



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejehjemmet Møllehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

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 .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL .....	22
4.2	METODE .....	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	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 de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

*Med venlig hilsen*

Birgitte Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Møllehuset, Edith Rodes Vej 11, 2200 København N
Leder: Iben Alsholm
Antal boliger: 79 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 19. maj 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt målrettet op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at der på plejehjemmet arbejdes særdeles tilfredsstillende med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Endvidere vurderes det, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer venligt og respektfuldt og i en anerkendende tone. Dog vurderes det, at en beboer under observationsstudiet udtrykker mindre tilfredshed med kommunikationen med en aftenvagter, og beboeren oplever, at aftenhjælpen ikke altid tager udgangspunkt i beboerens ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer beboernes autonomi og leverer hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne støttes i at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang. Ligeledes sikrer medarbejderne en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som foregår i et tempo tilpasset beboernes behov. Det vurderes endvidere, at en medarbejder ikke lader sig påvirke af udefrakommende forstyrrelser, men opretholder et målrettet fokus på beboeren. Hjælpen til den praktiske og personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte, og det vurderes, at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Endvidere vurderes det, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog observeres det, at der ikke sker en korrekt opbevaring af beboernes helbredsrelevante oplysninger, idet der er synlige afkrydsningskemaer tilgængelige på fællesarealer

##### **Interview med beboere:**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver at være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at en beboer allerede har talt med medarbejderne herom. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den nødvendige hjælp til personlig pleje, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at deres medicin udleveres rettidigt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, mens den anden halvdel af beboerne oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere. Beboerne problematiserer ikke, at hjælpen leveres af afløserne, da alle beskrives som søde og venlige.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld, imødekommende og humoristisk tilgang. Beboerne oplever at blive tilbudt meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet, og de oplever, at deres til- og fravalg respekteres. En beboer har nyere erfaring med sektorovergange, og beboeren beskriver at være taget godt imod og oplevede en hurtig opfølgning fra medarbejderne ved hjemkomsten fra hospitalet, hvilket gjorde beboeren tryk. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever et vel fungerende samarbejde både mellem medarbejderne og beboernes læge eller hospital. Det er tilsynets

vurdering, at beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om det interne samarbejde på plejehjemmet.

I forhold til maden beskriver fem beboere tilfredshed med maden og dens kvalitet, mens tre beboere beskriver mindre tilfredshed vedrørende madens variation og temperatur. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og ris/ros, og at de oplever, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

### Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser, samt hvorledes der sikres en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på at sikre beboerne medinddragelse i tilrettelæggelsen af plejen, og at medarbejderne er opmærksomme på at anvende beboernes ressourcer meningsfuldt og ud fra en rehabiliterende tilgang. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker til livets afslutning samt for et velfungerende tværfagligt samarbejde. Medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for faktorer, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne og for korrekt og sikker medicinadministration. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange i forbindelse med plejen og fremsøgning af gældende instrukser og vejledninger. Det vurderes, at medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet og oplever gode muligheder for sparring. Medarbejderne oplever dog, at tidsrammen ikke er tilstrækkelig til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen trods indsats på området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt dokumentation i forhold arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at tre beboere beskriver mindre tilfredshed vedrørende maden. Den mindre tilfredshed relaterer sig til beboernes oplevelse af manglende variation, og at den varme mad ikke altid er varm ved servering.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder deres fokus på at udvikle på beboernes måltidsoplevelser, så beboernes tilfredshed øges.
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at tidsrammen til dokumentationsarbejdet ikke er tilstrækkelig til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen. Tilsynet erkender, at ledelsen har haft fokus på området og iværksat tiltag, der skal afhjælpe dette, men at de ikke er helt i mål hermed.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre den nødvendige tid til dokumentationsarbejdet.
Tilsynet bemærker, at der er synlige afkrydsnings-skemaer tilgængelige på fællesarealer, som fremgår med beboernes helbredsmæssige oplysninger.	Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre forsvarlig opbevaring af helbredsmæssige oplysninger.
Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver mindre tilfredshed med en aftenvagts måde at kommunikere på. Ligeledes oplever beboeren, at aftenvagten ikke altid leverer hjælpen med udgangspunkt i beboerens ønsker.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt iværksættes indsatser, der sikrer, at alle medarbejdere har en respektfuld kommunikation og adfærd, og at de tilpasser hjælpen til beboernes ønsker.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn, hvor plejehjemmet fik anbefalinger målrettet medarbejdernes håndhygiejne og handskebrug, inddragelse af beboere i rekrutteringsproblemer og beboernes indflydelse og tilfredshed med maden.</p> <p>Som opfølgning på at sikre overholdelse af gældende hygiejniske retningslinjer oplyser ledelsen, at der har været afholdt hygiejneuge med forskellige former for quiz, undervisning og møder på tværs af vagtlag. Hertil sker en løbende italesættelse af hygiejniske opmærksomhedspunkter, som forventes overholdt af alle medarbejdere. En leder er uddannet hygiejne-nøgleperson, og sikrer vidensdeling til medarbejderne ved nye tiltag. Ydermere er der afholdt hygiejneaudits og undervist heri for at skærpe yderligere fokus og sikre læring i praksis.</p> <p>Vedrørende en medarbejders italesættelse af rekrutteringsproblemer over for en beboer, italesættes den ønskede adfærd løbende for at sikre, at beboerne ikke efterlades i utryghed eller med bekymringer, der relaterer sig til organisatoriske udfordringer. Ledelsen går i dialog med den enkelte medarbejder, hvis de konstaterer en uhensigtsmæssig kommunikation.</p> <p>I forhold til at sikre beboernes medindflydelse på måltidet, og mindske en beboers utilfredshed med maden, beskriver ledelsen flere indsatser på området. Hertil beskrives afholdelse af etageopdelte beboermøder med fokus på dialog og feedback om mad og måltider, afstemning om menuvalg til højtider, spørgeskemaer om maden, der er udarbejdet i samarbejde med beboerrepræsentanter, samt et diabeteskageudvalg, hvor beboerne kvalitetstester kagerne, inden de indgår i menuen. Endvidere arbejdes der med PDSA, som har fokus på at give beboerne mulighed for alternative menuer, som de selv har været med til at udvælge, hvis de ikke bryder sig om dagens menu.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der har været mange indsatser, der krævede øget fokus, ovenpå en tid med COVID-19.</p> <p>Der er afholdt 'fokusuger', hvor alle medarbejdere har modtaget undervisning i UTH og forbedringsmodellen, så de oplever en meningsfuld sammenhæng mellem UTH-indrapporteringerne og kvalitetsudviklingsarbejdet.</p> <p>Ud fra data fra UTH er der arbejdet med at sikre 'evaluering af PN-medicin' og 'kwittering af beboeropgaver' gennem etagevis undervisning.</p> <p>Endvidere er der i samarbejde med medarbejderne udarbejdet en skabelon for 'talekort' til formiddagsmøder, der understøtter fælles refleksion og sikrer systematisk gennemgang af beboerne.</p> <p>På dokumentationsområdet afholdes journalaudits halvårligt på samtlige beboerjournaler. I tillæg hertil foretager sygeplejersker og koordinatore løbende journalaudit for at vedligeholde fokus.</p> <p>På medicinområdet udføres ugentlige audits på tværs af etagerne, og data drøftes på de faglige kvalitetsmøder.</p> <p>Ligeledes arbejdes der med BPSD og NPI-screeninger. Hertil afholdes tværfaglige beboerkonferencer minimum to gange månedligt.</p>

	<p>Demensvidenpersonen har undervist medarbejderne i demens på tværs af vagtlag, ligesom hun løbende sikrer individuel sparring og supervision.</p> <p>Palliation er også et højt prioriteret område, og her har medarbejdere med en sundhedsfaglig autorisation haft særlige e-learningforløb samt modtaget undervisning. Sidste undervisningsseance er i nær fremtid, og herefter planlægges der kommende indsatser.</p> <p>Ledelsen arbejder med faglige temauger, som fx magtanvendelse og inkontinens, hvor alle medarbejdere modtager samme undervisning og lærer at anvende de forskellige screeningsværktøjer for at sikre en høj faglig tilgang og forståelse i arbejdet.</p> <p>Plejhjemmet indgår i et pilotprojekt omkring selvbestemmelse, tryghed og relationsdannelse. I den forbindelse har ledelsen interviewet beboerne omkring deres ønsker og behov i hverdagen for at understøtte en 'Borgerstyret hverdag'. Hertil arbejdes der med relationskort, der beskriver beboeren ud fra et mere personcentrert perspektiv frem for et udelukkende fagligt perspektiv. Der arbejdes på at mindske utryghed hos beboerne gennem en app, der er under udarbejdelse. Her kan beboeren få kendskab til dagens vagtplan og gennem relationskabende oplysninger få et mere indgående kendskab til medarbejderne.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt målrettet op på anbefalingerne fra det sidste tilsyn, og at der på plejhjemmet arbejdes særdeles tilfredsstillende med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmets kvalitetsarbejde er organiseret med en forstander, en projekt- og kvalitetsleder, to afdelingsledere, en køkkenleder og en kvalitets- og uddannelsesygeplejerske. Endvidere er der fire sygeplejersker med forskellige ansvarsområder. Kvalitets- og uddannelsesygeplejersken er ansvarlig for arbejdet med Cura, elever, kvalitetsudviklingen og forbedringsindsatsen. Projekt- og kvalitetslederen er tovholder for plejhjemmets forskellige projekter og for de faglige kvalitetsmøder, der afholdes hver 6 uge. Her deltager repræsentanter fra hver etage i dagvagt, en aftenvagt, tværgående terapeuter, sygeplejersker, og minimum en leder.</p> <p>Til alle etager er der knyttet en sygeplejerske og en koordinator. Herudover består medarbejderstaben primært af social- og sundhedsassistenter for at sikre en høj faglighed i kerneopgaven, men også social- og sundhedshjælpere og socialpædagoger indgår både i dag- og aftenvagter. Socialpædagogerne understøtter aktivitetsarbejdet og bidrager med et andet fagligt blik. Endvidere har plejhjemmet både fysio- og ergoterapeuter.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der afholdes tværfaglige konferencer etagevis på månedlig basis og monofaglige sygeplejemøder, hvor basissygeplejerskerne mødes i tværgående netværk med sygeplejersker fra andre plejhjem i 'De gamles by'. På tværgående netværksmøder udformes fx Cura-fællesundervisning på tværs af de fem plejhjem.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.	



Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen har ingen bemærkninger hertil.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne tiltaler beboeren ved fornavn og benytter berøring i kontakten med beboeren og at kommunikationen foregår i en venlig, respektfuld og humoristisk tone.</p> <p>Medarbejderne indleder dialog om emner, som beboeren kan tale med på, og spørger nysgerrigt ind til de ting, som beboeren fortæller.</p> <p>Der er en god kontakt mellem beboeren og medarbejderne, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren forstår det sagte. Ligeledes giver medarbejderne beboeren tid til at tale, og medarbejderne både anerkender og roser beboeren for at give udtryk for sin oplevelse af plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen kommunikerer på en venlig og respektfuld måde til beboeren. Beboeren betror sig til medarbejderen og fortæller, at hun oplever mindre tilfredshed med kommunikationen med en aftenvagter og at hun har en oplevelse af, at hjælpen om aftenen ikke altid udføres med udgangspunkt i hendes ønsker.</p> <p>Medarbejderen går ind i dialogen med beboeren og fortæller, at han nok skal give besked videre, så aftenvagten bedre kan imødekomme beboerens ønsker.</p> <p>Beboerens pårørende kommer på besøg, og medarbejderen hilser venligt. Pårørende spørger, om det kan være rigtigt, at medarbejderne ikke har tid til at hænge beboerens frakke tilbage i skabet efter en gåtur. Pårørende oplyser, at hun ofte finder frakken liggende på sofaen. Beboeren kommenterer herpå og oplyser, at nogle medarbejdere giver udtryk for, at de ikke har tid til at hænge frakken på plads. Medarbejderen giver pårørende ret i kritikken.</p> <p>Hertil beskriver ledelsen, at de vil følge op på beboerens og den pårørendes oplevelse.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på at inddrage beboeren i tilrettelæggelsen af støtten, hvortil medarbejderne italesætter deres handlinger og sikrer sig beboerens accept, inden en handling udføres. Medarbejderen spørger fx, om beboeren er klar til at blive vasket forneden, hvilket beboeren svarer ja til.</p> <p>Plejen udføres i et roligt tempo, som er tilpasset beboerens behov. Under forflytningen giver beboeren udtryk for utryghed, hvilket medarbejderne straks reagerer på. Medarbejderne tilpasser deres handlinger og spørger herefter løbende ind til, om beboeren oplever det bedre, hvilket beboeren bekræfter at gøre.</p> <p>..</p> <p>—</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen er meget opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelsesret og spørger i flere situationer ind til beboerens ønsker, fx inddrages beboeren i ønsker til hudpleje og påklædning. Medarbejderen spørger, om beboeren kunne tænke sig at spise morgenmad i boligen, og hvad hun kunne tænke sig at få serveret. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om, hvordan han har tænkt sig at prioritere opgaverne, og flere gange spørges beboeren, om hun er enig heri.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren støttes i at anvende sine ressourcer aktivt under plejen. Dette ses fx i forbindelse med forflytning og påklædning, hvor den ene medarbejder blandt andet beder beboeren om at løfte benene, så bukserne kan komme på plads.</p> <p>Beboeren støttes ligeledes i at udføre dele af den øvre personlige pleje, hvortil medarbejderen arbejder ud fra en kompenserende tilgang.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen udviser tålmodighed og forholder sig afventende, så beboeren fx selv kan klare forflytning fra seng til stol. Medarbejderen guider beboeren undervejs og støtter på en faglig måde ved at instruere beboeren i, hvordan hun bedst får benene ud over sengekanten.</p> <p>Under hjælpen til personlig pleje give beboeren mulighed for at gøre det, hun selv magter. Medarbejderen gør tingene klar til beboeren, og fortæller, hvad han selv vil foretage sig imens.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i begge observationsstudier kommunikerer venligt og respektfuldt, og i en anerkendende tone. Det vurderes, at en beboer udtrykker mindre tilfredshed med kommunikationen med en aftenvag, og oplever, at aftenhjælpen ikke altid tager udgangspunkt i beboerens ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved begge observationsstudier sikrer beboernes autonomi og leverer hjælpen ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne støttes i at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Forløbet gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge. En medarbejder indleder med at måle beboerens blodtryk, mens den anden medarbejder klargør de remedier, der skal anvendes til den personlige pleje.</p> <p>Den nedre pleje udføres i sengen, hvortil medarbejderne sikrer sig, at sengen er indstillet i korrekt højde. Medarbejderne arbejder ud fra en tydelig rollefordeling. Mens den ene medarbejder støtter beboeren med den øvre personlige pleje på badeværelset, udnytter den anden medarbejder tiden til at varetage praktiske opgaver i boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Plejen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov.</p> <p>Det skaber nogen uro og aktivitet i boligen, at pårørende kommer på besøg. Medarbejderen synes dog ikke at blive påvirket heraf, og formår at holde fokus på at være i dialog med beboeren og støtte med den personlige pleje og påklædning.</p> <p>Medarbejderen anvender hjælpemidler som fx Sara Steady på korrekt måde.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer en hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som foregår i et tempo, der er tilpasset beboernes behov. Det vurderes endvidere, at en medarbejder ikke lader sig påvirke af udefrakommende forstyrrelser, men opretholder et målrettet fokus på beboeren.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> En medarbejder udfører oprydning, udluftning og sengeredning. Opgaverne udføres korrekt og efter gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Mens beboeren selv klarer dele af den personlige pleje, udfører medarbejderen praktiske opgaver i boligen, fx redes der seng og foretages oprydning efter plejen. Medarbejderen har løbende fokus på, om beboeren har brug for støtte.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne ifører sig begge rette værnemidler, herunder engangsplastikforklæde. Både blodtryksmåling og nedre personlig pleje udføres på korrekt vis. Den ene medarbejder udfører sårpleje og italesætter sine observationer over for beboeren. Der smøres relevant med barrierecreme og påsættes ny forbindelse. Medarbejderen italesætter, at beboeren skal hvile til frokost som aflastning af såret.</p> <p>Beboeren forflyttes herefter til kørestolen. Forflytningen varetages på en hensigtsmæssig og faglig korrekt måde, hvortil medarbejderen udviser stor opmærksomhed på at sikre beboerens oplevelse af tryk.</p> <p>Den øvre personlige pleje foregår på badeværelset i samarbejde mellem beboeren og en af medarbejderne. Herunder støtter medarbejderen beboeren med barberingen. Medarbejderen foretager korrekt skift af handsker under hele forløbet og sikrer også den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under hele plejeforløbet udføres hjælpen med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderen anvender forklæde og følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.</p> <p>Beboeren får udført hjælp til nedre personlig pleje i sengen og øvre personlig pleje foregår på badeværelset. Beboeren synes at være meget tryk ved måden, hvorpå hjælpen udføres. Tilsynet bemærker, at beboeren flere gange betror sig til medarbejderen. Efter endt pleje giver beboeren udtryk for, at medarbejderen er den mest tålmodige og venlige af alle medarbejderne.</p> <p>Medarbejderen slutter plejeforløbet af med at anrette og servere morgenmad, herunder udlevering af dispenseret medicin. Medarbejderen redegør korrekt for, hvilken kontrol der er udført, før medicinen udleveres. Medicinen ses indtaget.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske og personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne på plejehjemmet observeres ryddelige og rengjorte, og der er en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. Flere steder på plejehjemmet ses der en demensvenlig indretning både i form af billeder på døre og demensvenlige dyr i haven.</p> <p>På de forskellige afdelinger ses hyggelige dagligstuer med kunstig pejs, gode møbler og lænestole.</p> <p>Om morgenen er der placeret forskellige drikkevarer på en køleblok, så beboerne selv kan forsyne sig. Der ses brødkurve og små kander med kaffe, som beboerne også selv kan tage fra. Kun få beboere opholder sig på fællesarealerne om formiddagen. Beboerne ser TV, læser i et blad eller sidder blot og observerer hverdagslivet. En medarbejder sætter sig for en kort stund i den fælles opholdsstue og sidder og taler med en beboer. Medarbejderen lægger sin hånd på beboerens arm.</p> <p>Medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne hilser på beboerne ved fornavn og udviser opmærksomhed på, at kommunikationen foregår i øjenhøjde.</p> <p>På en afdeling er en medarbejder ved at vaske gulve. Medarbejderen taler med beboeren, der opholder sig i fællesrummet, og medarbejderen fortæller blandt andet, at hun snart vil gå hen i beboerens bolig og gøre fint rent. Beboeren takker og spørger, om der er noget, han skal hjælpe med. Medarbejderen takker venligt beboeren for tilbuddet og svarer på en respektfuld måde, at hun godt selv kan klare opgaven, men at hun vil henvende sig, hvis hun får brug for hjælp. Tilsynet vurderer, at medarbejderen svarer særdeles respektfuldt, idet beboeren ikke synes at have ressourcer til medinddragelse i rengøringsopgaven. Medarbejderen spørger, om beboeren vil have en kop kaffe, hvilket beboeren takker ja til.</p> <p>På et tidspunkt sidder beboeren og den tilsynsførende alene i fællesrummet. Beboeren beder om hjælp til at komme på toilettet. Der ses ikke umiddelbart medarbejdere i nærheden, hvorfor tilsynet aktiverer nødkaldet, som hurtigt besvares af en medarbejder. Medarbejderen spørger venligt beboeren, hvad han kan hjælpe med.</p> <p>Internt mellem medarbejderne er der ligeledes en god tone. I et tilfælde ses fx, at en medarbejder hilser på sin kollega med stor glæde, og der gives et kram.</p> <p>I flere tilfælde oplever tilsynet, at medarbejdere henvender sig imødekommende til tilsynet, og på en venlig og nysgerrig måde spørger; <i>"hvem er du, og er der noget, jeg kan hjælpe dig med?"</i>.</p> <p>På flere afdelinger ses afkrydsningsskemaer til 'givet medicin'. På oversigten fremgår ingen personfølsomme oplysninger. Dog ses oplysninger som "klyx" eller "inhalation" sammenholdt med bolignummer eller fornavn. Tilsynet reflekterer over, at de anførte oplysninger forholdsvist nemt kan sammenkobles med den enkelte beboer, og dermed bør opbevares, så de ikke er tilgængelige for uvedkommende.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I alle afdelinger ses synlige opslag med ugens plan for aktiviteter.</p> <p>På tilsynsdagen er der tre forskellige tilbud om aktiviteter fordelt over hele dagen, fx ses torsdagsbar, havedag og kirkesang. De forskellige opslag er fordelt på ugedagene. Her ses aktiviteter, såsom banko, gymnastik, havedag, kirkesang, wellness, cykling og Møllebar.</p> <p>I en afdeling sidder tre beboere og taler med en medarbejder i fællesstuen. De nyder en kop kaffe og taler lidt om vejret. I en anden afdeling sidder en beboer i formiddagstimerne og ser TV i fællesstuen.</p> <p>I plejehjemmets gårdhave sidder tre beboere og nyder solen. Den ene har taget en avis med, som ligger på bordet.</p>

	<p>En beboer er på vej hen til en motionscykel, som er placeret på gangen. Beboeren fortæller, at han godt kan lide at cykle en tur. Cyklen er placeret, så man kan kigge ud i naturen. Ved siden af cyklen er der en skærm, og en medarbejder fortæller, at skærmen kan vise de flotteste motiver fra naturen, mens man cykler, hvilket forstærker den sanselige oplevelse.</p> <p>I eftermiddagstimerne sidder et mindre selskab med både beboere og medarbejdere i havens pavillon og får eftermiddagskaffe.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at der ikke sker en korrekt opbevaring af beboernes helbredsrelevante oplysninger.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

<b>Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med otte beboere, hvoraf to beboere har svært ved at svare fyldestgørende på tilsynets spørgsmål, grundet kognitiv svækkelse.</p> <p>Alle beboerne beskriver at være trygge og opleve livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Enkelte nævner, at det særligt er deres bolig og tilstedeværelsen af medarbejdere, der gør dem trygge. Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er nogle søde mennesker ansat til at passe på os".</i></li> <li>• <i>"Vi har det godt her. Der sker hele tiden noget her".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man bestemmer selv, hvornår man vil op osv."</i></li> <li>• <i>"Jeg går i seng, når jeg vil, og jeg ser det TV, jeg vil"</i></li> <li>• <i>"Og en gang om måneden er der også beboermøder. Her kan man sige, hvad man mener"</i></li> </ul>
Livets afslutning	<p>En beboer oplever at have talt med medarbejderne vedrørende ønsker til livets afslutning. Beboerne beskriver generelt, at de ville være trygge ved at tale med medarbejderne om emnet, dog nævner en beboer, at vedkommende ikke ønsker dette. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har skrevet nogle telefonnumre ned, så ved de, hvem de skal ringe til, hvis der sker mig noget"</i></li> <li>• <i>"Jeg håber bare ikke, at det er en fra vikarbureauet, der er på arbejde, når min sidste dag kommer, det ville ærgre mig"</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver at være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at en beboer allerede har talt med medarbejderne herom.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle beboerne oplever generelt at få den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne beskriver tilfredshed med kvaliteten af indsatsen. En beboer beskriver, at hun stort set er selvhjulpnen med den personlige pleje.</p> <p>En anden beboer oplever, at hjælpen nogle gange kan foregå lidt hurtigt, men beboeren beskriver ellers tilfredshed. Beboeren siger; <i>"Jeg ved, at de gør det så godt, som de overhovedet kan"</i>.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har været i bad i dag, det var rigtig godt"</i>.</li> <li>• <i>"Man kan altid bare ringe - så kommer de"</i>.</li> </ul> <p>Alle beboerne oplever generelt, at de anvender deres ressourcer aktivt i plejen, og at medarbejderne støtter dem heri. En beboer nævner, at hun ikke kan bidrage hertil grundet sin fysiske formåen. En anden beboer beskriver, at hun har talt med medarbejderne om, at hun godt selv kan gå i bad. Medarbejderne har opfordret til, at beboeren ikke gør dette på grund af faldrisiko, hvilket beboeren godt kan se fornuften i.</p> <p>Ligeledes beskriver beboerne, at de føler sig lyttet til. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er så glad for selv at gøre tingene, for så holder jeg mig i gang"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg får en vaskeklud med sæbe, og så sæber jeg mig ind"</i>.</li> </ul> <p>Seks beboere får hjælp til medicinadministration og beskriver tilfredshed hermed. To beboere er selvadministrerende. Den ene beboer får hjælp til bestilling af medicin og oplever ikke altid, at medicinen leveres til beboeren samme dag, som det ankommer fra apoteket, hvilket er af stor betydning for beboeren. En medarbejder taler på tilsynsdagen med beboeren om dette, og ligeledes drøfter tilsynet det med ledelsen, som vil følge op herpå.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige handlemuligheder i tilfælde af behov for at klage. Beboerne ville gå til enten forstanderen, pårørende eller medarbejderne. En beboer har henvendt sig til medarbejderne, når hun har været utilfreds. Beboeren udtrykker, at der er fulgt op på hendes henvendelser.</p> <p>En anden beboer er i tvivl, men siger; <i>"De er så dygtige alle sammen, så der er ikke noget, jeg er utilfreds med"</i>.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet har observeret på fællesarealerne.</p> <p>Beboernes boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Halvdelen af beboerne oplever at være omgivet af fast personale. Den anden halvdel beskriver, at der kan være en del forskellige medarbejdere, hvoraf en beskriver, at det særligt forekommer i weekenderne. Beboerne problematiser ikke dette, men beskriver, at alle medarbejderne er søde og venlige. Flere af beboerne har kendskab til deres faste kontaktperson, som de kan nævne ved navn.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er også kommet en del nye, de skal lige lære det, men sådan er det jo"</i>.</li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den nødvendige hjælp til personlig pleje, at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen, og at deres medicin udleveres rettidigt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, mens den anden halvdel af beboerne oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere. Beboerne problematiserer ikke, at hjælpen leveres af afløser, da alle beskrives som søde og venlige.

**Mål 3: Kontakt**

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler til dem i en pæn, respektfuld og humoristisk tone. Medarbejderne beskrives som værende søde og imødekommende. Ligeledes oplyser beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvis man har et problem, giver de sig tid til en lille snak".</i></li> <li>• <i>"Jeg har en kontaktperson, vi laver så meget sjov sammen hende og mig".</i></li> <li>• <i>"Der er ikke noget at klage over, vi laver sjov med hinanden".</i></li> </ul> <p>Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med øvrige beboere. Beboerne deltager fx i træning med fysioterapeut, banko og kreative ting. Tre beboere deltager efter eget ønske ikke i aktiviteter.</p> <p>Beboerne oplever alle, at der foregår meningsfulde aktiviteter på plejehjemmet. Ligeledes oplever beboerne, at deres til- og fravalg respekteres. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg keder mig ikke".</i></li> <li>• <i>"På tavlen står aktiviteter for hele ugen. Om mandagen er jeg som regel ude og male, og tirsdag går vi til banko".</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvor beboerne mødes med en respektfuld, imødekommende og humoristisk tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter og socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet, og at de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

**Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgange	<p>En beboer har erfaring med sektorovergangen mellem hospital og plejehjemmet, og beboeren beskriver, at hun oplevede en god modtagelse, da hun kom retur til plejehjemmet. Ligeledes beskriver beboeren, at medarbejderne var gode til at følge op på indlæggelsen, hvilket gjorde beboeren tryk.</p> <p>Beboerne giver alle udtryk for, at de har en oplevelse af, at medarbejderne taler med deres læge eller hospitalet, såfremt der er behov for det. En beboer beskriver, at hun selv håndterer læge- og hospitalsbesøg, men informerer medarbejderne herom, hvis der er noget, hun mener, de skal involveres i.</p>

	<p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det tror jeg nok, at de ville følge op på"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg oplever i hvert fald en rød tråd i mit forløb - jeg synes, de er gode til at følge op på mine helbredsmæssige problemer"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne kan generelt ikke redegøre for, om de oplever, at medarbejderne internt på plejehjemmet har et godt samarbejde og er gode til at orientere hinanden, men flere beboere fortæller, at de har en formodning herom.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at en beboer har nyere erfaring med sektorovergange og beskriver oplevelsen af at blive taget godt imod, og at beboeren oplevede hurtig opfølgning fra medarbejderne ved hjemkomsten, hvilket gjorde beboeren tryk. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever et velfungerende samarbejde mellem medarbejderne og beboernes læge eller hospital. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om det interne samarbejde på plejehjemmet.

#### Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Fem beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet og variation. Tre beboere beskriver mindre tilfredshed, som begrundes med, at to beboere oplever maden ensformig i form af mange farsretter, mens en beboer beskriver, at den varme mad ofte serveres halvlunken. To af beboerne glæder sig til, at Møllehuset åbner deres eget køkken.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg synes, den er god"</i>.</li> <li>• <i>"Maden er, som du vil have den. Jeg kan fx ikke lide fisk. Så kan jeg få en frikadelle"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne har alle kendskab til måder, hvorpå de kan komme med ris/ros eller forslag til køkkenet. Beboerne oplever, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker. En beboer fortæller, at hun er kræsen, men at hun oplever at få tilbudt alternativer.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi bestemmer selv. Vi har en spiseseddel, hvor vi krydser af"</i>.</li> <li>• <i>"Vi har talt om maden til beboermøderne"</i>.</li> </ul> <p>De beboere, der indtager deres mad i fællesstuen, oplever, at stemningen er god og hyggelig. To beboere indtager efter eget ønske alle deres måltider i egen bolig. En beboer siger; <i>"Stemningen, den er god nok. Vi sidder og sludrer"</i>.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fem beboere beskriver tilfredshed med maden og dens kvalitet, mens tre beboere beskriver mindre tilfredshed vedrørende madens variation og temperatur. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og ris/ros, og at de oplever, at medarbejderne er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.



### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på ugentlig auditering på medicin- og hygiejneområdet. Hertil har der været afholdt undervisning med skærpet fokus på at sikre en god håndhygiejne hos beboerne. Auditering foregår på tværs af afdelingerne, og har eksempelvis bidraget til ændringer i medarbejdernes arbejdsgange i forhold til at sikre tilfredsstillende medicinhåndtering og dokumentation heraf. Endvidere udføres der halvårligt en omfangsrig dokumentationsgenmang af alle beboerjournaler.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet ydermere har været fokus på at sikre kompetenceudvikling i palliation. Her har social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker modtaget både fysisk undervisning og e-learningmoduler for at skabe et fælles vidensgrundlag.</p> <p>Som led i et projekt om selvbestemmelsesret og en identitetsbevarende indsats er der foretaget interviews med beboerne. Der arbejdes nu med data herfra i forhold til at udvikle området og med sikre beboerne mere medindflydelse i hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i kongruens med ledelsens beskrivelser.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt for at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Hertil beskriver medarbejderne fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Man skal præsentere sig, og italesætte planen for dagen.</li> <li>• Man skal orientere sig i besøgsplanen, så kendskab til beboeren sikres.</li> <li>• Man skal sikre en individuel og personcentreret tilgang.</li> <li>• Man skal være opmærksom på sit kropssprog - det skal være åbent og smilende.</li> <li>• Man skal være i øjenhøjde med beboeren og sikre øjenkontakt under dialog.</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at nuværende projekt om selvbestemmelse og medinddragelse understøtter, at beboernes ønsker og behov danner grundlag for den hjælp, beboerne modtager. Medarbejderne er i dialog med beboeren og pårørende ved indflytningen, hvor der afholdes indflytningssamtale. En sygeplejerske udarbejder i løbet af de første par dage et udkast til besøgsplanen, der sikrer, at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens rutiner, behov og ønsker. Om muligt udarbejdes besøgsplanen sammen med beboeren eller de pårørende, og ellers læses den ofte op for beboeren, så der sikres tilsagn til oplysningerne.</p> <p>Beboerne og deres pårørende inddrages også i forhold til at sikre oplysninger vedrørende beboernes livshistorier.</p> <p>Medarbejderne anvender klippekortsordningen til at sikre, at beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter. Beboerne spørges ind til deres ønsker ved indflytning samt i den løbende dialog. Medarbejderne dokumenterer beboernes klip i Cura.</p>

Rehabilitering	Medarbejderne nævner, at rehabilitering er en tværfaglig indsats, der er centreret omkring beboerens mål for bedring eller vedligeholdelse af ressourcer. Medarbejderne sætter sammen med beboeren delmål for indsatsen, og de arbejder tværfagligt professionelt med opgaven. I hverdagen er der fokus på at anvende og bibeholde beboerens egne ressourcer gennem fysisk guidning, motivation eller spejling. Medarbejderne oplyser, at de anvender oplysningerne fra funktionsevnetilstandene, som beskrives i 'Jeg-form', hvilket sikrer kendskab til beboernes forventede mål.
Livets afslutning	Medarbejderne oplyser, at kendskabet til beboernes ønsker vedrørende livets afslutning sker i den løbende dialog. Ved endelig stillingtagen har beboerens læge en samtale med beboeren, og lægen dokumenterer beboerens valg/fravalg i journalen. Beboerens fravalg af livsforlængende behandling fremgår på forsiden af beboerjournalen og på e-tavlen. Medarbejderne nævner, at stillingtagen til genoplivning kan evalueres løbende og ud fra en individuel vurdering.
Samarbejde	Når en beboer er indlagt, sendes der en manuel eller supplerende indlæggelsesrapport ved behov. Medarbejderne sikrer altid opfølgende telefonisk kontakt til hospitalet. Hvis medarbejderne har mulighed for det, ledsages beboeren til hospitalet. Medarbejderne beskriver, at de følger instruks på området vedrørende sektorovergange i forbindelse med beboerens udskrivelse. Herunder sikres kontakt til hospitalet, forberedelse på modtagelsen af beboeren samt vidensdeling i Cura og eventuel kontakt til læge eller apotek. Ligeledes sikres mundtlig overlevering i overlappet mellem vagttag. Medarbejderne oplever gode muligheder for tværfaglig sparring, og medarbejderne nævner samarbejdspartnere, fx plejehjemslægen, terapeuter, hjælpemiddelcentret, Visitationen, diætist og Omsorgstandplejen. Der afholdes tværfaglige møder hver fjerde uge på alle etager, hvor terapeuter, ledere og sundhedsfaglige medarbejdere deltager, og alle vagttag byder ind med oplysninger om beboerne. Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne, da de forskellige faggrupper samarbejder om beboernes udfordringer, som fx ernæringsproblematikker eller bestilling af hjælpemidler.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på at sikre beboernes medinddragelse i tilrettelæggelsen af plejen, og at medarbejderne er opmærksomme på at anvende beboerens ressourcer meningsfuldt ud fra en rehabiliterende tilgang. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboerens ønsker til livets afslutning. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener medvirker til at skabe tryghed for beboerne, herunder nævnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At man er lyttende og tager hensyn til beboernes individuelle behov.</li> <li>• At man bevarer beboernes identitet ud fra deres livshistorier - forsøger at undgå for mange ændringer i beboerens hverdag.</li> <li>• At man er synlig i afdelingen.</li> <li>• At man sikrer hurtig besvarelse af nødkald.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At man sikrer kontinuitet og anvender kontaktpersonsordning. At man overholder aftaler.</li> <li>• At man er velforberedt.</li> <li>• At man er nærværende og udviser interesse for beboeren.</li> </ul> <p>I forhold til at sikre beboernes sikkerhed beskriver medarbejderne fokus på forebyggende og sundhedsfremmende indsatser som:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faldforebyggelse - fokus på hjælpemidler, sikre forflytninger, tværfaglig sparring og væskeindtag.</li> <li>• Triageringsmøder - refleksion og sparring vedrørende beboernes sundhedsmæssige udfordringer.</li> <li>• Tryksårsforebyggelse - fokus på lejring, underlag, ernæring, hudpleje og tværfaglig sparring.</li> <li>• Forebyggelse af urinvejsinfektion - fokus på hygiejniske principper, anvendelse af værnemidler, væskeindtag og oplæring af elever.</li> <li>• Forebyggelse af ensomhed gennem fokus på omsorgsbesøg, arrangementer, besøgshunde og beboersammensætningen ved fx måltider.</li> </ul> <p>Medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der foretages i forbindelse med medicinadministration. Hertil beskrives, at der på medicinvognen er billeder af beboerne for at mindske risikoen for fejludlevering. Endvidere beskrives opmærksomhed på kvittering i Cura og på tjek af præparaternes holdbarhed.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejdere med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne og for korrekt og sikker medicinadministration.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderen redegør for, hvordan arbejdet tilrettelægges, så støtten til beboerne kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Koordinatoren fordeler hver morgen beboerne ud fra kontaktpersonsordning, medarbejderkompetencer og beboernes kompleksitet. Dagens kontaktpersoner er ansvarlige for at åbne de opgaver, der er tilknyttet beboeren, og kontaktpersonerne sikrer, at der reageres herpå.</p> <p>Medarbejderne sikrer sig endvidere, at afløsere læser beboernes besøgsplan, inden de går i gang med dagens opgaver.</p> <p>For at mindske forstyrrelser i plejen italesætter medarbejderne deres opgaver for kolleger, eller de laver aftaler indbyrdes på forhånd. Inde hos beboeren sikres det, at alle remedier er klargjorte på forhånd og er indenfor rækkevidde.</p> <p>Medarbejderne italesætter for beboeren, hvis de er nødt til at besvare en telefon, men ellers ignoreres opkald.</p> <p>Ved ændringer i beboerens tilstand udføres TOBS, og på baggrund heraf foretages videre handlinger, såsom sparring, forebyggende indsatser eller lægekontakt.</p> <p>Hvis det er muligt, går medarbejderne i dialog med beboeren for at afklare en eventuel årsag, ligesom medarbejderne orienterer sig i Cura for at afdække mulige forklaringer.</p>

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplyser, at de dokumenterer løbende, men at de oplever, at det kan være svært at sikre den rette kvalitet i dokumentationen grundet travlhed. Hertil beskrives det, at ledelsen er lydhør, og de har forsøgt at imødekomme udfordringen ved at ændre på mødetider med fast kadence, så der sikres tid til større dokumentationsarbejde. Medarbejderne oplever, at dette ikke opfylder det daglige behov, og at der ofte forekommer overarbejde, der skyldes dokumentationsarbejdet. Ved indflytning sættes der tid af til den mere omfattende dokumentationsopgave. Medarbejderne er rutinerede i dokumentationsarbejdet, og de beskriver gode muligheder for hjælp og sparring.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for anvendelsen af instrukser og vejledninger i hverdagen. Særligt anvendes medicininstruksen, lokale Action Cards, sikkerhedsaftaler, FSIII-vejledning og Møllehusets håndbog. Medarbejderne fremsøger instrukser på Teams og KK-net. Endvidere anvendes VAR-portalen i elevarbejdet og til at fremsøge sygeplejefaglige procedurer, fx omhandlende intramuskulære injektioner. Medarbejderne anvender ligeledes VAR til at indsætte links i handlingsanvisninger. Medarbejderne beskriver, at VAR er et godt opslagsværk.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med plejen og fremsøgning af gældende instrukser og vejledninger. Det vurderes, at medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for sparring, men oplever også, at tidsrammen ikke er tilstrækkelig til at sikre den nødvendige kvalitet i dokumentationen, trods indsats på området.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at en god besøgsplan er udarbejdet ud fra instruksen på området, som sikrer, at besøgsplanerne er udformet ensartet og ud fra de samme overskrifter. Endvidere er der fokus på at beskrive beboernes rutiner, vaner, ønsker og ressourcer. Hvis muligt foreslår medarbejderne, at besøgsplanen udarbejdes i samråd med beboeren eller dennes pårørende. Ajourføring foregår ved ændringer i beboerens helbredstilstand, og kontaktpersonen er ansvarlig herfor i samarbejde med koordinatoren. En medarbejder beskriver vigtigheden af at omsætte funktionsevnetilstandene i besøgsplanen, så besøgsplanen fremgår med tydelige og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser, helbredstilstande mm., fx PN-medicin. Det er koordinatorene og sygeplejerskerne, der er ansvarlige herfor, og beskrivelserne skal være meget detaljerede, handlevejledende og tydeligt beskrevet. Medarbejderne nævner, at beboerens samtykke også tydeligt skal fremgå.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for korrekt dokumentation i forhold til arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen observationer, som giver anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne.
Tilsynets samlede vurdering -	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

### 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 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at

anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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



## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget faktisk høringsvar inden for tidsfristen.

## OM BDO

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

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

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