeg elsker frisk luft’ fortæller beboeren, og medarbejderen svarer ’Ja det ved jeg, at du gør’.

Medarbejderen er under forløbet opmærksom på at tilpasse mængden af spørgsmål og graden af medbestemmelse til et niveau, som beboeren kan håndtere, og beboerens autonomi sikres ved at inddrage beboeren i mindre beslutninger om tøj og praktiske opgaver, f.eks. spørger medarbejderen; ’Vil du have de samme bukser på?’

Afslutningsvist spørger medarbejderen, om beboeren ønsker gardinerne trukket for, imens beboeren hviler sig.

#### Rehabilitering

##### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Beboeren guides verbalt om på siden, hvilket beboeren selvstændigt gør ved at rejse sig op på den ene albue og holde fast i sengehesten. Da medarbejderen hjælper benklæder på, guides beboeren til at løfte et ben ad gangen. Beboeren kommer selvstændigt til at sidde på sengekanten ved verbal instruktion af medarbejderen, og beboeren går selvstændigt med rette hjælpemiddel til badeværelset. Medarbejderen inviterer beboeren til at være aktiv i alle plejeopgaverne på badeværelset, hvilket beboeren tager imod, og beboeren fremstår tilfreds ved at udføre flere dele af plejen selvstændigt. F.eks. rækker medarbejderen remedierne en ad gangen til beboeren, og beboeren deltager aktivt i barbering, frisering og øvre personlig pleje. I slutningen af plejeforløbet guides beboeren til at gå ud til morgenmaden, og medarbejderen motiverer ved at italesætte morgenmaden, der venter. Beboeren giver udtryk for at være meget glad for morgenkaffen, og beboeren går af sted støttende til sit hjælpemiddel og medarbejderen ved sin side.

##### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

I observationsstudiet tilrettelægger medarbejderen et forløb, hvor beboeren er aktiv, svarende til beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning, som er tilpasset beboerens motivationsniveau. Medarbejderen motiverer beboeren til at vende sig om på siden i sengen,

selv om beboeren synes det er hårdt. Medarbejderen roser beboeren, da det alligevel lykkes.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at for begge observationsstudier har medarbejderen en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboeren. Samtidig vurderes det, at medarbejderen på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse og på, at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at gøre alle remedier klar til, at plejen kan udføres, og beboerens hjælpemidler er inden for rækkevidde, og de er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet.

Medarbejderen sikrer korrekt arbejdsstilling ved at elevere sengen i den rigtige højde og ved at tage sengehesten ned i den side, medarbejderen står ved.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er minimum af spildtid, f.eks. observerer tilsynet, at medarbejderen udfører praktiske opgaver imens beboeren har privat tid på toilettet. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen går på badeværelset for at finde remedier frem efter at have hjulpet beboeren til sengeleje. Medarbejderen pakker alle remedier på et plejebord og stiller desuden en skraldespand på gulvet ved sengen.

Sengen er indstillet i en hensigtsmæssig arbejds højde for medarbejderen.

Det korte forløb gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i begge observationsstudier på særdeles tilfredsstillende måde gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

#### Emne:

Praktisk støtte

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører praktiske opgaver, såsom sengeredning, tømning af skrald og let oprydning. Medarbejderen er omhyggelig med oprydningen, så boligen efterlades ryddelig.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at der bliver ryddet op og taget skrald med ud. Medarbejderen inddrager desuden beboeren i, at medarbejderen senere vil komme og ordne badeværelsesgulvet. Det udtrykker beboeren tilfredshed med.

### Personlig støtte og pleje

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og foretager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, fraset en enkelt forglemmelse. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen.

Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed undervejs i plejeforløbet. Beboeren går herefter støttende til hjælpemiddel til badeværelset. På badeværelset støttes beboeren til selv at klare øvre personlig pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker og foretager undervejs i plejeforløbet relevante handskeskift.

Medarbejderen viser opmærksomhed på, at beboeren er rød forneden. Medarbejderen og beboeren taler om forebyggelse heraf og medarbejderen smører med barrierecreme. Medarbejderen udfører nedre hygiejne efter de faglige standarder, og medarbejderen efterlader efterfølgende beboeren til hvile i sengen.

Medarbejderen fortæller til tilsynet, at beboeren en time senere vil blive hjulpet med øvrige hygiejne, idet beboeren er mest motiveret for at samarbejde, hvis plejen udføres etapevis i løbet af dagen.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at for begge observationsstudier udføres den praktiske støtte og den personlige pleje på særdeles tilfredsstillende vis og fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.

## 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

### Emne: Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige med enkelte dekorationer på gangarealerne, f.eks. et klaver med en lyststage og en stol og et lille bord med en grøn plante. Dagligstuerne er indrettede hjemligt med bløde sofaer omkring tv og musikanlæg samt et område med spiseborde. Afdelingskøkkenerne er i et særskilt rum ved siden af dagligstuerne. Tilsynet bemærker, at der er friske blomster på bordene og bordkort på bordene.

Fra morgenstunden er mange beboere samlet til morgenmaden. Der er en god stemning med en del samtaler, og der sidder flere medarbejdere ved bordene. Tilsynet observerer desuden en beboer, som sidder og ser morgen tv, og en anden beboer sidder og tager sig en lur i en lænestol. Beboere, der kommer ind i dagligstuen mødes venligt og imødekommende, og de tiltales ved navn. Der kommer flere medarbejdere igennem opholdsrummet, som alle hilser på beboerne og inviterer til snak. Flere beboere sidder og taler sammen.

I løbet af formiddagen er der fortsat en del beboere, der opholder sig på fællesarealerne, nogle ser tv, andre sidder i en lænestol med et tæppe på.

Medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov, og de reagerer hurtigt, f.eks. råber en beboer 'moar' et par gange, og straks reagerer en medarbejder og går hen for at hjælpe beboeren. En anden beboer fryser, og en medarbejder lukker straks vinduet i nærheden af beboeren. En medarbejder sidder hos en beboer og hjælper med maden. Medarbejderen spørger beboeren, om hun stadig

har ondt i ryggen, hvilket beboeren tilkendegiver at have, og hvortil medarbejderen svarer, at hun vil sørge for noget smertestillende til beboeren.

Under frokosten er beboerne placeret i grupper ved fire borde. Medarbejderne fordeler sig ved bordene. Der er blomster og servietter på bordene, og det bidrager til en hjemlig stemning. Der skåles i vand, og der grines ved et af bordene. Beboerne bliver informeret om menuen, som på tilsynsdagen er et græsk tema. Maden serveres indbydende anrettet på fade. Medarbejderne sætter sig i øjenhøjde, når de taler til beboerne, og de fremstår nærværende. Der er flere beboere, som taler sammen ved bordene. Medarbejderne inviterer til snak om relevante emner. Der tales om Grækenland og græsk mad og musik.

#### Sociale aktiviteter

Der hænger aktivitetsoversigter synligt fremme i alle afdelinger, som vidner om, at der er et bredt dagligt udbud, herunder manicure, banko, cykeltur, bustur, gymnastik, fællessang og quiz. Der ses et stort udvalg af CD'er, film og læsestof og et udvalg af demensredskaber, eksempelvis demensdukker og kæledyr, som ligger tilgængeligt til fri afbenyttelse.

I en afdeling er indgangsdøren til spisestuen dekoreret med børnetegninger.

Der ses lidt interaktion mellem beboerne, men hovedsageligt imellem beboere og medarbejdere. Medarbejderne signalerer et stort kendskab til beboerne, og de ved, hvordan beboerne ønsker at blive tiltalt, f.eks. tiltales en mandlig beboer 'gentleman' af en mandlig medarbejder, og beboeren reagerer med et smil.

Tv'et er tændt i en afdeling, men en medarbejder slukker det i forbindelse med, at frokostmåltidet går i gang, hvor beboerne flytter sig fra tv-området til spiseområdet.

Tilsynet observerer aktiviteter i Terapien, som er plejehjemmets aktivitetsrum, hvor flere beboere er til stede. Dagens aktivitet er manicure, der observeres rolig musik, og en medarbejder er ved at ordne en beboers negle. Beboeren udtrykker stor tilfredshed med at få ordnet negle, og beboeren er glad for at få sin gamle neglelak af og ny på.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet interviewede otte beboere på tilsynsdagen.

Beboerne giver udtryk for, at de er trygge, og at de trives på plejehjemmet.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Det er et dejligt sted, jeg føler mig tryk og glad'*
- *'Jeg er lykkelig for at være her - det er hele mit liv'*

- *'Jeg er i høj grad tilfreds med at være her, og jeg har en drøm af en kontaktperson, hun er fantastisk, hun forstår, hvordan det er at være mig, ikke at kunne gå eller stå'*

#### Selvbestemmelse

Alle beboerne giver udtryk for, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker. Beboerne beskriver især, hvordan de selv har indflydelse på døgnrytme og til og fravalg omkring aktiviteter og måltider. Plejehjemmet beskrives af beboerne som frit.

En beboer fortæller bl.a.; *'Jeg står selv op om morgenen, og jeg går selv i seng om aftenen, når jeg er træt'*.

En anden beboer udtrykker; *'Jeg kan godt lide at gå til aktiviteter, og min mand kan komme her lige så meget, som vi ønsker det'*.

En tredje beboer fortæller, at beboeren hver dag inddrages i den personlige pleje, og f.eks. bliver beboeren spurgt om, hvilke bukser beboeren ønsker at have på og om beboeren er interesseret i et bad.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.

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

#### Emne: Pleje og støtte

Beboerne tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af den tilbudte hjælp er særdeles tilfredsstillende.

Tre ud af otte beboere tilkendegiver, at de klarer den personlige pleje selv. Hertil fortæller beboerne, at de ikke er i tvivl om, at de ville kunne få hjælp, hvis de havde brug for det. En beboer fortæller, at hun på et tidspunkt var ramt af sygdom, og at hun i den forbindelse straks fik iværksat fuld hjælp til personlig pleje.

Blandt de fem beboere, som modtager hjælp til personlig pleje, fortæller en beboer bl.a.; *'Medarbejderne er omkring mig 24/7, og de ved præcis, hvad jeg har brug for'*.

Beboerne beskriver ligeledes, hvordan de støttes i at gøre det, de selv kan, alt efter deres individuelle formåen.

Alle beboerne tilkendegiver, at de ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at klage. Alle beboere understreger dog over for tilsynet, at de ikke har noget at klage over, og at de altid oplever at få gode svar på deres spørgsmål hos medarbejderne. Beboerne tilkendegiver, at de ville tale med deres kontaktperson eller forstanderen, som de fleste beboere nævner ved navn, hvis de var utilfredse med noget.

En beboer fortæller, at hun uopfordret er blevet spurgt ind til tilfredshed af forstanderen, og beboeren har i den forbindelse oplevet en høj grad af interesse fra forstanderens side.

#### Observation

Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.

<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle interviewede beboere tilkendegiver, at de kender de medarbejdere, som kommer og hjælper dem i hverdagen. Enkelte nævner specifikt navnet på en kontaktperson. Flere af beboerne giver udtryk for, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos dem, men direkte adspurgt oplever ingen af beboerne, at det udgør en udfordring, da de kender medarbejderne, og da de er trygge ved dem.</p> <p>Alle beboerne oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at aftaler bliver overholdt. Beboerne giver forskellige eksempler herpå, og de nævner f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Hvis jeg trykker på mit nødkald, så kommer de hurtigt'.</i></li> <li>• <i>'Jeg laver aftaler med min kontaktperson, hvis der er noget, jeg har brug for. Jeg har f.eks. lige fået købt nye strømper'.</i></li> </ul>
------------------------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Alle beboere oplever en god kontakt til medarbejderne og en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De er alle sammen så søde og flinke, og de taler pænt til mig. Det havde jeg egentligt ikke forventet, inden jeg flyttede på plejehjem'.</i></li> <li>• <i>'Jeg oplever bestemt, at de taler pænt, og jeg taler pænt til dem'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne taler til mig på en meget respektfuld måde'.</i></li> </ul>
--	---

<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med plejehjemmets udbud af aktiviteter og muligheder for at være social. De nævner, at de deltager i flere af de tilbudte aktiviteter, herunder banko, manicure, gåture, busture, sang mv. De interviewede beboere giver alle sammen udtryk for, at der er et bredt udvalg af aktiviteter og noget for enhver smag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er næsten med til det hele, der foregår her - det sørger jeg for, så jeg ikke bare sidder her og ser fjernsyn'.</i></li> <li>• <i>'Jeg deltager i næsten alt, hvad jeg kan. Jeg er helt træt i weekenden, og jeg kan blive helt glad for, at terapien er lukket, så man kan få slappet lidt af'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kan godt lide aktiviteterne, og vi er selv med til at vælge dem. Jeg var til banko i går og vandt og jeg spiller petanque, går til bowling og til sang en gang om ugen'.</i></li> </ul> <p>De interviewede beboere tilkendegiver, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker det.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har et godt forhold til både beboerne i afdelingen, men også med dem, der kommer i terapien'.</i></li> </ul>
--------------------------------------	--

- *'Jeg er sammen med de andre beboere. Jeg kan godt lide, at vi kender navnene på hinanden'.*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

Alle beboerne tilkendegiver tilfredshed med kvaliteten og variationen af plejehjemmets mad, og de siger bl.a.:

- *'Det er god mad, vi får. Der er køkken her i huset. Til fødselsdag kan man selv vælge menuen, og så får vi lagkage. Til husets fødselsdag får vi også lækker mad'.*
- *'Maden er virkelig god her, jeg har haft ønsker om at komme på et plejehjem med god mad, og det har jeg fået. Jeg har aldrig fået noget mad her, som jeg ikke kunne lide'.*
- *'Maden er lavet med omhu, og den smager, som den skal'.*

Beboerne giver udtryk for, at de sagtens kan komme med ønsker eller forslag til maden, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Bl.a. fortæller beboerne, at de får mulighed for at ønske menu til deres fødselsdag. En beboer fortæller, at beboeren til sin 90 års fødselsdag vil ønske flæskesteg og jordbær med fløde. Det ser beboeren meget frem til. En anden beboer fortæller, at der er et beboerråd, hvor man kan fremsætte ønsker. Beboeren tilkendegiver dog stor tilfredshed med både kvalitet og variationen af maden.

Beboerne oplever en hyggelig stemning omkring måltiderne, hvilket tilsynet ligeledes bekræftes i på tilsynsdagen, hvor tilsynet både observerer afvikling af morgenmad og frokost. Beboerne siger:

- *Stemningen er helt fin. Nogle gange sidder vi lidt længere, og andre gange går vi lige efter maden, det afhænger lidt af, hvad vi lige taler om.*
- *Vi sidder seks sammen ved det bord, jeg sidder ved. Vi sender maden rundt til hinanden, og vi tager en snak og en kop the, inden vi skilles igen og går til ro.*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med rammerne omkring måltidet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>En af de interviewede medarbejdere er en del af kvalitetsteamet på Tingbjerg-hjemmet, og medarbejderen fortæller, at der aktuelt i kvalitetsarbejdet er fokus på Cura-auditeringer, som bidrager til, at journalføringen løbende forbedres.</p> <p>Ligeledes beskriver medarbejderne, at plejehjemmet screener beboere, der har demensdiagnoser, og som oplever uro. Beboerne NSI-screenes, og dette tages op på BPSD-konference, hvor det drøftes, hvordan beboeren bedst hjælpes i den aktuelle situation.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan de tilbydes undervisning i demens af plejehjemmets souschef. I tillæg hertil deltager udvalgte medarbejdere fra hver etage i Tryghed og Trivselsforløb. Tillært viden skal efter afslutning på forløbet deles med de øvrige medarbejdere på Tingbjerg-hjemmet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes fredagsmøder. Disse møder er fælles for hele huset, og de indeholder altid information fra ledelsen og ligeledes fokus på afvikling af den kommende weekend. Der skrives altid referat fra fredagsmøderne, som alle medarbejderne efterfølgende kan læse i Teams.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der generelt er en velfungerende sammenhæng på tværs af døgnet, hvilket tilskrives de planlagte overlap imellem vagtlagene.</p>
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne beskriver vigtige faktorer i forhold til kommunikation med beboerne. De nævner følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Møde beboeren, der hvor beboeren er.</li> <li>• Anvende guidning.</li> <li>• Undlade at sige nej.</li> <li>• Anvende afledning.</li> <li>• Huske at præsentere formål med opgaven.</li> <li>• At relationen er vigtig.</li> <li>• Bruge anerkendelse.</li> <li>• Medarbejderen spørger ikke beboere med demens - de inviterer i stedet for.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de banker på døren, og at de sætter sig ned hos beboeren for at være i ligeværdig øjenhøjde.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at hvis beboeren udviser modstand mod hjælpen, så afbryder de plejen og forsøger igen senere.</p>
<p><b>Borgerinddragelse,</b></p>	<p>Når der kommer en ny beboer på plejehjemmet, taler medarbejderne med beboeren og evt. deres pårørende. Der afholdes indflytningssamtale, og besøgsplanen</p>



selvbestemmelse og medindflydelse	<p>udfyldes hurtigt. Hvis beboeren ikke selv kan give udtryk for ønsker og behov, bruger medarbejderne pårørende mere aktivt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de oplever, at mange beboere bliver bedre, når de flytter ind på plejehjemmet, fordi de får sufficient ernæring og træning. Derfor skal indsatserne ofte justeres i løbet af den første tid.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan kendskabet til den enkelte beboer er særdeles betydningsfuldt for at kunne hjælpe en beboer på en individuel måde. Plejehjemmet anvender kontaktpersonsordning, og da alle medarbejdere er social- og sundhedsassistenter, tilbydes beboerne helhedspleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan tilgangen er, at døgnet har 24 timer, og at plejen derfor kan tilrettes, som beboerne ønsker det, f.eks. med tilbud om bad om aftenen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen anvendes af plejepersonalet til tilbud ud over de aktiviteter, der allerede tilbydes i terapien. Klippekortet er til de aktiviteter, den enkelte beboer ønsker, f.eks. en-til-en tid med en medarbejder.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering handler om at bruge beboernes ressourcer. Medarbejderne fortæller, at de vedligeholder beboernes ressourcer i morgenplejen, f.eks. ved at støtte beboerne i at vaske hænder og ansigt selv under guidning.</p> <p>Udgangspunktet er, at beboerne skal gøre det, de magter, men med fokus på, at de ikke bruger alle deres kræfter på at deltage i plejen. Får beboeren familiebesøg, så kompenserer medarbejderne mere i plejen netop den dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan selvbestemmelsen også er en del af rehabiliteringen. Det har værdi og giver livskvalitet, at bestemme og udføre opgaver selvstændigt. Medarbejderne fremhæver, at det ligeledes forbedrer medarbejdernes arbejdsmiljø, når beboerne er mere med i plejen. Medarbejderne giver eksempler på beboere, der er optrænet efter funktionstab.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for guidning og spejling som faglige redskaber, der anvendes i forbindelse med rehabiliteringsarbejdet.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren i forbindelse med indflytning, og ofte er de pårørende også involverede.</p> <p>De fleste beboere har plejehjemlægen som fast læge, og denne afholder årlige opfølgende besøg, hvor bl.a. livets afslutning og beboerens ønsker drøftes. Desuden drøftes ønsker igen, hvis beboeren bliver dårlig.</p> <p>Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt på forsiden af beboerens journal.</p> <p>Medarbejderne taler med beboerne om øvrige ønsker til livets afslutning, hos nogle ved indflytning, hos andre, hvor det naturligt passer ind. Det kan f.eks. være emner, såsom bisættelse/begravelse, tale med præst, tøj osv. Alle ønsker dokumenteres i Cura.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der de første tre døgn efter en beboers indlæggelse sker en tæt opfølgning på beboerens tilstand med fokus på forebyggelse af genindlæggelse, bl.a. skal der dokumenteres i Cura minimum en gang i hver vagt de første tre døgn.</p>

Plejhjemmets sygeplejerske er altid tæt involveret i forbindelse med udskrivelser, ligesom husets fysioterapeut ofte også er involveret.

Ergoterapeut kan tilkaldes til plejhjemmet efter behov, og køkkenet involveres, hvis en beboer har særlige kostbehov eller hensyn der skal tages efter en indlæggelse.

Det tværfaglige samarbejde beskrives velfungerende og smidigt.

TOBS og Triage anvendes som vigtige faglige redskaber. Triage gennemføres en gang om ugen, og hvis beboeren bliver dårlig. E-tavler anvendes i forbindelse med både triage og tværfaglige møder, dog er e-tavler ikke fuldt implementerede endnu.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejhjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Skærme beboere, der har behov for det.
- Sikre relationen og kendskabet til medarbejderne.
- Hurtig reaktion på nødkaldet.
- Kontaktpersonordning.
- Reagere på ændringer.
- Nærvær, tryghed og samtale.
- Kendskab til beboernes familier.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Forebyggelse af fald om natten, hos beboere, der selv står op om natten, sikres der åben dør og lys på badeværelset om natten.
- Tryksår - skaffe aflastende madras, kosthensyn, god hygiejne, ændre stillinger, hudpleje.
- Infektioner UVI - forebyggelse ved grundig nedre hygiejne, som gennemføres under hensigtsmæssige forhold i beboerens seng, motivere beboeren til væske, sørge for, at beboeren holder kroppen i gang.
- Forebyggelse af lungebetændelser - omsorgstandplejen, grundig mundpleje.
- Forebyggelse af smittespredning - skilt på døren, værnemidler klar til brug, tre vogne i kælderen.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der hver dag udarbejdes en planlægningssejdel med fordeling af ansvarsområder for dagen. Planlægning sker med udgangspunkt i, at man har ansvar for de beboere, man er kontaktperson for, men der kan være behov for ændringer på dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de sikrer at have remedier klar til plejesituationen, så de ikke skal forlade beboeren undervejs.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er en gensidig respekt i forhold til ikke at forstyrre hinanden, som alle respekterer, når man er i gang med at hjælpe en beboer. Telefonerne opleves ikke forstyrrende.</p> <p>Nødkaldet anvendes ud over det primære formål også til at sikre, at beboeren kan være lidt alene i boligen, f.eks. i forbindelse med øvrige hygiejne, og så kan beboeren kalde, når de er klar til at få hjælp fra medarbejderen. Beboerne kan dermed tage den tid, de har brug for.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de taler om ændringer i en beboers tilstand med en kollega, og de opnår dermed sparring omkring indsatserne. Sygeplejersken kan tilkaldes og eventuelt også plejehjemslægen, som kommer fast hver onsdag, som også kan tilkaldes akut. I weekenden sparres der også med Akutteamet.</p> <p>Social- og sundhedshjælperne i aftenvagterne kan hente sparring hos de social- og sundhedsassistenter, der altid er til stede i alle vagtlag.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de har egne tablets, og at de får dokumenteret det, de skal. Der koordineres med kollegerne, hvis man har behov at sidde i ro og mag og fordybe sig i noget.</p> <p>Medarbejderne beskriver muligheder for sparring hos kollegerne og hos souschefen. Der arbejdes fortsat med forbedringer i dokumentationen, selv om det ifølge medarbejderne går ret godt.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger VAR-portalene meget, og medarbejderne beskriver, hvordan det er godt at kunne bruge portalen, fordi de sygeplejefaglige procedurer ændrer sig over tid.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de henter vejledninger via KK-net og desuden benytter Pro-medicin.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for sikring af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de finder relevante instrukser og vejledninger til deres daglige opgaver.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at de ofte udarbejder besøgsplanen sammen med beboerne. Besøgsplanen udarbejdes med faste overskrifter, herunder bl.a. tandpleje, nedre hygiejne, forflytning, ernæring, særlige ønsker, behov og hensyn.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal indeholde relevante oplysninger om beboerens rutiner, og oplysninger skal fremgå konkret og præcist, så en afløser kan udføre plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at beboerens ressourcer skal være beskrevet i besøgsplanen, og desuden kan der henvises til handleanvisninger, bl.a. til medicinindtagelse.</p>
----------------------------	--

<b>Handlingsanvisninger</b>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med handleanvisninger i særdeleshed inden for Sundhedsloven, men medarbejderne kan ligeledes beskrive, at der på servicelovsområdet bl.a. er krav om handleanvisning på klippekortsordningen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at journalauditeringerne sikrer, at alle retningslinjer omkring journalføringen overholdes.</p>
-----------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger.
---	---------------------

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

Tak for rapporten, jeg har 2 fejl, jeg sidder ikke med i kvalitetsteamet, og det er onsdag , at vi har stuegang. Ellers er jeg meget GLAD og STOLT over rapporten, med eller uden de 2 ting.

Kh. Jette

BDO: Begge er tilrettet i rapporten.



## Om BDO

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

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

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

