



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Aftensol

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	8
3.3 Interview med borgere .....	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	13
4. Tilsynets formål og metode .....	18
4.1 Formål .....	18
4.2 Metode.....	18
4.3 Vurderingsskema .....	19
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	20
5. Yderligere oplysninger .....	20
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	21
Om BDO.....	22

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



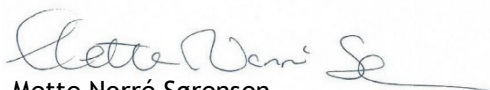
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Aftensol, Lundtoftegade 7, 2200 København N

Leder: Eva Algreen-Petersen

Antal boliger: 43 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 16. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

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:

#### *Særdeles tilfredsstillende*

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet arbejder særdeles fokuseret med relevante kvalitetstemaer, aktuelt med fokus på det kommende tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis er en organisering, som understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet Aftensol. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn fra BDO.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboeren. Beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderen under observationsstudiet arbejder rehabiliterende, men samtidigt er opmærksom på den faldrisiko der er forbundet med, at beboeren klarer opgaverne selv. Plejen er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, og der forekommer ikke unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og med et stort fagligt overblik og god hygiejnisk standard.

Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på informationstavlerne og tilsynet observerer aktivitet på tilsynsdagen.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler, med en enkelte undtagelse, er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem.

Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet Aftensol. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Beboerne oplever desuden at stemningen ved måltiderne er hyggelig.

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Medarbejderne udviser

samtidigt faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og de kan redegøre for konkret anvendelse af redskaberne.

## **2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger**

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

Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn	Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn
<b>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</b>	<p>Plejhjemmet har et aktuelt fokus på medicin og dokumentation, da Styrelsen for Patientsikkerhed har varslet ordinært tilsyn i begyndelsen af juli måned. Plejhjemmet modtager i den forbindelse bistand fra sundhedsfaglige konsulenter fra Københavns kommune.</p> <p>Der er nedsat en 'Taskforce' bestående af plejhjemmets forstander, to sygeplejersker, to afdelingsledere og to sundhedsfaglige konsulenter. Taskforcen mødes en gang om ugen og drøfter fremdrift på den plan, der er lagt for at blive klar til tilsynet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er observeret mangler i forhold til at sikre 'den røde tråd' i journalerne, men at der på nuværende tidspunkt er etableret et godt overblik over mangelfulde journaler.</p> <p>Der er aktuelt indkaldt ekstra personale, som dels sikrer fremdrift på processen, men som også sikrer, at beboerne oplever nærværende medarbejdere i hverdagen på trods af den aktuelle proces.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejhjemmets instruksmateriale ligeledes skal gennemgås forud for tilsynet fra Styrelsen for patientsikkerhed. Plejhjemmet afholder Fagligt Forum hver torsdag. Her gennemgås instrukserne en for en sammen med medarbejderne, senest instruks for akut opstået sygdom, og på næste møde medicininstruksen.</p> <p>Hygiejnesygeplejerske fra forvaltningen har været på besøg og har gennemgået plejhjemmet fra et hygiejneperspektiv. Ledelsen oplyser, at der hygiejnemæssigt er udfordringer omkring nogle enkelte, mindre betydningsfulde forhold, der forholdsvis enkelt kan justeres til.</p> <p>Plejhjemmets ledelse oplyser, at plejhjemmet er udfordret på grund af nedskæringer, herunder er normeringen reduceret med fire årsværk, hvilket ledelsen beskriver er mærkbart på bl.a. mængden af aktivitetstilbud i huset.</p> <p>Plejhjemmets leder beskriver, hvordan hun som forstander deltager i eftermiddagskaffe hver mandag i afdelingerne, for at høre beboernes meninger, refleksioner og eventuelle kritik.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at plejhjemmet arbejder særdeles fokuseret med relevante kvalitetstemaer, aktuelt med fokus på det kommende tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed. Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<b>Emne:</b> Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere, to sygeplejersker, den ene med ansvar for kvalitet og den anden med ansvar for klinisk vejledning.</p> <p>Plejhjemmet anvender ikke triage, men gennemfører systematiske beboergenemgange og tværfaglige konferencer. Plejhjemmets to terapeuter deltager på de tværfaglige konferencer.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet har modtagekøkken, og at de producerer frokost selv. Den varme aftensmad kommer fra Københavns Madservice. I tillæg hertil er en aftenvagt uddannet professionsbachelor i ernæring og sundhed, og bidrager med sparring i forhold til kost- og ernæringsfaglige spørgsmål.</p> <p>Plejhjemmet har en aktivitetsmedarbejder, som planlægger og afholder mange af aktivitetstilbuddene og aktivitetsmedarbejderen fungerer ligeledes som tovholder for de frivillige medarbejdere. Plejhjemmet forsøger aktuelt at rekruttere flere frivillige, herunder bl.a. chauffør til plejhjemmets bus og piloter til plejhjemmets rickshaw-cykel fra Cykling uden Alder.</p> <p>Plejhjemmet har unge i fritidsjob, som bidrager med bl.a. indkøb og gåture. Desuden bidrager flere virksomhedspraktikanter med lidt ekstra nærvær hos beboerne.</p>
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis er en organisering, som understøtter et løbende kvalitetsarbejde på plejhjemmet Aftensol.

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

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

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen siger godmorgen til beboeren. Medarbejderen står ved sengekanten og har øjenkontakt med beboeren. Medarbejderen og beboeren har en kort dialog om vejret, som de sammen kigger ud på. Medarbejderen smiler til beboeren og er nærværende i samtalen med beboeren. Medarbejderen og beboeren har undervejs i plejeforløbet en løbende dialog om både plejerelaterede emner, men også om beboerens familie, som medarbejderen tydeligt har et indgående kendskab til.</p>
-------------------------------	--



Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at foreslå beboeren, at de sammen finder tøj til dagen. Medarbejderen tager forskellige beklædningsdele ud af tøjskabet og afventer beboerens kommentarer og accept. Medarbejderen gennemfører plejen efter faste rutiner, som beboeren medvirker til uden betænkeligheder.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at beboeren bruger alle funktioner - fysisk såvel som kognitivt, f.eks. beder medarbejderen beboeren om hjælp til at huske, i hvilken skuffe undertøjet ligger, hvilket beboeren straks svarer på.

Medarbejderen optræder gennem hele plejeforløbet med stor tålmodighed og giver beboeren god tid til at klare opgaverne selv. Medarbejderen guider beboeren til at klare både øvre og nedre hygiejne selv, enkelte gange med let hånd fra medarbejderens side. Medarbejderen anerkender beboerens indsats undervejs. Beboeren er tydeligt optaget af at klare mest muligt selv, hvilket betyder at medarbejderen indimellem må minde beboeren om at holde fast eller sætte sig ned for at forebygge fald. Medarbejderen siger flere gange, at beboeren endelig må sige til ved behov for hjælp.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboeren. Tilsynet vurderer, at beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboerens funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet arbejder rehabiliterende, men samtidigt er opmærksom på den faldrisiko, der er forbundet med, at beboeren klarer opgaverne selv.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at sikre sig, at alle remedier er tilgængelige på badeværelset inden plejen påbegyndes. I den forbindelse konstaterer medarbejderen, at der mangler vaskeklude og medarbejderen forlader kort boligen for at hente forsyninger, efter at have orienteret beboeren om sit ærinde. Forstyrrelsen går ikke ud over plejens kvalitet.

Plejeforløbet gennemføres i en logisk rækkefølge, er organiseret hensigtsmæssigt og forløber uden unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser, der har betydning for beboerens pleje.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Imens beboeren har tid for sig selv på toilettet, sørger medarbejderen for at rede beboerens seng. Øvrige praktiske opgaver foregår efter, at tilsynet har forladt boligen.</p>
---------------------------------	--

Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Beboeren står selv ud af sengen og går med rollator til badeværelset, hvor beboeren først klarer toiletbesøg. Efterfølgende støttes beboeren i øvre hygiejne og efterfølgende nedre hygiejne efter de givne retningslinjer. Beboeren støttes til påklædning, tandbørstning og frisering.</p> <p>Størstedelen af plejen udføres af beboerens selv, men medarbejderen er løbende garant for at sikre en faglig tilstrækkelig kvalitet og sikrer derfor at støtte beboeren på relevante tidspunkter. Medarbejderens støtte tilbydes på en værdig måde, hvor beboeren straks accepterer at medarbejderen tager over kortvarigt.</p> <p>Medarbejderen gennemfører plejen i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer.</p>
---------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og med et stort fagligt overblik og god hygiejnisk standard.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<b>Emne:</b> Fællesarealer	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne hilser venligt og imødekomende på beboere, som de møder på fællesarealerne, bl.a. observerer tilsynet fra morgenstunden af, hvordan samtalen vedrører dagens aviser, som flere beboere får uddelt af medarbejderne.</p> <p>Spisestuerne er indrettet med mindre borde, sofaer og tv, som indbyder til hyggelige stunder. Tilsynet bemærker, at servicet er farvet og understøtter et hjemligt udtryk. Flere beboere sidder fra morgenstunden og spiser morgenmad sammen. En virksomhedspraktikant opholder sig på 1. sal i spisestuen under hele morgenmaden og støtter de beboere, der har behov for det. Medarbejderen har en meget venlig og omsorgsfuld tilgang til beboerne.</p>
-------------------------------	--

Sociale aktiviteter	<p>Der hænger aktivitetsoversigter flere steder på plejehjemmet, herunder i elevatoren. Af aktivitetsoversigten fremgår der bl.a. tilbud om banko, sang og et kommende Skt. Hans -arrangement. På opslagstavlerne ses ligeledes billeder fra tidligere fester og arrangementer på Aftensol.</p> <p>Aftensol drives af Frelsens hær og flere aktiviteter afspejler denne tilknytning, herunder fællessang. Plejehjemmet har ligeledes samarbejde med to kirker og flere kristne aktiviteter. På tilsynsdagen fortæller flere beboere, at de skal deltage i dagens andagt.</p>
---------------------	--

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på informationstavlerne og tilsynet observerer aktivitet på tilsynsdagen.

**3.3 Interview med borgere****3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

<b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed	Tilsynet taler med fire beboere. Alle beboerne beskriver, at de oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet.
<b>Selvbestemmelse</b>	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Man bliver spurgt, hvad man har lyst til og så kan man vælge til og fra og få hjælp til transport'</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer mange ting selv'</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer det hele. Det insisterer jeg på'</i></li> </ul> <p>En beboer med hukommelsessvækkelse fortæller, at han har tænkt på, at det ville være dejligt med en kalender, hvor beboeren kan se, hvad der skal ske. Beboeren viser tilsynet sin kalender, hvor beboeren beskriver, at han kan se, hvad der allerede er sket, men vil gerne vide, hvad der er på programmet de kommende dage. Beboeren siger: <i>'Jeg har svært ved at følge med og derfor bliver alt en overraskelse hos mig'</i>. Beboerens ønske formidles til ledelsen på tilsynsdagen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

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

<b>Emne:</b> Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever, at få den hjælp, de har behov for og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen.</p> <p>Alle fire beboere tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan og at medarbejderne motiverer dem til, at gøre mest muligt selv. En beboer fortæller, at han efterhånden kun kan klare få opgaver under den personlige pleje, men at han støttes i disse.</p> <p>En beboer siger bl.a.: <i>'Jeg får lov til at gøre så meget, som jeg kan selv f.eks. vaske mit ansigt. Medarbejderne har meget tålmodighed'</i></p>
---------------------------------	---

	Beboerne ved, hvor de skal henvende sig ved behov for at klage, men flere beboere understreger, at de ikke har noget at klage over.
Observation	Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres, at både beboernes boliger og hjælpemidler generelt er renholdte. En enkelt rollator trænger til at blive tørret af.
Kontinuitet i støtten	Alle beboere beskriver, at medarbejderne er søde og hjælpsomme. Flere beboere beskriver en del udskiftninger i medarbejdergruppen og som følge heraf har de mødt en del forskellige medarbejdere i forbindelse med den personlige pleje. Direkte adspurgt mener ingen af de fire beboere, at det udgør en udfordring.  Alle beboere oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker og fulgt op på aftaler. En beboer siger bl.a. <i>'Det er det, man sætter pris på, at de holder det, de lover'</i>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler, med en enkelte undtagelse, er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle fire beboere, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a. følgende om kontakten til medarbejderne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Altid ligeværdigt og respektfuldt'</i></li> <li>• <i>'De taler, som jeg gerne vil have det. Der har jeg ikke noget at klage over'</i></li> </ul>
Muligheder for at være social	Alle interviewede beboere mener, at der er gode muligheder på plejehjemmet, hvis man ønsker at deltage i aktivitetstilbud eller at være social. Flere beboere beskriver deltagelse i plejehjemmets kristne aktiviteter, herunder gudstjeneste, andagt og sang. Flere af beboerne tilkendegiver, at de ikke har de store behov for underholdning, idet de holder af deres eget selskab og bl.a. kan lide at læse eller en gå tur. En beboer er glad for, at han må have sin fugl på plejehjemmet. Beboerne giver ligeledes udtryk for, at de er sammen med de andre beboere i det omfang, de ønsker. En beboer har sin hustru på plejehjemmet og de er meget sammen. En anden beboer tilkendegiver, at han er sammen med de andre beboere til måltiderne og at det er tilstrækkeligt samvær for beboeren.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet Aftensol. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

**3.3.4 Mål 4: Mad og måltider****Emne:**

Mad og måltider

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation.

Beboerne beskriver, hvordan der tilbydes en varieret, dansk hverdagskost og lækkert smørrebrød. En beboer siger om maden: *'Den er over forventning'*

Beboerne beskriver ligeledes mulighed for at komme med forslag og ønsker til maden, herunder at man kan få tilbudt et alternativ, hvis der er noget, man ikke bryder sig om.

Beboerne siger i den forbindelse:

- *'Jeg har f.eks. valgt ikke have smør på brødet og så får jeg det ikke'*
- *'Nogle gange bliver man spurgt, hvad man kan lide'*
- *'Man kan altid få noget andet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om'*

Tre ud af de fire interviewede beboere spiser i den fælles spisestue. En beboer har valgt at spise hos sig selv.

De tre beboere udtrykker tilfredshed med stemningen i spisestuen, som de beskriver som værende hyggelig.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at stemningen ved måltiderne er hyggelig.

**3.4 Gruppeinterview af medarbejdere****3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet****Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med dokumentation, hygiejne og opgaveoverdragelse. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der arbejdes med en optimal indretning af plejehjemmets medicinrum.

Medarbejderne beskriver ligeledes et stort fokus på, at sikre tilstrækkelige kompetencer og viden om målgruppen af beboere. Medarbejderne beskriver i den forbindelse, at der hver uge afholdes Fagligt forum og Kvalitetsmøde på skift.

I forbindelse med fagligt forum tages et specifikt fagligt tema op. Medarbejderne nævner bl.a. undervisning af omsorgstandplejen og undervisning i faldforebyggelse ved en fysioterapeut. Medarbejderne har selv mulighed for at ønske temaer

til Fagligt forum. Til kvalitetsmøderne er det især utilsigtede hændelser og læring heraf, der er i fokus.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

## 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne beskriver følgende faglige refleksioner i forbindelse med kommunikationen med plejehjemmets beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lytte</li> <li>• Individuel tilpasning</li> <li>• Møde det hele menneske</li> <li>• Ligeværdig - ikke tale ned til beboeren</li> <li>• Tålmodighed - give beboeren tid til at udtrykke sig</li> <li>• Konfliktnedtrappende - her kan medarbejderne få støtte fra demensteamet</li> <li>• Etablere et fælles sprog hos beboere med særlige udfordringer</li> <li>• Skifte kontaktperson, hvis der ikke er et godt match</li> </ul>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes en indflytningssamtale, samt en opfølgning på indflytningssamtale i forbindelse med, at en ny beboer flytter ind. Desuden afholdes møder ad hoc afhængigt af beboerens behov. Pårørende inddrages ligeledes og støttes ofte med fortællinger omkring livshistorien, hvis beboerne ikke selv kan fortælle den. Medarbejderne beskriver, hvordan livshistorierne bruges aktivt i plejen. Desuden beskriver medarbejderne en daglig dialog med beboere og pårørende, hvor behov og ønsker løbende afstemmes.</p> <p>Besøgsplanen anvendes som arbejdsredskab og det er kontaktpersonens ansvar, at sikre at besøgsplanen løbende bliver opdateret.</p> <p>Medarbejderne redegør for anvendelse af klippekortsordningen. Klippe-kortsordningen anvendes med udgangspunkt i beboernes ønsker bl.a. til indkøbsture og en tid med den enkelte beboer.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder rehabiliterende ved at understøtte den enkelte beboers ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan de hele tiden fokuserer på at <i>'se det mest nærliggende udviklingspotentiale'</i>, hvilket medarbejderne uddyber yderligere og fortæller, at hvis man har haft et brækket ben og målet er at komme til at gå igen, så vil det mest nærliggende udviklingspotentiale måske være at komme op at stå med et hjælpemiddel eller tage et enkelt skridt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de motiverer beboerne til at klare mest muligt selv og hver dag vurderer beboerens dagsform i forhold til, hvor meget beboeren kan opfordres til selvhjælp på dagen.</p> <p>Endeligt beskriver medarbejderne, hvordan nogle beboere har mindre opgaver på fællesarealerne, f.eks. med at uddele aviser eller mærke tøj.</p>

Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes ønsker om genoplivning fremgår af Cura på forsiden og at oplysningen er markeret, så det er tydeligt, hvor man finder den.</p> <p>Samtalen om beboerens ønsker til genoplivning og livets afslutning generelt tages i forbindelse med en lægesamtale, når beboeren er klar eller hvis beboeren oplever tiltagende svækkelse. Pårørende inddrages ligeledes ofte i drøftelserne.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer sammenhæng i beboernes forløb gennem et tæt tværfagligt samarbejde. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmets størrelse har en betydning i forhold til, at 'alle kender alle' og arbejder tæt sammen i hverdagen. Alle faggrupper er desuden repræsenteret ved møderne og det er enkelt at opnå kontakt til hinanden som samarbejdspartnere. Plejehjemmet afholder Tværfagligt møde hver anden onsdag, hvor beboerne tages op enkeltvis med en fast frekvens.</p> <p>Plejehjemmets ergoterapeut foretager dysfagi-screening og efterfølgende leveres dysfagikost fra Bystævneparken.</p> <p>I forhold til aktiviteter beskriver medarbejderne hvordan aktivitetsmedarbejderen laver en aktivitetsoversigt, som uddeles til alle beboere og som ligeledes hænger tilgængeligt på personalekontoret. Det er medarbejdernes ansvar at tale med beboerne om aktivitetstilbuddene og formidle viden om beboernes interesser til aktivitetsmedarbejderen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne og nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Give sig tid til beboerne og lytte, selvom man har travlt</li> <li>• Imødekomme beboernes behov</li> <li>• Sikre kontinuitet</li> <li>• Overholde aftaler</li> </ul> <p>Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed og nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observationer i forhold til, om noget er anderledes ved beboeren - fysisk eller psykisk?</li> <li>• Forebyggelse af urinvejsinfektion, med grundig hygiejne, hyppige ble-skift, rigelig væske</li> </ul>
--	--

- Forebyggelse af lungebetændelse, grundig mund- og tandpleje, observationer af vejrtrækning, anvende peep-fløjte, obs dysfagi
- Observationer af huden, tryk, tørhed, hel og intakt, aflastning af tryktruede beboere
- Redegørelse omkring de hygiejniske principper, samt håndtering af smitteudbrud

#### 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

#### **Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan de hver morgen planlægger dagen sammen. Der deltager altid en sygeplejerske ved morgenmødet og der tages udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner, tilstand og aftaler på dagen, når det besluttet, hvornår den enkelte beboer tildeles hjælp og af hvem.

Medarbejderne beskriver, hvordan de forbereder beboerne på, hvornår de kommer ind og hjælper dem, idet det virker tryghedsskabende for flere af beboerne. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de har mulighed for at tage hensyn til den enkelte beboer, f.eks. efterlade arbejdstelefonen hos en kollega, hvis man skal ind til en beboer, som føler sig generet af lyden.

Medarbejderne redegør for tilbagemeldingspligten og hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælperen og social- og sundhedsassistenten skal handle ved ændringer i beboerens tilstand, herunder nævnes TOBS, sparring med sygeplejersken, kontakt til egen læge, og evt. sparring hos 1813 i weekenden.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de har egne tablets og sikrer den daglige dokumentation, typisk efter morgenplejen og igen efter frokost. En medarbejder beskriver, hvordan man altid har brug for at dokumentere i de socialpædagogiske handleplaner med det samme, da det kan være svært at huske senere på dagen.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver adgang til VAR-portalen, som giver medarbejderne adgang til en række faglige procedurer. VAR-portalen anvendes primært af medarbejdere, der udfører sygepleje.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de anvender KK-Intra, hvor de senest har hentet instruktion omkring dokumentation og funktionsvnetilstande.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det er



tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for konkret anvendelse af redskaberne.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	Medarbejderne redegør for formålet med besøgsplanen og beskriver bl.a. hvordan besøgsplanen skal indeholde konkrete beskrivelser af beboerens behov for pleje og støtte, så en afløser kan udføre plejen. De faste medarbejdere beskriver ligeledes hvordan de anvender besøgsplanen, hvis de skal hjælpe en beboer de ikke kender så godt. Medarbejderne beskriver at besøgsplanen bygges op efter faste overskrifter, så den fremstår struktureret og overskuelig.
----------------------------	---

<b>Handlingsanvisninger</b>	Medarbejderne redegør for arbejdet med handlingsanvisninger, dels på Sundhedslovsområdet, men medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvordan der oprettes handlingsanvisninger på servicelovsområdet på klippekortsydelser.
-----------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

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

Jeg har kun et par små tilføjelser. Det omhandler:

S.7 : I den taskforce, der er oprettet for at forberede tilsyn, deltager jeg også som forstander.

s.9: Jeg har skrevet en lidt mere præcis beskrivelse af vores køkkenforhold. (vi modtager varm mad udefra).

**BDO: Rettelser er foretaget som ønsket.**

Med venlig hilsen

**Eva Algreen-Petersen**  
Forstander  
Plejecentret Aftensol

## 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.

