



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Rosenborgcentret

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 .....                                     | 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 .....                              | 22 |
| 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 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 Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 Kbh. K

Leder: Lotte Alsløv

Antal boliger: 83 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. april 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske)

### Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske  
Kristina Ovesen, 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 plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på anbefalingerne. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer. Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov og hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres generelt på meget tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse og de faglige retningslinjer. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

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.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, udtrykker og udviser tryghed og oplever selvbestemmelse i hverdagen på Rosenborgcentret. Beboerne oplever generelt at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Størstedelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, men tre beboere oplever manglende kontinuitet og travlhed hos medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, hvilket også gælder for beboernes hjælpemidler og boliger. Beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, fraset en beboer, der savner at komme ud og gå en tur udenfor. Beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker. Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. To beboere udtrykker dog utilfredshed med maden, hvilken handler om madens smag og tilberedning. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mangler kendskab til mulighederne for indflydelse på menuen, men at hovedparten af beboerne forventer at man kan komme med forslag. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som samtidigt er i tråd med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, 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 beboernes ønsker, behov og vaner inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og de kender arbejdsgange for beboernes

stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde fungerer særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Desuden kan medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og oplever, at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer og tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

## 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 medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende fokus på de hygiejniske retningslinjer, så alle medarbejdere har viden om og sikrer korrekt håndhygiejne.

Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever manglende kontinuitet og travlhed hos medarbejderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det nuværende fokus på kontinuitet og travlhed, så beboerne oplever kontakt med færrest mulige medarbejdere og oplever, at der mindst mulig ventetid på hjælp og støtte.

Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker ønske om at komme ud at gå en tur udenfor.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen arbejder videre med planerne vedrørende flere udendørs aktiviteter.

Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker utilfredshed med maden, hvilken handler om madens smag og tilberedning.

Desuden bemærker tilsynet, at beboerne generelt har manglende kendskab til mulighederne for indflydelse på menuen, herunder har en beboer foreslået, at økonomaen indgår i dialog med beboerne, uden at der er sket yderligere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på etablering af arbejdsgange, hvormed beboerne kan komme med forslag og feedback til køkkenet.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

|   |  |
|---|--|
| <b>Emne:</b><br>Opfølgning på sidste års tilsyn   | <b>Data:</b><br>Plejhjemmet Rosenborgcentret modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer, samt sikring af kontinuitet. Ledelsen beskriver, hvordan hygiejneteamet på plejhjemmet har implementeret forskellige indsatser, herunder er der udarbejdet lokalt videomateriale om bl.a. anvendelse af værnemidler. Ledelsen italesætter desuden, at der er behov for et kontinuerligt hygiejnefokus, som erfaringsmæssigt understøttes bedst med praksisnære cases. Der gennemføres en del hygiejneundervisning for plejhjemmets elever, hvilket bidrager til en generel opretholdelse af hygiejnekompetencer. Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende kontinuitet, at der altid arbejdes med, at den enkelte beboer møder færrest mulige medarbejdere, samt at alle, såvel faste som timelønnede medarbejdere, læser besøgsplanen inden besøg hos beboerne.   |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet  | Ledelsen beskriver indledningsvist, hvordan dokumentation, medicinrådet, herunder overgang til dosisdispensering, samt fleksibel opgaveoverdragelse, er kontinuerlige fokusområder i kvalitetsarbejdet.<br>Dertil arbejder plejhjemmet med flere indsatser på demensområdet, som understøttes af en organisering med både demensvejledere og demensvidensperson (aktuelt vakant). Der afholdes BPSD-konferencer og udarbejdes fælles handleplaner i relation til beboere, der ikke trives. Ved behov, indhentes viden og sparring fra rejseholdet og forvaltningen.<br>Ledelsen beskriver, at plejhjemmet har fokus på 'Det gode liv', herunder sikring af meningsfulde aktiviteter. Som et led i beboerdemokratiet på plejhjemmet afholdes beboermøder to gange om året i hver afdeling med deltagelse af både beboere, pårørende og medarbejdere. Hver gang drøftes fire faste temaer og ledelsen beskriver, hvordan der efterfølgende arbejdes loyalt med de ønsker, der er fremlagt på mødet. Et tema har bl.a. været udeliv/flere ture. |
| <b><u>Tilsynets samlede vurdering - 2</u></b><br>Tilsynet vurderer, at plejhjemmet på meget tilfredsstillende vis har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der fortsat er behov for ledelsesmæssigt fokus på anbefalingerne. |  |

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

|   |   |
|---|---|
| <b>Emne:</b><br>Organisering af kvalitetsarbejdet | <b>Data:</b><br>Rosenborgcentret er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en køkkenleder, en udviklings- og kvalitetssygeplejerske, som pt. også er uddannelsesansvarlig for sygeplejerskestuderende, hertil en uddannelsesansvarlig for social- og sundhedselever. To sygeplejersker er tilknyttet hver afdeling.<br>Plejehjemmet har ansat fysio- og ergoterapeuter, som deltager på ugentlige tværfaglige møder, og som løbende bistår med sparring. Demensvidensperson er netop stoppet og ledelsen er i proces med at beslutte, hvordan denne funktion skal udfyldes fremadrettet.<br>Ledelsesmæssigt er der sikret en mødestruktur, der understøtter kvalitetsarbejdet. Der afholdes daglige beboerorienterede morgen- og formiddagsmøder samt tværfaglig triagering en gang ugentligt, hvor e-tavlen gennemgås. Her deltager både terapeuter, udviklingssygeplejerske og demensvidensperson. Plejehjemmet afholder desuden BPSD-konferencer, hvortil der ligeledes sikres tværfaglig deltagelse, når det skønnes relevant.<br>Endvidere afholdes der leder- og driftsmøder med fast interval, hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken deltager med henblik på at sikre fokus på indsatser og kvalitetsprofiler.<br>Plejehjemmet har flere ressourcepersoner inden for f.eks. demens, hygiejne, forflytning, ernæring, sår og palliation. |
|---|---|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

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

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | <b>Data:</b><br>Ingen bemærkninger. |
|--|-------------------------------------|

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| <b>Emne:</b><br>Kommunikation | <b>Data:</b><br><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u><br>Plejen varetages af to medarbejdere. Ved ankomsten til boligen sender den ene medarbejder beboeren en luftkys med hånden og et stort smil, som beboeren gengælder fra sengen. Beboeren taler ikke dansk, og derfor starter medarbejderen med at forklare beboeren om tilsynet via 'Google translate' på telefonen. Beboeren laver en 'tommel op' og godkender tilsynets tilstedeværelse. Der observe- |
|-------------------------------|---|



res en nærværende kontakt imellem beboeren og de to medarbejdere under udførelsen af den personlige pleje, som inkluderer både øjenkontakt, smil og grin. De to medarbejdere fører en begrænset dialog med hinanden og alene vedrørende plejereleterede emner og koordinering af plejen. Ellers har medarbejderne fokus på beboeren i kommunikationen. Den ene medarbejder har primært ansvaret for udførelsen af plejen, imens den anden medarbejder støtter plejen og varetager hovedsageligt kontakten med beboeren.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren og hilser venligt godmorgen til beboeren. Medarbejderen præsenterer sig ved navn og fortæller, hvad der skal ske. Medarbejderen henvender sig til beboeren i øjenhøjde og tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd og benytter sig af et imødekomende kropssprog og smil. Medarbejderen fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Beboeren udtrykker ubehag ved at ligge med bar hud, og medarbejderen forsikrer beboeren om, at plejen gennemføres så hurtigt som muligt. Beboeren udtrykker ligeledes ubehag over, at støttestrømperne strammer, og medarbejderen svarer høfligt på beboerens spørgsmål og afleder efterfølgende beboeren ved at tale om hverdagsrelaterede emner.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Idet beboeren ikke taler eller forstår dansk, anvendes fagter og enkeltord, f.eks. 'okay?' i inddragelsen af beboeren. Indledningsvist fremvises flere bluser for beboeren og beboeren giver en 'tommel op' ved den bluse, beboeren ønsker at få på. Den ene medarbejder sikrer sig under hele plejeforløbet, at beboeren er velbefindende ved at anvende tegnsprog (tommel op, tommel ned, trækker på skuldrene osv.). Tilsynet observerer, at beboeren virker afslappet under hele plejen og flere gange lukker øjnene kortvarigt. I forbindelse med, at medarbejderne vil hjælpe beboeren op, viser beboeren med tegnsprog, at hun gerne vil blive liggende i sengen og hvile sig, indtil hun skal til træning. Medarbejderne er meget opmærksomme på beboerens ønsker og sikrer sig, at de har forstået beboerens budskab korrekt.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og medarbejderen sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Beboeren samarbejder under hele forløbet og medarbejderen er løbende opmærksom på, at tilpasse information til beboeren. Medarbejderen inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Tilsynet observerer, at beboeren anvender egne ressourcer under hele forløbet og medarbejderne giver plads og ro til, at beboeren kan udføre aktiviteterne i sit eget tempo. Beboeren og medarbejderne arbejder ud fra faste rutiner, hvor beboeren ved præcist, hvornår beboeren skal være aktiv f.eks. løfter beboeren armene op over hovedet, efter at medarbejderen har hjulpet beboeren med at

blive vasket i ansigtet. Beboeren forberedes desuden på vendinger, ved at medarbejderne tæller til tre og beboeren strækker armen mod sengehesten. Medarbejderne støtter beboerens aktive deltagelse på en positiv og anerkendende måde.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, således at beboeren forstår, hvad beboeren skal, f.eks. anvender medarbejderen korte sætninger. Beboeren har en del fysiske ressourcer og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne, samt til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse og roser beboerens fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier er en særdeles venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation, hvor medarbejderne samtidigt sikrer, at kommunikationen er tilpasset den enkelte beboer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og arbejder målrettet med en rehabiliterende tilgang, der er tilpasset den enkelte beboers ressourcer.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

**Emne:**

Organisering af arbejdet

**Data:**

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne hjælper hinanden med at finde alle remedier frem til pleje i sengen. Imens kører beboeren selv sengen op i en god arbejdshøjde til de to medarbejdere. Plejen gennemføres i en logisk og faglig hensigtsmæssig rækkefølge og der forekommer ingen unødige afbrydelser eller forstyrrelser med betydning for plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre remedier klar på beboerens sengebord. Medarbejderen har desuden affaldsspand indenfor rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde ved plejens begyndelse. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren er kuldkær. Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at organiseringen i de to observationsstudier sker på en særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssig måde, hvor medarbejderne arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboernes behov og hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| <b>Emne:</b><br>Praktisk støtte | <b>Data:</b><br><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u><br>Medarbejderne sikrer indledningsvist en mindre oprydning på beboerens sengebord, så der er plads til plejeremedierne. Den ene medarbejder sørger desuden for at aftørre dørhåndtag og kørestol med en engangsklud. Efter plejen sørger medarbejderne for aftørring af plejebord, samt for oprydning i boligen. Desuden tager medarbejderne affald og opvask med ud af boligen. Beboeren er ikke i stand til at deltage i de praktiske opgaver.<br><br><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u><br>Tilsynet foretager kun observation af oprydningen af remedier, som er brugt i forbindelse med plejen. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter at tilsynet har forladt boligen. |
|---------------------------------|--|

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| <b>Personlig støtte og pleje</b> | <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u><br>Medarbejderne ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderne udfører korrekte handskeskift og foretager relevante håndhygiejne imellem handskeskift.<br>Plejen udføres i sengen, hvor beboeren først får hjælp til soignering af ansigtet, siden overkroppen og til sidst nedre hygiejne. Beboeren afdækkes på intime områder under hele plejen, så beboeren ikke fremstår blottet. Beboerens hudfolder vaskes forsigtigt og duppes tørre på udsatte hudområder samt observeres nøje, hvorefter der påsmøres salve.<br>Beboeren lejres grundigt efter morgenplejen og tilbydes morgenmad i sengen efter eget ønske.<br><br><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u><br>Beboeren får tilbudt personlig pleje i sengen. Medarbejderen indleder plejen med at vaske beboeren i ansigtet, samt dryppe beboerens øjne. Medarbejderen tilbyder efterfølgende beboeren nedre hygiejne i sengen.<br>Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed samt på, at beboeren er meget kuldkær og ikke trives ved at ligge med bar hud. Medarbejderen arbejder roligt, men i et tempo, som sikrer, at beboeren hurtigt får tøj på. Beboeren støttes til øvre personlig pleje, mens beboeren sidder på sengekanten. Medarbejderen har lagt beboerens tøj frem, således at beboeren kan få tøj på med det samme. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.<br>Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekte skift af handsker igennem forløbet. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen ikke udfører den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift. |
|----------------------------------|--|

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte generelt leveres på meget tilfredsstillende vis med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse og de faglige retningslinjer. Tilsynet observerer imidlertid, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <p><b>Emne:</b><br/>Fællesarealer</p> | <p><b>Data:</b></p> <p>I plejehjemmets stueetage findes flere rum til aktivitet og træning samt udgang til en stor terrasse. I afdelingerne er mange beboere samlet til morgenmad i forbindelse med tilsynets start. Beboerne sidder samlet ved få borde og har en hyggelig samtale under måltidet. Langs gangarealerne ses flere steder bløde lænestole og mindre borde, hvor man kan gøre ophold. Såvel dagligstuer som gangarealer er indrettet med møbler, der er tilpasset målgruppen. En stor tavle på gangen orienterer beboere og pårørende om, hvilke medarbejdere der er på arbejde i dag-, aften- og nattevagten. Medarbejderne fremgår med fotos.</p> <p>Medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, som de møder på gangen, og de banker på dørene, inden de træder ind i beboerens boliger.</p>  |
| <p><b>Sociale aktiviteter</b></p>     | <p>Der er informationstavler i afdelingerne, som bl.a. viser dagens vejr, aktivitets-tilbud, billeder fra fester og dagens menu. Der afholdes gudstjeneste i stueetagen på tilsynsdagen, hvortil der observeres stor tilslutning. Beboere med behov for støtte modtager hjælp til transporten til gudstjenesten.</p> <p>Tilsynet observerer desuden forskellige aktiviteter i morgen- og formiddagstimerne i form af socialt samvær og dialog med beboerne. En urolig kognitivt svækket beboer ses i følgeskab med en medarbejder, som fremstår rolig og tålmodig.</p> <p>I stueetagen er et hold med beboere og gæster udefra i gang med stolegymnastik. Der observeres desuden tilgængelige træningscykler på gangen.</p> <p>På informationstavlen fremgår det, at pårørende kan låne plejehjemmets rickshaw, hvis de ønsker at køre en tur med deres familiemedlemmer.</p> |

#### 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

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Emne:</b><br/>Livskvalitet og tryghed</p> | <p><b>Data:</b></p> <p>Tilsynet taler med otte beboere i forbindelse med tilsynet.</p> <p>Alle otte beboere giver udtryk for, at de trives på Rosenborgcentret og at de oplever tryghed.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg føler mig tryk. Der er velvilje fra personalets side. Medarbejderne har også en god kontakt med lægen - det er jeg tryk ved'</i></li> <li>• <i>'Jeg har det aldeles udmærket. Det fungerer generelt utroligt godt. Jeg føler mig meget tryk'</i></li> <li>• <i>'Jeg er glad for at være her, når det ikke kan være anderledes'</i></li> </ul> |
|---|--|

- *'Jeg er tryk ved, at medarbejderne har forstand på det, de gør'*
- *'De tager hånd om os og passer på os'*

En beboer kan ikke redegøre for temaet.

Selvbestemmelse

De otte beboere oplever, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår.

Beboerne udtrykker stor frihedsgrad, som de oplever, at medarbejderne understøtter i deres måde at være på.

En beboer siger bl.a. *'Jeg bestemmer selv inden for reglerne og rammerne'*

En beboer kan ikke redegøre for temaet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, udtrykker og udviser tryghed og oplever selvbestemmelse i hverdagen på Rosenborgcentret.

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

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende og svarende til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager begrænset støtte til personlig hygiejne, men at den generelle støtte og omsorg fra medarbejdernes side opfylder deres behov, og at de altid kan bede om ekstra hjælp.

Dertil oplever beboerne, at de gør det, de selv kan, både i forbindelse med den personlig pleje, de praktiske opgaver i boligen og i forbindelse med afviklingen af måltiderne i dagligstuen. En beboer fortæller, at beboeren normalt selv henter morgenmad i spisestuen og bringer den til sin bolig, hvilket beboeren ved, er vigtigt for at fastholde fysikken. Beboeren nyder dog, at medarbejderne, på dage hvor beboeren er særlig træt, henter morgenmaden for beboeren.

Alle beboerne ved, hvor de vil henvende sig ved behov for at klage. Enkelte beboere beskriver, hvordan de ikke har tænkt over dette spørgsmål tidligere, idet de ikke har haft grund til at klage. Andre beboere vil kontakte lederen eller kontaktpersonen.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

Observation

Alle de interviewede beboere fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. En kognitivt svækket beboer, som har svært ved at besvare tilsynets spørgsmål, fremstår med præg af både fysisk og kognitiv svækkelse. På trods af beboerens fysiske handicaps færdes beboeren en del rundt i boligen med en krykke. Beboeren er velsoigneret, selvom beboeren ikke husker, om hun er blevet hjulpet med at blive vasket til morgen. Beboeren virker opgivende og beskriver sig selv som 'lost'. Beboeren siger *'Jeg synes ikke, der er tilstrækkelig opfølgning på mig'*. Forespurgt hos en medarbejder, der kender beboeren, oplyses tilsynet om, at beboeren hver dag fremstår nedtrykt og opgivende fra morgenstunden, men oplives betydeligt af socialt samvær, som beboeren ofte kan motiveres til at deltage i fra middagstid og resten af dagen. Medarbejderen beskriver gentagne

forsøg på at motivere beboeren til at spise morgenmad i dagligstuen, men som indtil videre har været uden held.  
Beboernes boliger og hjælpemidler observeres renholdte.

#### Kontinuitet i støtten

Tre beboere oplever, at de ser nogenlunde de samme medarbejdere i forbindelse med plejen, fire beboere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos beboerne. Heraf er det dog kun tre beboere, som udtrykker, at det er problematisk. Dertil tilkendegiver de samme tre beboere desuden, at medarbejderne har meget travlt og at der derfor opleves en del ventetid. Beboerne nævner, at aftener, weekender og helligdage er særligt udfordrede. For den ene beboers vedkommende betyder ventetiden, at der bliver kort tid imellem morgenmad og frokost, hvilket ikke er hensigtsmæssigt i relation til beboerens diabetes.

En beboer kan ikke redegøre for oplevelsen af kontinuitet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Størstedelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, men tre beboere oplever manglende kontinuitet og travlhed hos medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, hvilket også gælder for beboernes hjælpemidler og boliger.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

De otte interviewede beboere oplever en god kontakt og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Beboerne beskriver, at medarbejderne er søde og hjælpsomme, uanset om de er faste medarbejdere eller vikarer. Dertil oplever beboerne, at der generelt er en god omgangstone på plejehjemmet, både imellem beboerne og medarbejderne, men også indbyrdes imellem medarbejderne.

En beboer siger; *'Medarbejderne taler altid pænt og ordentligt. Det gør de også til de beboere, der er meget urolige'*.

En anden beboer udtrykker ligeledes generelt tilfredshed med kommunikationen på plejehjemmet. Beboeren fortæller, at der naturligvis er forskel på medarbejderne og hvem man, som beboer, fungerer godt sammen med. Beboeren siger; *'Nogle holder jeg ligefrem af, at andre er mere hårde typer'*.

En beboer kan ikke redegøre for temaet.

#### Emne:

Muligheder for at være social

#### Data:

Hovedparten af de interviewede beboere deltager i flere af plejehjemmets udbudte aktiviteter og udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af aktiviteterne.

Beboerne nævner bl.a. deltagelse i gymnastik, styrketræning, litteratur og biograf. Flere beboere beskriver, at de er meget sammen med familiemedlemmer og af den årsag ikke deltager så meget i plejehjemmets aktivitetstilbud.

En beboer er imponeret over de medarbejdere, der står for aktiviteterne og fortæller, at de gør sig meget umage.

En beboer savner at komme ud og gå en tur. Ifølge beboeren er det ikke sket siden oktober måned.

De interviewede beboere giver desuden udtryk for, at de er sammen med medbeboerne i den grad, de ønsker, hvilket primært er i forbindelse med måltider og aktivitetstilbud.

En beboer kan ikke redegøre for temaet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter, fraset en beboer, der savner at komme ud og gå en tur udenfor. Beboerne oplever socialt samvær med medbeboere i den grad, de hver især ønsker.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

#### Data:

Hovedparten af beboerne udtrykker tilfredshed med maden og menuens kvalitet og variation på Rosenborgcentret.

En beboer beskriver maden som *'Superb'*. En anden beboer siger; *'Maden er gennemgående god'*. Beboeren viser tilsynet månedens menu, som indeholder varierede, almindelige danske middagsretter).

To beboere er ikke tilfredse med maden.

En beboer beskriver maden som *'opvarmet og overtilberedt'*. Beboeren fortæller, at f.eks. de grønne bønner altid er udkogte. En anden beboer beskriver, at maden efter beboerens opfattelse er dårligt tilberedt; *'Suppen er opvaskevand. Der er ingen smag i maden, og den varme mad er halvkold'*.

Beboerne udtrykker generelt manglende kendskab til mulighederne for at komme med forslag til maden, men flere beboere siger *'Det kan man sikkert godt'*. En beboer fortæller, at beboeren har foreslået medarbejderne, at økonomaen kunne komme op i afdelingen til en drøftelse omkring maden, men at dette ikke er sket endnu.

Blandt de beboere, der spiser deres måltider i spisestuen, beskrives en hyggelig stemning. Flere beboere beskriver, at de snakker lidt med dem, de sidder til bords med. Andre oplever en lidt stille stemning. En beboer siger; *'Det er ofte hyggeligt, men nogle gange er der beboere, der råber og skriger. Det kan de jo ikke gøre for, og medarbejderne gør, hvad de kan, for at hjælpe dem'*.

En beboer kan ikke redegøre for emnet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. To beboere udtrykker utilfredshed med maden, hvilken handler om madens smag og tilberedning. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mangler kendskab til mulighederne for indflydelse på menuen, men at hovedparten af beboerne forventer, at man kan komme med forslag. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

|   |  |
|---|--|
| <b>Emne:</b><br>Fokus i kvalitetsarbejdet | <b>Data:</b><br>Medarbejderne beskriver, hvordan hygiejne er et aktuelt fokusområde, hvor der bl.a. er tilgængelige lokale videoer omhandlende de hygiejniske retningslinjer. En medarbejder fortæller desuden om et særligt hygiejnefokus i uge 38 - bl.a. med quizzer.<br>Sygeplejersken italesætter, at der er udarbejdet en fast arbejdsgang, hvis beboere kommer hjem fra hospitalet med smitsomme sygdomme, så medarbejderne kan føle sig trygge. Desuden er sygeplejedespotet omorganiseret, så det er enklere at pakke vogne i forbindelse med smitteudbrud.<br>Medarbejderne beskriver, hvordan der er arbejdet med at få beboerne over på dosisdispenseret medicin. Ca. halvdelen af plejehjemmets beboere er aktuelt overgået til dosisdispenseret medicin. Der er i den forbindelse udarbejdet nye arbejds-gange, f.eks. i forhold til kontrol af medicinen ved administration. Plejehjemet er i proces med at opstarte medicinaudits. |
|---|--|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for priorite-rede temaer i kvalitetsarbejdet, som samtidigt er i tråd med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

|  |   |
|--|---|
| <b>Emne:</b><br>Kommunikation                        | <b>Data:</b><br>Medarbejderne beskriver følgende faktorer, som de mener er vigtige i kommunikationen med beboerne. Medarbejderne beskriver at de er: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nærværende</li> <li>• Lyttende</li> <li>• Anerkendende</li> <li>• Ligeværdige</li> <li>• Opmærksomme på at aflæse kognitivt svækkede beboeres behov og ønsker</li> <li>• Opmærksomme på at anvende korte sætninger</li> <li>• Opmærksomme på at hente sparring fra demenskonsulent, psyk. team, demensvejledere, hvis beboeren er særligt svær at aflæse</li> </ul> Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de er opmærksomme på en god kommunikation med beboernes pårørende. |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | Beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytnings samtalen i afdækningen af beboernes pleje og omsorgsbehov.<br>Besøgsplanen er et centralt værktøj og et solidt grundlag for planlægningen af plejen og støtten til den enkelte beboer. Beboerne inddrages i udarbejdelsen af besøgsplanen, hvis de er i stand til det og i hverdagen tager planlægningen ligeledes udgangspunkt i beboerens dagsform og ønsker på dagen.  |



|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Klippekortet anvendes til aktiviteter, som er planlagt ud fra den enkelte beboers ønsker, f.eks. restaurantbesøg. En medarbejder er allokeret til at stå for klippekortsydelser sammen med kontaktpersonen.</p>  |
| Rehabilitering    | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan rehabilitering handler om, at få øje på det beboerne kan eller har potentiale til at opnå. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de er opmærksomme på rehabiliteringsindsatsen, fordi den har en stor betydning for beboernes livskvalitet og derfor støtter medarbejderne beboerne i at holde fast i indgåede aftaler, f.eks. at gå selvstændigt til spisestuen. Medarbejderne fortæller i den forbindelse, at det er vigtigt, at der er enighed om indsatserne i personalegruppen, så det bliver en fælles koordineret indsats. Plejehjemmet har to fysioterapeuter, som står til rådighed med sparring. En mærkesag i forhold til rehabiliteringen er fokus på ernæring, som forudsætning for udvikling.</p>   |
| Livets afslutning | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerens ønsker til livets afslutning fremgår af forsiden i Cura. Lægen er involveret heri, f.eks. ved indflytningssamtale, hvor pårørende også deltager. Herefter vendes beboerens ønsker hvert år i forbindelse med den årlige lægesamtale. Medarbejderne beskriver i tillæg til ønsker om genoplivning, at plejehjemmet har en stor opmærksomhed på beboernes ønsker til behandlingsniveau og hvornår beboeren ønsker at blive indlagt.</p>   |
| Samarbejde        | <p>Medarbejderne beskriver faste arbejdsgange ved både udskrivelse og indlæggelse. Ved udskrivelse triageres beboeren altid rød og der er almindeligvis altid tilsyn fra terapeuterne, som enkelt kontaktes via Cura.</p> <p>Borgerjournalen i Cura er omdrejningspunkt for det tværfaglige samarbejde. Udviklingssygeplejersken sikrer, at der, på tværs af afdelingerne, er en ensartet måde at triagere på.</p> <p>Der afholdes tværfaglig konference en gang om ugen og triage afholdes med samme frekvens. Der afholdes desuden daglig sparring/tavlemøde/morgenmøde i de enkelte teams i tilknytning til E-tavlen.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samarbejde imellem plejepersonale, køkken og ergoterapeut i forbindelse med beboere med synkeudfordringer.</p> |

### 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 beboernes ønsker, behov og vaner 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 fungerer særdeles tilfredsstillende.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Emne:</b><br>Tryghed og sikkerhed | <b>Data:</b><br>Medarbejderne beskriver, hvordan der sikres tryghed for beboerne igennem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overholdelse af aftaler</li> <li>• Information om ændringer i de indgåede aftaler med beboerne</li> <li>• Faste rutiner som er velkendte for beboerne</li> <li>• Faste medarbejdere som beboerne kender</li> </ul><br>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de sikrer sundhedsfremmende og forebyggende indsatser hos beboerne, herunder beskrives opmærksomhed på bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• GPS og skilt med adresse til kognitivt svækkede</li> <li>• Nødkald - faldtruede beboere</li> <li>• Triage forebygger indlæggelse og genindlæggelse</li> <li>• Konfusion, tegn på urinvejsinfektion, forebyggelse via f.eks. hyppige ble-skift/tilbud om regelmæssige toiletbesøg, nedre toilette med vaskehand-ske ved alle toiletbesøg, øget væske/væskeregistrering</li> <li>• Væske - dehydrering?</li> <li>• Fordøjelse, følger beboeren sit vanlige mønster?</li> <li>• Neurologiske forstyrrelser, balance</li> <li>• Vejrtrækning, obs. lungebetændelse</li> </ul> |
|--------------------------------------|--|

#### 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

|   |   |
|---|---|
| <b>Emne:</b><br>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven | <b>Data:</b><br>Medarbejderne redegør for en struktureret planlægning, som foregår fra morgenstunden, herunder sker der koordinering i forhold til de beboere, der skal hjælpes af to medarbejdere.<br>Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de har arbejdstelefoner med ind i boligen, men at disse kun ringer i meget begrænset omfang. Medarbejderne beskriver, hvordan de i stedet slår 'nærvær' til i boligerne, hvorved kald fra de andre boliger kan høres. Der indhentes samtykke fra den enkelte beboer til aktivering af 'nærvær'.<br>Medarbejderne kan beskrive arbejdsgange og retningslinjer i forhold til ændringer i beboernes tilstande, samt medarbejdernes forskellige ansvars- og kompetenceområder i relation hertil. |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet                       | Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen varetager dokumentationsopgaver i et koordineret samarbejde med deres kolleger. Større opdateringer planlægges af afdelingslederen, så den enkelte medarbejder får både tid og støtte til opgaven.<br>Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen, de altid vil prioritere, dokumenteres tidstro, f.eks. i forbindelse med medicinadministration.  |

Medarbejderne fortæller i relation til dokumentationsarbejdet, at de føler sig godt klædt på til opgaven, og at de anvender kolleger, sygeplejerske eller instrukser og vejledninger på KK-net, hvis de er i tvivl.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de fremsøger og anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. Medarbejderne nævner i den forbindelse KK-net og VAR-portalen, hvorfra medarbejderne bl.a. henter viden om anlæggelse af compri-lan-forbinding, dysfagi og øjendrypning. En social og sundhedsassistent nævner desuden Pro-medicin, som et anvendt opslagsværk. Handlingsanvisningerne i Cura er født med links til VAR. VAR bruges desuden ofte i forbindelse med elevarbejdet og i forbindelse med microlæringsforløb i tilknytning til opgaveoverdragelse.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange vedrørende plejen og i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og oplever, at der er tid til at sikre et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de fremsøger og anvender faglige procedurer.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**

Besøgsplan

**Data:**

Medarbejderne beskriver, hvordan de prioriterer dokumentationen højt den første måned, hvor der i forbindelse med indflytningssamtalen indsamles væsentlige oplysninger om beboeren.

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab for medarbejdere, der ikke kender beboeren. I den forbindelse fremhæver medarbejderne, at besøgsplanerne beskrives i jeg-form og dermed fremstår nærværende.

Medarbejderne understreger, hvor vigtig besøgsplanen er for beboernes oplevelse af kontinuitet. Medarbejderne opbygger besøgsplanen efter en fast skabelon med overskrifter, hvori der indføres kortfattede og præcise oplysninger i relation til den enkelte beboer.

To gange om året skriver udviklingssygeplejersken ud til afdelingerne omkring opdatering af besøgsplan, hvilket sker både i forhold til dag, aften og nat.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Jeg har gennemlæst rapporten, og har ikke fundet fejl eller mangler. Jeg har derfor ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

**Lotte Alsløv**  
Forstander  
Rosenborgcentret



## 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.