



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejecentret Sølund

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelse .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode.....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	26
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO.....	30

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



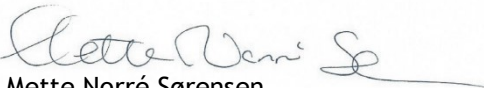
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejecentret Sølund, Ryesgade 20A, 2200 København N

Leder: Jan Nybo Jensen (Fraværende på tilsynsdagen)  
Stedfortrædende leder: Daniela Spaqaj

Antal boliger: 150 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets stedfortrædende leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med seks medarbejdere (En sygehjælper, to social- og sundhedshjælpere, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske  
Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske  
Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Plejehjemmet Sølund på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at plejehjemmet i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende det gode måltid og medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at Plejehjemmet Sølunds organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet.

##### Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der i observationsstudierne på meget tilfredsstillende vis, er en venlig, og respektfuld kommunikation, der understøtter et ligeværdigt og individuelt fokus. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne på relevant vis inddrages med fokus på at fastholde funktionsniveauet. Dertil vurderer tilsynet, at der generelt på meget tilfredsstillende vis arbejdes med det gode måltid, dog vurderer tilsynet, at et øget fokus på servering af måltidet kan bidrage til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet, i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt på hensigtsmæssig måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i observationsstudierne, ikke forekom unødige forstyrrelser under udførelsen. Endvidere vurderer tilsynet, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje i observationsstudierne generelt foregår på tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes individuelle behov, samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer hjælpes med at spise på en mindre værdig måde under frokostmåltidet. Desuden vurderer tilsynet, at en medarbejder, der udleverer medicin i et medicinbæger, uden påført identifikation, ikke følger gældende retningslinjer.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Fraset en situation, hvor to medarbejdere omtaler en beboer i tredje person, imens beboeren er til stede.

##### Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Dog bemærker tilsynet, at en beboer med luftvejssygdom oplever utryghed ved, at medarbejderne ikke forstår beboerens symptomer og beboeren er derfor usikker på, om medarbejderne vil kunne håndtere en akut forværring i beboerens sygdom.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger ligeledes generelt ses renholdte. Dog fremstår to beboere usøgnede og deres boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes beskidte af støv og madrester. Samtidig oplever den ene beboer manglende kontinuitet i hjælpen. En tredje beboers bolig og hjælpemiddel vurderes ligeledes beskidt af støv og madrester. Det er tilsynets vurdering at ledelsen har iværksat relevante socialpædagogiske indsatser relateret til dette.

Endvidere vurderer tilsynet, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer retter kritik af et specifikt vagtlag, men ønsker diskretion og anonymitet, da beboeren frygter repressalier på baggrund af kritikken. En anden beboer oplever at blive misforstået grundet sprogbarrierer.

Tilsynet vurderer, at en stor del af beboerne oplever madens kvalitet som meget tilfredsstillende, dog beskriver en tredjedel af de adspurgte beboere mindre tilfredshed med maden.

Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af de adspurgte beboere har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag til maden. Endvidere vurderer det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, fraset en beboer der oplever stilhed og søvndyssende musik ved måltiderne.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i tilrettelæggelsen af plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde er tilrettelagt og medvirker til at understøtte kvaliteten i beboerens forløb. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboerens stillingtagen til genoplivning og hvor de finder oplysningerne i journalen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i, VAR og på KK-intra.

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

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en tredjedel af de adspurgte beboere beskriver utilfredshed med maden, og halvdelen af de adspurgte beboere ikke oplever mulighed for indflydelse på maden og at en beboer oplever stilhed under måltidet.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, fortsat at fastholde fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden og menuen, samt at arbejde med principperne for Det gode måltid.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder varetager medicinadministration i medicinbæger uden påført identifikation, hvilket ikke er efter gældende retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at retningslinjerne for medicinadministration følges.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder hjælper en beboer med at spise på en mindre værdig måde.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at beboerne sikres værdig hjælp til spisning.

Tilsynet bemærker, at en beboer med luftvejs-sygdom tilkendegiver manglende tryghed i relation til medarbejdernes kompetencer i forhold til at håndtere akut forværring i sygdommen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker beboerens oplevelse af utryghed i forhold til den manglende tillid til medarbejdernes kompetencer i relation til beboerens sygdom.

Tilsynet bemærker, at en beboer retter kritik af et specifikt vagtlag, men ønsker diskretion og anonymitet, da beboeren frygter repressalier på baggrund af kritikken.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en undersøgelse af beboernes generelle trivsel i det oplyste vagtlag.

Tilsynet bemærker, at to beboere ikke fremstår velsoignerede. Samtidig ses manglende renholdelse af de to beboeres boliger og hjælpemidler. I et tredje tilfælde ses ligeledes manglende renholdelse af bolig og hjælpemiddel.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder de allerede igangsatte indsatser hos tre specifikke beboere.

Tilsynet bemærker, at to medarbejdere omtaler en beboer i tredje person, imens beboeren er til stede.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger opmærksomheden på medarbejdernes kommunikation, især når der tales om tilstedeværende beboere.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Plejhjemmet fik ved sidste tilsyn anbefalinger i relation til retningslinjer for håndhygiejne, beboerinddragelse i aktivitetstilbud, Det gode måltid, retningslinjer for medicinadministration samt medarbejdernes kendskab og brug af instrukser og vejledninger.</p> <p>Lederen oplyser, at plejhjemmet arbejder med en kontinuerlig indsats i forhold til de hygiejniske retningslinjer. Plejhjemmet udfører hygiejneauditering i fast kadence hver 14. dag. Auditering udføres af medarbejderne i afdelingerne samt af fagstaben.</p> <p>Lederen fortæller, at der afholdes beboermøder i afdelingerne en gang om måneden, hvor beboerne kan komme med ønsker til aktiviteter. Der afholdes aktiviteter i afdelingerne, hvilket ifølge ledelsen har medført, at flere beboere deltager. Det er de aktivitetsansvarlige medarbejdere i afdelingerne, der afholder aktiviteter for en eller flere beboere. Desuden kommer to af medarbejderne fra aktivitetscentret Midtpunktet på faste dage i afdelingerne og de bidrager ligeledes til beboeraktiviteterne. På tværs af huset afholder aktivitetscentret Midtpunktet faste arrangementer som busture, foredrag, banko m.m.</p> <p>Lederen fortæller, at plejhjemmet indførte varm frokost i foråret. Ændringerne blev drøftet med beboerne på et fællesmøde. Ændringen tilgodeser i højere grad beboernes behov for støtte ved det varme måltid, og bidrager generelt til en tryggere afvikling af måltidet, idet der er flere ressourcer i dagtimerne. I forbindelse med ændringerne er der nedsat en arbejdsgruppe. Arbejdsgruppen arbejder med det gode måltid. Herunder rammerne for måltidet, rollen som måltidsvært og det pædagogiske måltid.</p> <p>Plejhjemmet har iværksat en indsats i forhold til opgaveoverdragelse for at sikre, at medarbejderne kender og følger retningslinjerne ved medicinadministration. Medarbejderne undervises bl.a. i, hvordan der udføres medicinkontrol i CURA og hvordan der sikres kvittering ved administration af ikke-dispenserbar medicin. Undervisningen har i afdelingerne været gennemført af plejhjemmets afdelingsledere, faglige koordinatore og fagstab, som alle har sygeplejefaglig baggrund. Plejhjemmet auditerer ligeledes på medicin ugentligt, hvor der i læringsøjemed sikres feedback på eventuelle fund.</p> <p>Lederen oplyser, at der udsendes introduktionsprogram til alle ny ansatte, hvor der bl.a. er oplysninger om, hvor instrukser og vejledninger forefindes.</p> <p>Hertil sikrer ledelsen, at alle medarbejdere har adgang til at tilgå retningslinjer og instrukser i TEAMS. Lederne sikrer desuden i samarbejde med fagstaben, gennem undervisning, at medarbejderne har kendskab til retningslinjer, instrukser og brug af VAR.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Plejhjemmet har fokus på undervisning i CURA, bl.a. besøgsplan, ydelser og dokumentation ifm. indflytning. Det er fagstaben, der forestår undervisningen.</p> <p>Plejhjemmet har kontinuerligt fokus på forflytning og ergonomi. Forflytningsmedarbejderne gennemfører fast undervisning af husets medarbejdere.</p>



Lederen oplyser, at der er ansat iranske sygeplejersker og læger, som arbejder for at opnå dansk autorisation. Plejehjemmet arbejder med sikre en god introduktion gennem undervisning i bl.a. dansk plejehjemskultur, CURA samt det danske sprog. De iranske sygeplejersker, som ledelsen har vurderet er klar, vil indgå et autorisationsforløb på 6 måneder på Sølund med start i oktober i år.

Ligeledes oplyser lederen, at der foruden auditering af medicin, dokumentation, hygiejne, også udføres kvalitetskontrol i boligerne minimum en gang om ugen. Kvalitetskontrollen udføres af en medarbejder, som efterfølgende giver sin kollega feedback. Dertil oplyser Lederen, at plejehjemmet generelt arbejder med at træne medarbejderne i feedbackkultur.

Plejehjemmets beboersammensætning har ændret sig det seneste år, idet flere yngre beboere med psykiatriske lidelser, er flyttet ind. Dette har udløst et behov for, at sikre medarbejderne har de rette kompetencer til opgaveløsningen.

Plejehjemmets ledere og medarbejdere har således været på efteruddannelse i low arousal og arbejdet med laveffektive metoder. Efteruddannelsen er et AMU-kursusforløb og uddannelsen har været med en pålagt prøve til sidst. Under uddannelsen lærte lederne og medarbejderne bl.a. at arbejde med AGB-modellen (Adfærd-grunde-behov). Kursusforløbet er afholdt i samarbejde med et andet plejehjem og der sikres mulighed for kontinuerlig opfølgning for medarbejderne.

Lederen beretter desuden, at afdelingerne afholder BPSD konference hver 14. dag, ved komplekse beboerforløb.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Plejehjemmet Sølund på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at plejehjemmet i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende det gode måltid og medicinadministration.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Plejehjemmet er organiseret ved forstander, seks afdelingsledere, køkkenleder, serviceleder, aktivitetsleder, fagstab (to kliniske sygeplejersker, samt en uddannelsesansvarlig sygeplejerske), fysioterapeut og ergoterapeut, vagtplanlægger og administration. Der er ligeledes faglige koordinatore på hver afdeling.

Der afholdes ledermøder hver uge. Afdelingslederne mødes hver tirsdag og fredag, sammen med vagtplanlægger, for at koordinere fordeling af ressourcerne på tværs af afdelingerne. Fagstaben mødes en gang ugentlig med de faglige koordinatore til fagmøder med fokus på dokumentation i CURA, samt medicin håndtering. Afdelingerne triagerer fast en gang ugentlig med deltagelse af fysioterapeut og ergoterapeut. Mødet er berammet til 45 minutter, så alle beboerne kan gennemgås. Der er en fast mødestruktur med en mødeleder, der faciliterer mødet og sikrer en ansvarlig medarbejder i relation til opgaver og dokumentation. Der er fastlagt opfølgning på mødet, et par dage efter, så det sikres at de igangsatte opgaver er udført.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Plejehjemmet Sølungs organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

**Data:**

Lederen ønsker, at tilsynet har en opmærksomhed på tilgangen til beboerne og kommunikationen imellem beboerne og medarbejderne, samt hvorvidt beboerne fremstår soignerede.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

**Data:**

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen møder beboeren venligt og imødekommende ved at være i øjenhøjde og ved at benytte et roligt stemmeleje. Beboeren sidder på sengekanten og er allerede i tøjet. Medarbejderen og beboeren griner flere gange i den indledende snak. Medarbejderen fortæller beboeren hvilken dag og årstid det er, i sammenhæng med at de kigger ud på de triste vejr.

Beboeren spørger flere gange undervejs, hvor forskellige af beboerens ting befinder sig. Medarbejderen besvarer tålmodigt og venligt hver gang beboeren spørger.

Medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens livshistorie og refererer flere gange til den i løbet af plejeseancen, bl.a. hvor i udlandet beboeren har boet og hvad beboeren har beskæftiget sig med. Beboeren åbner på et tidspunkt en samtale om beboerens tab og sorg og medarbejderen griber samtalen og spørger straks ind. Herefter har de to en eksistentiel samtale om livet og døden og vigtigheden af musikken i beboerens liv.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Beboeren tiltales ved navn og mødes med et godmorgen af medarbejderen, hvilket beboeren responderer på med et smil. Det observeres, hvorledes medarbejderen tilpasser kommunikationen til beboeren ved at have øjenkontakt og ved at anvende korte sætninger. Når beboeren virker urolig, beroliger medarbejderen beboeren ved at anvende fysisk kontakt, ved at lægge en hånd på beboerens arm, hvilket får beboeren til at slappe af.

Observationsstudie af frokost måltid:

Beboerne ankommer til spisestuen, og de bydes på en venlig og imødekommende måde velkommen af medarbejderne. Medarbejderne anvender et åbent kropssprog og inviterer og guider beboerne til deres faste pladser. Beboerne er fordelt ved seks mindre borde, hvor medarbejdere sidder med ved tre af bordene. En beboer kommer gående med sin rollator og bliver vred og slår ud efter en anden beboer, som beboeren mener sidder på beboerens plads. Der er hurtigt medarbejdere omkring beboerne, som beroliger begge beboere. Der flyttes rundt på

beboerne og der er efterfølgende ro. De øvrige beboere i spisestuen påvirkes af uroen og hæver deres stemmer, mens medarbejderne ved bordene taler med beboerne om episoden hvorefter der hurtigt etableres en hyggelig stemning igen. Medarbejderne er smilende, nærværende og understøtter den livlige dialog ved bordene. Stemningen er let og der er en munter stemning imellem flere af beboerne.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

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

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og ved at beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse. Medarbejderen motiverer beboeren til at komme med ud på badeværelset for at modtage støtten. Medarbejderen har en rolig, venlig, men bestemt stemmeføring, som til sidst resulterer i, at beboeren går med ud på badeværelset og lader medarbejderen hjælpe sig. Medarbejderen sikrer sig beboerens samtykke forud for hver ny handling i plejesituationen. I forbindelse med tandbørstning bede medarbejderen beboeren om selv at børste tænderne. Medarbejderen rækker beboeren tandbørsten og siger *'Det er den her tandbørste, du bedst kan lide at bruge'*.

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

Medarbejderen inddrager beboeren på hensigtsmæssig måde gennem hele indsatsen, ved løbende at fortælle, hvad der skal ske, samt ved at understøtte beboerens medindflydelse i valg af bluse. Gennem hele indsatsen fortæller medarbejderen, hvad der skal ske og er opmærksom på, at holde pauser for at afvente beboerens accept, idet beboeren har et sparsomt sprog.

Beboeren giver verbalt udtryk for, at situationen ved nedre toilette og forflytning ikke er behagelig. I de situationer holder medarbejderen korte pauser og udviser en rolig adfærd og anvender korte støttende sætninger som: "nu er vi næsten færdig" og "jeg passer på dig", hvilket virker beroligende på beboeren.

##### Observationsstudie af frokost måltid:

Flere medarbejdere tilbyder beboerne drikkevarer, inden måltidet begynder og efterlader små kander på bordene, så beboerne selv kan tage mere at drikke.

En medarbejder stiller sig i midten af spisestuen og præsenterer forretten, som er suppe. Forretten anrettes og serveres af en medarbejder. Beboerne spørges ikke ind til, om de ønsker suppe.

Hovedretten præsenteres ikke. Hovedretten anrettes og serveres af en medarbejder. Beboerne spørges ikke ind til, hvordan de ønsker hovedretten serveret, fx om de vil have creme fraiche som topping eller salat.

#### Rehabilitering

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

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender guidning undervejs i forløbet og fastholder beboeren i de opgaver, der skal udføres.

Beboeren guides til selv at hjælpe til i forbindelse med af- og påklædning og ved håndvasken guides beboeren til selv at vaske sig i ansigtet, rede håret og børste tænder. Beboeren foretager desuden selv forflytninger ved hjælp af røllator.

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

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis gennem verbal og fysisk guidning, idet beboeren kun kan deltage aktivt i begrænset omfang, grundet sygdom. Medarbejderen udfører plejen med et rehabiliterende fokus og inddrager beboeren i forflytninger og påklædning. Medarbejderen anerkender beboerens indsats undervejs.

Observationsstudie af frokost måltid:

Størstedelen af beboerne indtager selvstændigt deres frokost. En beboer går selv hen til anretterbordet og tager en portion suppe mere. De øvrige beboere har ikke mulighed for selv at anrette deres mad.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne på meget tilfredsstillende vis, er en venlig og respektfuld kommunikation, der understøtter et ligeværdigt og individuelt fokus.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne på relevant vis inddrages med fokus på at fastholde funktionsniveauet.

Ligeledes vurderer tilsynet, at der generelt på meget tilfredsstillende vis arbejdes med det gode måltid, dog vurderer tilsynet, at et øget fokus på servering af måltidet, kan bidrage til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**

**Emne:**

Organisering af arbejdet

**Data:**

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen organiserer generelt arbejdet hensigtsmæssigt, men er nødt til at forlade beboeren en enkelt gang for at hente vaskeklude, efter at beboeren er kommet ud på badeværelset. Beboeren bliver dog på badeværelset, imens medarbejderen er ude af boligen og det får ikke betydning for beboerens pleje.

Plejen gennemføres i øvrigt uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen har klargjort plejebord med alle remedier og affaldsspand indenfor rækkevidde. Sengen indstilles til hensigtsmæssig arbejdhøjde.

Beboeren får hjælp til personlig pleje og påklædning, i sengen. Medarbejderen anvender et vend-let lagen ved forflytninger i sengen. Medarbejderen klargør kørestol ved sengen, hvorefter beboeren forflyttes til kørestol med loftlift. Ved forflytning fra seng til kørestol, anvender medarbejderen sengens funktioner i kombination med loftlift. Beboeren køres ud på badeværelset, hvor medarbejderen hjælper beboeren med mundhygiejne og med at få redt hår.

Under indsatsen er tv'et i boligen tændt. Dette påvirker dog ikke beboeren eller medarbejderen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og gennemfører plejen ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.

Observationsstudie af frokost måltid:

Bordene er dækket med servietter, bestik, glas og små kander med vand.

Der er fra måltidets start en tydelig rollefordeling mellem medarbejderne, hvor maden anrettes og serveres af to medarbejdere. Der sidder tre medarbejdere ved bordene, hvilket medvirker til, at der er fokus på beboerne, og at måltidet kan

afvikles på rolig vis. To medarbejdere hjælper hver sin beboer med at spise, og medarbejderne har kun fokus på denne opgave.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet, i observationsstudierne, på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt på hensigtsmæssig måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at der i observationsstudierne, ikke forekommer unødige forstyrrelser under udførelsen.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren er ikke i stand til at varetage eller deltage i de praktiske opgaver. Medarbejderen skifter sengetøjet inden boligen forlades og tager affaldet med ud.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Før beboeren liftes til kørestolen, afrydder medarbejderen plejebordet, idet der er sparsom plads i boligen og medarbejderen skal skabe plads til kørestolen. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer. Øvrige opgaver, såsom oprydning og udluftning varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
<p><b>Personlig støtte og pleje</b></p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboerens ben er hævede og beboeren afventer nye kompressionsstrømper. Beboeren ønsker ikke kompressionsbehandling og derfor anlægger medarbejderen blot en kraftig gazeforbinding til at beskytte benene. Medarbejderen opfordrer beboeren til at levere benene i løbet af dagen.</p> <p>På badeværelset giver beboeren udtryk for at være meget blufærdig og synes at det er ubehageligt at trække benklæderne ned, men gør det til sidst med medarbejderens støtte. Beboeren klager over gener fra genitalierne. Medarbejderne håndterer situationen særdeles professionelt og vasker beboeren imens hun afstemmer, om beboeren kan klare ubehaget. Medarbejderen indhenter samtykke fra beboeren i forhold til, at plejehjemslæge kan tilse beboeren ved dennes tilsyn den efterfølgende dag.</p> <p>Efter nedre hygiejne sikrer medarbejderen at beboeren får vasket ansigtet, børstet tænder og vasket hænder.</p> <p>Medarbejderen udfører plejen iført engangsforklæde og handsker og foretager relevant handskeskift undervejs i seancen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:</u></p>

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker før plejens begyndelse, hvor beboeren får hjælp og støtte til personlig pleje i sengen.

Medarbejderen udfører øvre toilette og afdækker beboeren, mens nedre toilette udføres. Medarbejderen er opmærksom på at smøre beboeren med barrierecreme før pålægning af ble. Medarbejderen hjælper beboeren med påklædning og forflytter herefter beboeren med lift til kørestolen. Beboeren køres til badeværelset, hvor medarbejderen hjælper beboeren med tandbørstning og med at få redt hår. Beboeren køres til spisestuen til en kop kaffe og en ostemad.

Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift under hele indsatsen.

#### Observationsstudie af frokost måltid:

Medarbejderne følger de hygiejniske principper i forbindelse med servering af frokostmåltidet. To medarbejdere hjælper hver sin beboer med at spise. Den ene medarbejder er siddende ved siden af beboeren, og medarbejderen spørger løbende beboerne, om de ønsker mere at spise. Den anden medarbejder er stående ved den beboer, som skal have hjælp til at spise. Tilsynet observerer, hvordan beboeren åbner munden for at signalere, at beboeren gerne vil have mere mad. Tilsynet observerer herefter, at medarbejderen skraber madrester af beboerens mundvige med kanten af skeen. Tilsynet observerer desuden, at en medarbejder kommer ind i spisestuen med medicinbæger uden identifikation og efterfølgende udleverer medicinen til en beboer, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer for korrekt medicinhandling.

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje i observationsstudierne generelt foregår på tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes individuelle behov, samt i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer hjælpes med at spise på en mindre værdig måde under frokostmåltidet. Desuden vurderer tilsynet, at en medarbejder, der udleverer medicin i et medicinbæger, uden påført identifikation, ikke følger gældende retningslinjer.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### **Emne:**

Fællesarealer

#### **Data:**

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige.

Spisestuerne er lokaliseret midt på gangarealerne og fremstår, i lidt varierende grad, hyggeligt og hjemligt indrettet. Nogle steder er der duge og pynt på bordene, samt billeder og blomster og puder, men i en afdeling fremstår fællesarealerne lidt mere tomme. Ledelsen fortæller dog tilsynet, at der netop har været gennemført køkkenreivering i afdelingen og at der derfor aktuelt pågår genindretning af fællesarealerne. Alle steder sidder beboere og spiser morgenmad fra morgenstunden af.

Mange beboere sidder i deres boliger, men har dørene til at stå åbne og har dermed lidt kontakt med medarbejdere og medbeboere.

Medarbejderen møder beboerne venligt og respektfuldt. Ved observation i dagligstuen på 5. sal opleves medarbejderne i flere situationer, hvor de imødekommer beboernes umiddelbare behov, bl.a. en beboer, der ikke kan finde sin telefon, en beboer, der spørger hvornår pårørende kommer på besøg og en beboer, der har

behov for hjælp til toiletbesøg. Medarbejderen har øjenkontakt med beboerne under samtale, smiler og har flere gange en hånd på beboerens arm.

Tilsynet observerer dog en situation, hvor en medarbejder omtaler en beboer i tredje person til en kollega, imens beboeren er til stede.

I forbindelse med frokosten på 1. sal observeres en del beboere samlet i spise-stuen. Der afspilles sagte musik fra Musicure-anlægget.

På 2. sal ses medarbejdere sidde med under frokostmåltidet. En anden medarbej-der er ansvarlig for at servere maden og spørge ind til, om beboerne ønsker mere at spise.

#### Sociale aktivi- teter

Tilsynet observerer, at medarbejderne sidder sammen med flere beboere, som spiser morgenmad. En medarbejder afspiller musik for en beboer på sin mobilte-lefon. Det virker beroligende på beboeren.

Tilsynet observerer, at en medarbejder har samlet en gruppe beboere til en ak-tivitet, hvor der kastes med balloner og tilsynet observerer ligeledes aktivitet i stueetagen, bl.a. træning ved fysioterapeut.

Der er desuden en købmandsbutik i stueetagen, hvor der observeres en del akti-vitet. Flere beboere sidder og taler sammen i stueetagens fællesområde.

En beboer hentes af en fysioterapeut fra Nørrebro Fysioterapi og de følges uden-dørs.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstil-lende vis. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Fraset en situation, hvor to medarbejdere omtaler en beboer i tredje person, imens beboeren er til stede.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

#### Data:

Tilsynet interviewer 12 beboere.

Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af bebo-erne fremhæver, at de får en god behandling og at personalet er søde. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg er meget glad for at bo her, personalet er søde og dygtige'*
- *'Personalet er meget søde'*
- *'Jeg har aldrig haft det så godt som nu, jeg er meget lykkelig for at være her'*

11 ud af 12 beboere oplever, at de er trygge ved at bo på plejehjemmet. En be-boer føler sig utryg. Beboeren lider af luftvejssygdom og oplever, at medarbej-derne ikke altid forstår beboerens symptomer, hvilket gør beboeren usikker på, om de vil kunne håndtere en akut forværring i beboerens sygdom.

Selvbestemmelse	<p>Beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv, jeg gør, hvad det passer mig. Jeg går ture hver dag. Jeg skal have frisk luft hver dag'</i></li> <li>• <i>'Jeg har demens og bruger min kalender hver dag, så har jeg styr på hvad jeg skal. Jeg har indflydelse på fx tøjvalg og hvornår jeg går i bad. Jeg kan fuldstændig bestemme over mit eget liv. Jeg behøver ikke at spørge andre, hvad jeg skal. Jeg har bevaret min egen selvstændighed'.</i></li> <li>• <i>'Jeg lader lidt personalet bestemme. Sådan kan jeg bestemt lide det'.</i></li> <li>• <i>'Det hele er til diskussion, jeg kan godt lide at diskutere med personalet. Jeg bestemmer selv'</i></li> </ul>
-----------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Dog bemærker tilsynet, at en beboer med luftvejssygdom oplever utryghed, ved at medarbejderne ikke forstår beboerens symptomer og beboeren er derfor usikker på, om medarbejderne vil kunne håndtere en akut forværring i beboerens sygdom.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Beboerne oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Fire beboere varetager selv den personlige pleje.</p> <p>De beboere, som modtager hjælp til personlig pleje, udtrykker alle tilfredshed med kvaliteten af hjælpen og beboerne beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.</p> <p>Alle 12 beboere giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller den lokale afdelingsleder.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Ni ud af 12 beboere fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes boliger vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdt. Otte ud af de ni beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol, og alle hjælpemidlerne ses rengjorte.</p> <p>Hos en beboer observerer tilsynet, at boligen er snavset af indtørrede madrester og støv på gulvet. Beboerens rollator observeres ligeledes med støv og madrester.</p> <p>Hos en anden beboer observerer tilsynet, at beboeren har en meget tør og skælende hud. Beboerens tøj ses ligeledes med en del hudskæl. Beboerens bolig og rollator ses ligeledes snavset af støv og hudskæl. Ledelsen fortæller efterfølgende til tilsynet, at der er en målrettet pædagogisk indsats hos denne beboer, da beboeren har meget svært ved at modtage hjælp til personlig pleje.</p> <p>Hos en tredje beboer observerer tilsynet, at beboeren, som er fast kørestolsbruger, sidder iført papirbukser fra tidligere indlæggelse. Bukserne er trukket halvt</p>



på plads, hvorved beboerens lår og ble er synlig. Beboeren har tre husdyr i bur i boligen og der er meget beskidt omkring buret af ekskrementer fra dyrene og det ene dyr opleves medtaget. Beboerens kørestol ses ligeledes uren af støv. Ledelsen oplyser efterfølgende til tilsynet, at beboeren ikke ønsker at skille sig af med dyrene og at det er beboerens pårørende, som varetager rengøringen omkring buret.

#### Kontinuitet i støtten

11 ud af 12 beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og hjælper med det, som der er behov for. En beboer fortæller, at der kommer mange forskellige og at beboeren ikke ved, hvilken medarbejder, som har med beboeren at gøre.

Alle 12 beboere oplever, at aftaler, indgået med personalet, overholdes og at der bliver lyttet til beboernes ønsker.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov og at boliger ligeledes ses renholdte. Dog fremstår to beboere usøgnede og deres boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes beskidte af støv og madrester. Samtidig oplever den ene beboer manglende kontinuitet i hjælpen. En tredje beboers bolig og hjælpemiddel vurderes ligeledes beskidte af støv og madrester. Det er tilsynets vurdering at ledelsen, har iværksat relevante socialpædagogiske indsatser relateret til dette.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Ti ud af tolv beboere oplever, at medarbejderne generelt taler i en venlig og respektfuld tone. En beboer fortæller, at mange medarbejdere taler et begrænset dansk og beboeren oplever i den forbindelse nogle gange at blive misforstået.

En anden beboer retter kritik af et specifikt vagtlag, men ønsker diskretion og anonymitet, da beboeren frygter repressalier på baggrund af kritikken. Dette er videregivet til ledelsen.

Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Medarbejderne taler voksent og ordentligt. De banker altid på og respekterer, hvis jeg gerne vil være alene'*
- *'Medarbejderne taler meget pænt. De fleste banker på min dør, nogen gør ikke, men så siger jeg det, så banker de på fremover'*
- *'Vi er meget på bølgelængde'*

Muligheder for at være social

Beboerne fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være social og for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet.

Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg.

Beboerne nævner bl.a.:

- *'Her er meget musik og sang. Det er godt, og der er en plan i husavisen'*
- *'I starten gik jeg til træning, men det var ikke så godt, så det gør jeg ikke mere, jeg går mine daglige ture. Jeg deltager i forskellige musik arrangementer'*
- *'Ikke alle aktiviteter er noget for mig, men der er en del aktiviteter, jeg er med til'*
- *'Jeg er for doven, så jeg gider ikke gå ud og deltage'*

Alle beboerne giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad de ønsker. Enkelte beboere nævner, at de synes, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale. Beboerne fortæller, at de i stedet har kontakten med andre, herunder venner, familie eller medarbejderne.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderne side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at en beboer retter kritik af et specifikt vagtlag, men ønsker diskretion og anonymitet, da beboeren frygter repressalier på baggrund af kritikken. En anden beboer oplever at blive misforstået grundet sprogbarrierer.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

#### Data:

Otte beboere ud af tolv er tilfredse med madens kvalitet og oplever at maden er god. Fire beboere oplever bl.a. at der mangler smag i maden og at rugbrødet er tørt og at maden derfor ikke er god.

Seks beboere oplever, at de på beboermøderne kan komme med ønsker og forslag til maden. Seks beboere oplever ikke, at de har mulighed for indflydelse på maden. Hertil nævner en beboer utilfredshed med, at der nu serveres kold mad om aftenen, og en anden beboer oplever ikke at blive spurgt ind til ønsker til maden i forbindelse med servering.

Syv ud af 12 beboere oplever, at der er en hyggelig og god stemning under måltiderne, og fire ud af 12 beboere spiser i egen bolig. En beboer oplever, at der ikke er meget stemning under måltiderne og at der spilles musik, der opleves søvndyssende.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at en stor del af beboerne oplever madens kvalitet som meget tilfredsstillende, dog beskriver en tredjedel af de adspurgte beboere mindre tilfredshed med maden.

Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af de adspurgte beboere har kendskab til muligheder, for at komme med ønsker og forslag til maden. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig

stemning i forbindelse med måltiderne, fraset en beboer der oplever stilhed og søvndyssende musik ved måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at der efter ændringer til varm frokost, har været fokus på arbejds gange i forbindelse med det gode måltid. Her nævner medarbejderne bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rammerne for måltidet, herunder stemningen og at skabe hygge</li> <li>• At ansvar og roller er tydelige, herunder at være måltidsvært</li> <li>• Det pædagogiske måltid</li> <li>• At opgaverne er fordelt og aftalt</li> </ul> <p>Medarbejderne oplyser, at der har været fokus på introduktion af nyansatte og på arbejdskulturen. Ligeledes arbejdes der med arbejds gange, dokumentation i CURA og vejledning og instrukser. Hertil fortæller medarbejderne, at der i faste intervaller auditeres på medicin, dokumentation og hygiejne.</p>
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne generelt har fokus på, at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer. Hertil at de har en venlig og ligeværdig kommunikation med beboerne. Hos beboere med kognitive udfordringer nævner medarbejderne, at de har fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Øjenkontakt</li> <li>• Stille og rolig adfærd</li> <li>• Guidning og spejling</li> <li>• Fysisk kontakt</li> <li>• Enkel kommunikationsform med få spørgsmål.</li> </ul> <p>Ligeledes beskriver medarbejderne, at der bor mange beboere med psykiske lidelser og misbrug, så der vægtes at skabe tryghed og have et godt kendskab til beboeren. I det oplyser medarbejderne, at der har været undervisning for alle medarbejdere i nænsomt nødværge og konflikthåndtering. Medarbejderne fortæller, at det har været lærerigt, og at metoderne er meget brugbare i kommunikationen med beboerne.</p>
---------------------------------------	---

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på beboernes individuelle ønsker og behov. Medarbejderne indhenter oplysninger om beboerens livshistorie, ønsker, vaner og behov, ved indflytningssamtalen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at alle vagtlag er ansvarlige for at opdatere besøgsplanen, så det sikres, at relevant viden om beboerne er dokumenteret.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med klippekortsordningen, og de beskriver, at anvendelsen er individuel og beboerspecifik. Her nævner medarbejderne bl.a. gåture, samtaler ved en-til-en tid og hjælp til reparation af tøj. Medarbejderne oplyser, at nogle beboere samler tid til en større aktivitet, ligeledes ønsker nogle beboere faste aftaler, hvilket imødekommes.</p> <p>Hertil fortæller medarbejderne, at anvendelse og ønsker til klippekortordningen dokumenteres i CURA.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de med en rehabiliterende tilgang har fokus på at vedligeholde beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan de motiverer beboerne gennem medinddragelse i de daglige opgaver, f.eks. at vande blomster, dække bord, tørre støv af, sengeredning og personlig pleje. Ligeledes støtter og motiverer medarbejderne beboerne til at gangtræne.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentation om genoplivning fremgår tydeligt af forsiden på beboerens journal og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at mange af beboerne har taget stilling til livets afslutning, som beboeren gennem samtale med egen læge drøfter. Her inddrages de pårørende også.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Afdelingerne afholder triageringsmøder ugentligt, hvor plejehjemmets fysioterapeut og ergoterapeut deltager.</p> <p>Medarbejderne nævner ligeledes, at de har et tæt samarbejde med plejehjemmets køkken, hvor der arbejdes med projekt ”den lille sult”, med fokus på småt spisende, samt planer for beboere, der har behov for diæter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der også er et tæt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere og nævner psykiateren, der kommer hver sjette uge, samt tandplejen og fodterapeuter.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at indsatser og ændringer i beboernes forløb og tilstand altid dokumenteres i CURA.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i tilrettelæggelsen af plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde er tilrettelagt og medvirker til at understøtte kvaliteten i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboerens stillingtagen til genoplivning og hvor de finder oplysningerne i journalen.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, hvordan de sikrer trygge rammer omkring den enkelte beboer bl.a. ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spørge ind til beboerens ønsker, fx om døren skal låses</li> <li>• Sikre, at det er kendte ansigter/faste medarbejdere</li> <li>• Reagere hurtigt på nødkald</li> <li>• Forventningsafstemme behov og ønsker med den enkelte beboer</li> <li>• Sikre, at alle medarbejdere har viden om, hvilken hjælp en beboer skal have</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder forebyggende og sundhedsfremmende. Hertil kommer medarbejderne med eksempler på forebyggelse af urinvejsinfektion, ved at sikre væskeindtag, grundig nedre hygiejne og hyppige toiletbesøg og bleskift.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan de observerer forandringer i beboernes tilstande fra dag til dag og benytter i den forbindelse TOBS.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske principper, herunder korrekt brug af værnemidler, i forbindelse med personlige hygiejne. Dertil fortæller medarbejderne, at de kan se oplysninger på e-tavlen ved særlig risiko for smittespredning. Her er det også muligt at se, hvilke værnemidler der skal anvendes til den specifikke situation.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, at den overordnede planlægning af opgaver typisk klarlægges dagen før. Der afholdes morgenmøder i afdelingerne, hvor planen gennemgås og opgaverne prioriteres. Beboerrelaterede opgaver fremgår i CURA og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de altid sikrer rette remedier i boligerne, før de påbegynder plejen, så der skabes ro under indsatsen. Medarbejderne fortæller ligeledes, at arbejdstelefonen ikke besvares under plejen og ligeledes sættes kalde-systemet på "nærvær", så forstyrrelser minimeres.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange ifm. ændringer i en beboers tilstand. Social- og sundhedshjælperne vil videregive observationerne til en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, som vil tilse beboeren. Der udføres TOBS og sparres med en kollega, og afhængigt af den aktuelle situation vil der også etableres kontakt til praktiserende læge.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de primært dokumenterer sidst på arbejdsdagen, med undtagelse af her og nu dokumentation som fx medicingivning og akut opståede hændelser. Medarbejderne oplever, at de kan dokumentere uden forstyrrelser og at de kan få hjælp og sparring til dokumentation af kollegaer eller af fagstaben. Hertil oplyser medarbejderne, at de også anvender en vejledning i form af en</p>

tegning, der støtter og guider til at finde rette overskrift på observationer, hvilket medarbejderne finder meget brugbar. Ligeledes gør medarbejderne også brug af de vejledninger og instrukser, der findes på KK-intra.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender VAR, til bl.a. sygeplejefaglige opgaver og at de altid kobles til en handleanvisning.

Medarbejderne oplyser, at de anvender instrukser og vejledninger fra KK-intra og at de ligeledes kan finde vejledning og instrukser på TEAMS, hvor alle medarbejderne har adgang. Dertil fortæller medarbejderne, at alle nye ansatte får undervisning i brug af vejledninger og instrukser.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange ved ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og på KK-intra.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes.

Her nævner medarbejderne bl.a.: vaner, ønsker og behov, specifikke præferencer og hensyn, samt beboers psykiske og fysiske tilstand. Ligeledes oplyser medarbejderne, at de anvender overskriften "tips og tricks", som er en guide og beskrivelse af en hensigtsmæssig og individuel tilgang til beboere med en adfærd, der kan være svær for medarbejderne at forstå og håndtere.

Medarbejderne oplyser endvidere, at beboerne der kan, medinddrages i udarbejdelse af besøgsplanen.

Medarbejderne fortæller, hvordan de på plejehjemmet opretter besøgsplanen som en daglig opgave, således at den fremgår på forsiden i beboers journal. Dette bevirker, at besøgsplanen kan fremsøges med et klik og det er således enkelt for bl.a. afløser og vikarer.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for handlingsanvisninger på SEL-området og nævner klippekort, praktisk støtte og pleje og støtte, hvor der i sidstnævnte henvises til besøgsplanen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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



## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

### Hørings svar Sølund

1.

Side 4. 1. Formalia:

Vi hedder Plejecentret Sølund, og vores adresse er Ryesgade 20A, 2200 København N.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og formalia er tilrettet i rapporten.*

2.

Side 8: Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet, linje 28: Citat: "Undervisningen har i afdelingerne været gennemført af plejehjemmets fagstab".

Dette er ikke kun blevet gennemført af vores fagstab, men i stort omfang, af afdelingslederne der har sygeplejerske baggrund samt af vores faglige koordinatore med sygeplejerske baggrund og fagstaben har stået for undervisning og opgaveoverdragelse på de afdelinger hvor f.eks. afdelingslederen ikke har en sygeplejerskebaggrund.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

3.

Linje 32: Citat "Hertil sikrer fagstaben, at alle medarbejdere har adgang til at tilgå retningslinjer og instrukser i TEAMS. Lederne sikrer desuden, gennem undervisning, at medarbejderne har kendskab til retningslinjer, instrukser, og brug af VAR"

Det er ledelsen der sikrer, at alle medarbejdere har adgang til at tilgå retningslinjer og instrukser i TEAMS og ikke fagstaben.

Det er lederne i samarbejde med fagstaben der sikrer, gennem undervisning, at medarbejderne har kendskab til retningslinjer, instrukser, og brug af VAR.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

4.

Side 8-9: Citat: "Plejehjemmet arbejder med at sikre en god introduktion gennem undervisning i bl.a. dansk plejehjemskultur, CURA samt det danske sprog".

Tilføjelse: dem der er uddannet sygeplejersker, og som ledelsen har vurderet er klar kommer vi til at indgå et autorisationsforløb på 6 måneder her på Sølund, med start i oktober i år.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

5.

Side 9: linje 11, citat *"Plekehjemmets medarbejdere har således gennemgået et kursusforløb i AGB-modellen (Adfærd-grunde-behov) og begrebet low arousal"*.

Dette er ikke helt korrekt. Medarbejdere og ledere har været på efteruddannelse i low arousal - arbejdet med laveffektive metoder, det er et AMU kursusforløb og uddannelsen har været med en pålagt prøve til sidst.

Det er under uddannelsen af vi har lært at arbejde med bl.a. AGB-modellen.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

6.

Side 9: Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde.

Linje 3, citat *"... og administration"*. Plejecentret Sølund er også organiseret med en vagtplanlægger.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

7.

Linje 5: citat *"Afdelingslederne møder hver tirsdag, for at koordinere fordeling af ressourcer på tværs af afdelingerne"*. Afdelingslederne mødes hver tirsdag og fredag sammen med vores vagtplanlægger for at koordinere fordeling af ressourcerne på tværs af afdelingerne.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

8.

Linje 11: Citat: *"Der er en fast mødestruktur med mødeleder, der faciliterer mødet og sikrer en ansvarlig medarbejder i relation til opgaver og dokumentation"*. Vi har som en fast opgave, et par dage efter triagering hvor vi mødes og gennemgår om den plan der blev igangsat under triagering, også er blevet udført. Dette gør vi også på en fast dag, dagene kan selvfølgelig variere fra afdeling til afdeling.

**BDO:**

*BDO tager bemærkningen til efterretning, og rapporten er tilrettet.*

9.

Side 14: Linje 22: Citat: *"Desuden vurderer tilsynet, at en medarbejder, der udleverer medicin i et medicinbæger, uden påført identifikation, ikke følger gældende retningslinjer"*

Medicinansvarlige kender retningslinjerne, og ved at de f.eks. skal tage beboerens doserede medicin æske med til beboer når medicinen skal udleveres. I dette tilfælde har den pågældende medarbejder givet beboeren pn-medicin. Pn medicin bliver dispenseret og administreret i samme øjeblik.

**BDO:**

*BDO fastholder vurderingen, idet tilsynet ikke observerer, at ophældningen sker i umiddelbar tilknytning til udleveringen, og at medicinen derfor transporteres uidentificerbar. Dette er ikke sikkerhedsmæssigt i overensstemmelse med Styrelsen for Patientsikkerheds vejledning vedrørende "Korrekt håndtering af medicin".*

## Om BDO

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

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

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

