



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Håndværkerforeningen

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelsen .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	20
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode .....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	25
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO .....	28

# Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København N

Leder: Randi Steen

Antal boliger: 146 boliger

Dato for tilsynsbesøg: 3. april 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og tre faglige koordinatorer, der er uddannede social- og sundhedsassistenter)

### Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende beboernes oplevelse af madens kvalitet og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en omorganisering, der nu og fremadrettet sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en meget respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Dog vurderer tilsynet, at der under frokostmåltidet i den ene afdeling ikke arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, idet beboernes ressourcer ikke inddrages på tilstrækkelig vis under måltidet.

Tilsynet vurderer, at der er variation i organiseringen af særligt observationsstudier af frokostmåltiderne. Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne i det ene observationsstudie af frokost ikke sikrer en tilfredsstillende organisering af måltidet, da der forekommer en del forstyrrelser under måltidet, som påvirker dialogen mellem beboerne. Herudover ses det, at en medarbejder forcerer måltidet ved at rydde af, før alle beboere er færdige med at spise.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne af personlig pleje, samt i den ene afdeling, hvor der observeres frokost, sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet i den anden afdeling.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på meget tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne generelt sker med hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer, at pleje, praktisk støtte og måltidet generelt udføres efter de hygiejniske principper. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen i det ene observationsstudie af personlig pleje i et tilfælde ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats, hvorved medarbejderen rører ved flere genstande med urene handsker, samt at medarbejderen i det ene observationsstudie af frokostmåltidet ikke støtter beboerne til en hensigtsmæssig placering ved bordet.

Tilsynet vurderer, 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. Dog vurderer tilsynet, at fællesarealerne fremstår slidte og tomme for møbler og billeder, samt at der er meget få beboere på fællesarealerne i afdelingerne i formiddagstimerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke oplever selvbestemmelse, da beboeren ikke kan komme op om morgenen på det ønskede tidspunkt.

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. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boligerne og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at en beboer først får sin morgenmad og morgenmedicin langt op ad formiddagen, hvilket

vurderes ikke at være i overensstemmelse med beboerens faktiske behov. Ligeledes vurderer tilsynet, at en beboer har behov for øget støtte til tømning af askebæger eller installation af en brandsikret affaldsspand. Herudover vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. To beboere udtrykker mindre utilfredshed med, at vikarer og afløsere ikke altid har kendskab til hjælpen til beboerne samt rutinerne i afdelingen, herunder også information fra ledelsens side.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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 flere beboere efterspørger mindre aktiviteter i afdelingerne samt bedre rammer og information vedrørende træningsmulighederne.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset tre beboere, der er mindre tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, generelt oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Ligeledes vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske, og at tre beboere er mindre tilfredse med stemningen ved måltiderne.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for, hvorledes der sikres en god og respektfuld kommunikation. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og at de har kendskab til retningslinjer vedrørende stillingtagen til genoplivning.

Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. På særdeles tilfredsstillende vis redegøres der for arbejds gange ved ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer, fx i VAR og på KK-intra. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Håndværkerforeningens plejehjem:

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at beboernes ressourcer ikke inddrages i det ene observationsstudie af frokostmåltidet.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes måltidet kan gennemføres med fokus på at inddrage beboernes ressourcer.

Tilsynet bemærker, at der forekommer en del forstyrrelser under det ene frokostmåltid, som stopper dialogen mellem beboerne, samt at medarbejderen forcerer måltidet ved at rydde af, før alle beboerne er færdige med at spise.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at skabe rolige og hjemlige måltider i alle afdelinger.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie af personlig pleje i et tilfælde ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats, hvorved medarbejderen rører ved flere genstande med urene handsker.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til og følger de hygiejniske retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i det ene observationsstudie af frokostmåltidet ikke støtter beboerne til en hensigtsmæssig placering.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes beboerne kan placeres ved måltidet, så beboere med behov for støtte til måltidet placeres fagligt hensigtsmæssigt.
Tilsynet bemærker, at der er meget få beboere på fællesarealerne i formiddagstimerne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at skabe hjemlige og hyggelige fællesarealer, så beboerne motiveres til ophold på disse.
Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever at kunne komme op på det ønskede tidspunkt om morgenen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med beboeren og medarbejderne, hvorledes beboerens morgenpleje kan tilrettelægges, så beboerens tilfredshed øges.
Tilsynet bemærker, at en beboer først tilbydes morgenmedicin og morgenmad meget sent.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en drøftelse i forhold til tidspunkter for servering af morgenmad og morgenmedicin.
Tilsynet bemærker, at en beboer har behov for øget støtte til tømning af askebæger/installation af brandsikret affaldsspand i boligen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes arbejdsgangen for administreringen af beboerens cigaretter også indebærer støtte til tømning af askebæger samt sikring af, at skraldespand er af ikke-brandbart materiale.
Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker mindre utilfredshed med, at vikarer og afløsere ikke altid har kendskab til hjælpen til beboerne samt rutinerne i afdelingen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre en arbejdsgang, så vikarer og afløsere introduceres til beboernes behov samt rutinerne i afdelingerne.
Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker mindre utilfredshed med madens kvalitet, samt at tre beboere oplever variation i stemningen ved måltidet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på beboernes oplevelse af madens kvalitet samt fokus på, at alle afdelinger har hyggelige og hjemlige måltider ud fra principperne om det gode måltid.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

<b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn	<b>Data:</b> Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende GDPR-regler, rengøring af hjælpemidler, opfølgning hos en konkret beboer, medarbejdernes adfærd i beboernes boliger samt madens kvalitet.  Ledelsen fortæller, at det er indskærpet over for medarbejderne, at der ikke må henligge åbne tablets på fællesarealerne. Ledelsen oplever, at medarbejderne er gode til at huske dette, hvorfor det ikke opleves som et problem længere.  Ledelsen oplyser, at arbejdsgangen for rengøring af hjælpemidler er ændret efter sidste års tilsyn. På plejehjemmet afvikler udvalgte borgere deres samfundstjeneste, hvor det er deres opgave blandt andet at rengøre beboernes hjælpemidler efter aftale med de faste medarbejdere.  Ledelsen fortæller, at den konkrete beboers oplevelse af at få skæld ud er drøftet både med beboeren samt med personalet i beboerens afdeling. Ledelsen oplyser, at både medarbejdere og ledelse er meget opmærksomme og reagerer med det samme, hvis der opstår episoder, hvor en medarbejder ikke taler ordentligt til en beboer.  Ledelsen oplyser, at arbejdsgangen for levering af beboernes vasketøj i beboernes bolig er ændret efter sidste års tilsyn. Der er nu ansat faste medarbejdere, der vasker beboernes tøj. Tøjet leveres i afdelingerne, og det er således enten beboerne selv eller de faste medarbejdere i afdelingerne, der lægger tøjet på plads.  Ledelsen oplyser, at der afholdes kostmøder hver anden måned, hvor køkkenchef og forstanderen deltager. På møderne drøftes madens kvalitet og variation med beboerne. Ledelsen fortæller, at alle afdelinger ligeledes arbejder med øget fokus på, at medarbejderne spørger beboerne ind til ønsker til maden, f.eks. ønsker til morgenmad eller portionsstørrelse.
<b>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</b>	Ledelsen oplyser, at beboersammensætningen har ændret sig meget gennem de sidste år, idet der både bor ældre beboere med demenssygdomme og somatiske lidelser, og dertil er der nu også indflyttet flere beboere med psykiske lidelser og misbrugsproblemer. Denne gruppe beboere er typisk yngre end gennemsnittet, og de har derved andre vaner og livsstil. Der har derfor været et behov for at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer til opgaveløsningen, hvor alle medarbejderne har gennemgået undervisning i nænsom nødværge og i begrebet low arousal. Siden sidste års tilsyn udskrives der også flere terminale borgere fra hospice for at tilbringe den sidste tid på plejehjemmet, hvilket også er en anden målgruppe, som medarbejderne skal forholde sig til.  Ledelsen fortæller, at der i øjeblikket er fokus på at beskrive døgnets opgaver på plejehjemmet, både de opgaverrelaterede til beboerne og de praktiske opgaver. Dette er med henblik på at danne et overblik over konsekvensen af, at flere medarbejdere skal gå op i tid.  Ledelsen beskriver ligeledes, at der arbejdes med dokumentation, medicin og hygiejne, hvor der også auditeres i faste kadencer.



### Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på plejehjemmet på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende beboernes oplevelse af madens kvalitet og rammerne for måltidet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<b>Emne:</b> Organisering af kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> Leder har sidste år valgt at foretage en omorganisering for derved at prioritere en anden struktur i kvalitetsarbejdet. Der er blevet oprettet en ny stilling "Leder af kvalitet og udvikling", hvilket ledelsen oplyser har haft en stor betydning for den organisatoriske struktur i kvalitetsarbejdet. Ledelsen fortæller, at det tydeligt kan mærkes i organisationen. Lederen for kvalitet og udvikling har tillige Forbedringsagentuddannelsen. Huset er således organiseret med forstander, leder af kvalitet og udvikling, fire afdelingsledere, uddannelsessygeplejerske og faglige koordinatore i alle afdelinger. Plejehjemmet har ligeledes seks sygeplejersker ansat, der er en del af kvalitetsarbejdet på tværs af organisationen. Sygeplejerskerne roterer hvert halve år til en ny afdeling for at skabe ensartet behandling og tiltag på tværs. Strukturen for kvalitetsarbejdet er således, at det er afdelingsleder og de faglige koordinatore, der er ansvarlige for afdelingernes arbejde med kvalitet, herunder auditeringer. Der afholdes en gang om måneden et fælles kvalitetsmøde, hvor forstander, leder af kvalitet og udvikling, uddannelsessygeplejerske, afdelingsledere og faglige koordinatore deltager. Her arbejdes der med data fra auditeringer samt forbedringsarbejde i huset og på afdelingerne.
---------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har valgt en omorganisering, der nu og fremadrettet sikrer understøttelse af et datadrevet og systematisk kvalitetsarbejde.

### 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> Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have fokus på, hvorledes medarbejderne anvender low arousal. Ledelsen har fået tilbagemelding på dette i forbindelse med afrapporteringen.
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen er i boligen, da tilsynet ankommer. Medarbejderen præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen. Medarbejderen henvender sig til beboeren i øjenhøjde og benytter sig af en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejerelevante emner. Medarbejderen anvender imødekomende kropssprog, og har en rolig adfærd. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og træder på en respektfuld måde stille ind i boligen, hvor beboeren ses sovende i sengen. Medarbejderen siger på en stille og venlig måde god morgen med en let berøring på beboerens skulder. Medarbejderen sidder let på hug, og er derved i øjenhøjde med beboeren i sengen. Medarbejderen har tilpasset informationen efter beboerens behov, da beboeren har nedsat kognitiv funktion, og ikke kan medvirke til en naturlig samtale. Medarbejderen forklarer beboeren, hvad der skal ske forud for hjælpen til personlig pleje, og beboeren indikerer med lyde at have forstået informationen.  <u>Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger</u> Under måltidet på den ene afdeling er der to medarbejdere til stede. Den ene medarbejder fører primært ordet, og medarbejderen kender beboernes navne, og kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen spørger venligt beboerne, om de ønsker mere mad, og lægger sin hånd på en beboers skulder for at signalere, at der tales til vedkommende. Den anden medarbejder sidder tæt ved en beboer, der har brug for hjælp, og medarbejderen opretholder øjenkontakt, mens der tales stille og roligt. Beboerne er interesserede i tilsynets tilstedeværelse, og de spørger ind til formålet med besøget. De deltager aktivt i dialogen, når medarbejderen starter samtalen. På den anden afdeling foregår kommunikationen ligeledes på en venlig og ligeværdig måde. Medarbejderen, der deltager i måltidet, understøtter samtalen ved f.eks. at gribe brudstykker af sætninger fra en beboer, der har sparsomt sprog, for derved at inddrage beboeren i samtalen omkring bordet.
<b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, og for at inddrage beboeren sikrer medarbejderen sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Indledningsvist spørges beboeren ind til ønsket om at komme op ad sengen og modtage hjælp til udførelse af personlig pleje. Beboeren indikerer gerne at ville sove videre, og medarbejderen aftaler med beboeren, at vende tilbage senere på formiddagen.

Senere på formiddagen udfører medarbejderen kun hjælp til nedre hygiejne i sengen, da beboeren ikke ønsker yderligere hjælp, og at beboeren gerne vil blive liggende i sengen. Medarbejderen informerer beboeren om, at huden er rød i intinområdet, og medarbejderen spørger beboeren om tilladelse til at påføre cremen. Ved afslutning af plejeforløbet informerer medarbejderen beboeren om en pårørende, der kommer på besøg senere på dagen.

Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger

På begge afdelinger er maden anrettet på fade, så beboerne selv kan bestemme, hvad de ønsker at spise. Det er smørrebrød, som er på menuen. Beboerne oplyser til tilsynet, at de synes maden smager godt, og at den er efter deres ønske og smag. En mandlig beboer slår sig på maven, og griner og siger; *'du kan se, at vi spiser godt her, jeg får lige det, jeg ønsker mig'*.

## Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad der skal ske, fx anvender medarbejderen korte sætninger. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne samt at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på.

Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og roser beboerens fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren udviser træthed, men medarbejderen formår alligevel at medinddrage beboerens ressourcer via støtte og guidning. Beboeren guides til at holde i sengehesten i forbindelse med vendinger i sengen under den nedre pleje. Medarbejderen motiverer beboeren til at løfte sine fødder, så huden på hælene kan kontrolleres.

Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger

På den ene afdeling anvendes fadserving, hvor beboerne selv kan tage mad fra fadene. De beboere, der ikke selv kan klare denne opgave, får let støtte fra medarbejderne til at tage mad fra fadet. Fadene står på bordet under måltidet, hvilket er med til at friste beboerne til at tage et stykke smørrebrød yderligere. Der er kander med vand på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra. På den anden afdeling foregår måltidet på en mindre rehabiliterende måde, idet medarbejderne ikke inddrager beboernes ressourcer i løbet af måltidet. Medarbejderne serverer drikke og smørrebrød under frokosten. Da der efter frokosten serveres kaffe og smørsmurte kiks, er det ligeledes medarbejderne, der varetager alle indsatser uden beboernes medvirken. I den ene afdelings spisestue er der et rullebord, hvor de beboere, der er i stand til det, sætter deres brugte

tallerkener og service efter, at måltidet er afsluttet. I den anden afdeling afsluttes måltidet ved, at medarbejderne rydder af bordet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en meget respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Dog vurderer tilsynet, at der under frokostmåltidet i den ene afdeling ikke arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, idet beboernes ressourcer ikke inddrages på tilstrækkelig vis under måltidet.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn. Medarbejderen har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler samt beklædning er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Medarbejderen anvender hjælpemidler fagligt korrekt.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Inden hjælpen påbegyndes i boligen, har medarbejderen sørget for remedier på et plejebord, og har påført sig de rette værnemidler. Medarbejderen indstiller sengen i rette arbejdhøjde, og plejebord med vaskefad, klude, handsker, håndsprit, bleer samt skraldespand er inden for rækkevidde.

Medarbejderens telefon ringer på en stille måde en enkelt gang under forløbet, men den besvares ikke, og det giver ikke anledning til forstyrrelse for beboeren.

##### Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger

På den ene afdeling er to medarbejdere til stede under måltidet, hvor det observeres, at de har fordelt opgaverne mellem sig. Medarbejderne sidder ved hvert deres bord, hvor den ene medarbejder spiser et pædagogisk måltid. Der er rigelig mad på fadene, hvilket gør, at medarbejderne har mulighed for at blive i spisestuen under hele måltidet sammen med beboerne. På den anden afdeling er en medarbejder til stede i spisestuen. Under måltidet kommer en anden medarbejder ind flere gange og forstyrrer, da medarbejderens private telefon er bortkommet, og der kommunikeres lavmeldt på medarbejdernes modersmål. Beboernes samtale stopper, grundet forstyrrelsen, og samtalen genoptages først efter lidt tid. Da måltidet er ved at være slut, beslutter en beboer, at vedkommende godt kan spise endnu et stykke smørrebrød. En anden beboer spørger efter kaffe, og medarbejderen begynder at rydde af bordet, mens beboeren fortsat er i færd med at spise det sidste stykke smørrebrød.

I den ene afdeling er måltidet organiseret, så de beboere, der ikke spiser i dagligstuen, har fået deres mad serveret på en bakke, før måltidet i spisestuen igangsættes. Der er ikke forstyrrelser under måltidet. På den anden afdeling kommer

en medarbejder ind og henter mad fra fadene ved bordet til de beboere, der spiser på egen stue.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der er variation i organiseringen af særligt observationsstudier af frokostmåltiderne. Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne i det ene observationsstudie af frokost ikke sikrer en tilfredsstillende organisering af måltidet, da der forekommer en del forstyrrelser under måltidet, som påvirker dialogen mellem beboerne. Dertil, at medarbejderen forcerer måltidet ved at rydde af, før alle beboerne er færdige med at spise.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne af personlig pleje samt i den ene afdeling, hvor der observeres frokost, sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet i den anden afdeling.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

#### Emne:

Praktisk støtte

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning og sengeredning sker, imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Opgaverne varetages af medarbejderen, da beboeren, på grund af sin fysiske tilstand, ikke er i stand til at deltage.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen rydder det mest nødvendige op efter endt plejesituation, imens beboeren ligger i sengen. Beboeren udviser ikke på denne dag funktionsevne til at kunne deltage i udførelsen af de praktiske opgaver. Plejebordet rengøres, og stilles på plads.

##### Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger

På begge afdelinger foregår måltidet efter gældende hygiejniske retningslinjer, og der anvendes blandt andet handsker og håndsprit korrekt. I den ene afdeling spørger en beboer, om vedkommende må hjælpe med borddækningen, men beboeren får besked om blot at sætte sig, mens medarbejderen dækker bordet med servietter og service.

#### Personlig

støtte og pleje

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud. Medarbejderen spørger beboeren om tilladelse til at fjerne strømper for at kunne tilse fødder efter indlæggelse. Herefter får beboeren strømper og bukser på, og forflyttes med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt. Beboeren køres herefter til badeværelset, hvor beboeren selv klarer den øvre personlige pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden

den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderen i et enkelt tilfælde ikke får skiftet handsker efter uren indsats, og medarbejderen rører derfor ved flere genstande med urene handsker.

#### Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Indledningsvist sikrer medarbejderen, at beboeren er velbefindende, og hjælper beboeren til en behagelig placering i sengen. Idet beboeren har givet udtryk for gerne at ville blive liggende i sengen, prioriterer medarbejderen kun at udføre den nedre hygiejne efter samtykke fra beboeren, da beboeren er i risiko for hudgener i intimområdet. Medarbejderen observerer straks, at beboeren har sovet med strømper på, og at disse har medført trykmærker omkring anklernerne. Strømperne fjernes, og medarbejderen kontrollerer fødderne og huden for evt. yderligere trykspor. Medarbejderen overholder de hygiejniske retningslinjer, og benytter engangsforklæde og handsker i alle relevante situationer. Der udføres konsekvent rettidigt handskeskift imellem ren og uren procedure. Medarbejderen observerer rødme på huden, og smører med relevant creme samt sikrer, at hudfolder er ordentligt tørre efter vask med sæbeklude. Medarbejderen sørger for, at sengehesten er oppe efter endt plejesituation, da beboeren er i risiko for at falde ud af sengen. Medarbejderen har sørget for, at der står et glas og en kande saftvand på natbordet.

#### Observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger

I den ene afdeling sidder den ene medarbejder under måltidet og støtter med madindtag, hvor maden skæres i mundrette stykker, så beboeren med en gaffel, selv kan spise maden. De øvrige beboere kan selv spise. Der er forholdsvis mange beboere forsamlede i spisestuen, og tilsynet bliver oplyst, at kun to beboere har valgt at spise i boligen, og en beboer sidder på den overdækkede terrasse for sig selv og spiser. Der er en rolig og god atmosfære under måltidet, lokalet er lyst og venligt, og flere af beboerne fortæller, at de nyder måltidet sammen med de andre beboere. Beboerne sidder på faste pladser, og beboerne forklarer til tilsynet, at det er dejligt at vide, hvor man skal sidde, og selv om der ikke er navneskilt på pladsen, kender alle deres plads. I den anden afdeling vælger beboerne selv, hvor de gerne vil sidde, men dette bevirker, at der er fem beboere placerede i et snævert hjørne af spisestuen. Idet den ene beboer har brug for hjælp til udskæring af smørrebrødet, må medarbejderen række ind over en anden beboer for at yde hjælpen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på meget tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne generelt sker med hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer at pleje, praktisk støtte og måltidet generelt udføres efter de hygiejniske principper. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen i det ene observationsstudie af personlig pleje i et tilfælde ikke skifter handsker korrekt efter uren indsats, hvorved medarbejderen rører ved flere genstande med urene handsker, samt at medarbejderen i det ene observationsstudie af frokostmåltidet ikke støtter beboerne til en hensigtsmæssig placering ved bordet.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p><b>Emne:</b> Fællesarealer</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>På alle afdelingerne er der en mindre dagligstue, som er indrettet med sofaer, lænestole, reoler med blade og bøger samt planter. Dagligstuerne indbyder til samvær og hjemlig hygge. Afdelingerne har ligeledes spisestuer, som er indrettede med borde og stole, chatol og planter, og her observeres beboere, der er i gang med at indtage morgenmad. Under tilsynet befinder der sig ingen beboere i daglig- eller spisestuerne i formiddagstimerne mellem morgenmad og frokost.</p> <p>Det observeres, at gange i afdelingerne fremkommer bare og uden udsmykning eller stole, hvor beboerne kan sætte sig og hvile sig. Flere vægge har huller, efter at billederne er taget ned, og afdelingerne fremstår lidt forsømte og triste. Ledelsen oplyser, at brandtilsynet har oplyst, at alle ting skal fjernes, da plejehjemmet ikke har sprinkleranlæg på gangene. Tilsynet bemærker, at der er højlydt støj på gangene og fra opvaskemaskinen i beboerstuerne, der kører i køkkenet, samt fra en urolig beboer, der råber højlydt. Dertil er der flere beboere, der sidder i deres boliger med lukket dør for at få ro og lidt privatliv.</p> <p>Plejehjemmets have har flere områder med stole og borde, der indbyder til hygge og samvær, og der er ligeledes et hønsehus med høns og små kyllinger.</p> <p>Ved rundgang oplever tilsynet, at der er en god, ligeværdig og respektfuld omgangstone mellem medarbejderne og beboerne. En beboer er dørsøgende, og ses med overtøj på, og beboeren ønsker at forlade afdelingen. På en venlig måde og ved hjælp af verbal guidning får medarbejderen beboeren til at følge med ind i afdelingen igen med lovning om en god kop kaffe.</p>
<p><b>Sociale aktiviteter</b></p>	<p>I flere afdelinger observerer tilsynet, at der hænger en opslagstavle, hvor det fremgår, hvilke aktiviteter der er for de kommende dage. På tilsynsdagen ses ingen aktiviteter under rundgang på fællesarealerne.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, 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. Dog vurderer tilsynet, at fællesarealerne fremstår slidte og tomme for møbler og billeder, samt at der er meget få beboere på fællesarealerne i afdelingerne i formiddagstimerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Tilsynet interviewer tolv beboere.</p> <p>Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, at personalet er søde, og at de oplever tryghed. Enkelte af beboerne udtrykker savn i forhold til deres tidligere bolig, før de flyttede på plejehjem, men de beskriver samtidigt, at de er faldet godt til, og at de trives på plejehjemmet.</p>
-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg har det godt, jeg er meget tryk ved at være her, medarbejderne kommer med det samme, når jeg trykker på alarmerne'.*
- *'Jeg er meget glad for at være her. Jeg kommer fra nabolaget, og vil kun bo her'.*
- *'Ja jeg er tryk ved at bo her. Det bedste ved Håndværkerhaven - det er medarbejderne!'.*

Selvbestemmelse

11 ud af 12 beboere udtrykker, at de oplever selvbestemmelse i deres hverdag. Enkelte beboere udtrykker tristhed over, at de ikke længere selv formår at klare hverdagsting, eksempelvis at komme på gaden eller at handle ind.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg bestemmer næsten alt. Jeg kan godt sammen med alle, de siger jeg er charmerende'.*
- *'Jeg gør næsten alt ting selv - så jeg er herre i eget hus'.*
- *'Jeg kan bestemme alt, det er helt i orden, der er ingen der bestemmer over mig, hvis der er noget, så siger jeg det bare, og så rettes der ind'.*

En beboer ønsker at komme tidligt op, men det kan ikke imødekommes. Beboeren er afhængig af at få sin morgenmedicin samt koordinering mellem faggrupperne for at kunne komme ud af sengen. Beboeren udtrykker, at nogle dage bliver morgenmaden først serveret kl. 10.30, hvilket påvirker resten af beboerens dag.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i meget tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke oplever selvbestemmelse, da beboeren ikke kan komme op om morgenen på ønsket tidspunkt.

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

Emne:

Pleje og støtte

Data:

Ni ud af 12 beboere kan svare relevant på tilsynets spørgsmål vedrørende pleje og støtte. Alle ni beboere oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'De kan finde ud af, hvordan de hjælper mig. De har styr på at give mig medicin, så jeg ikke får smerter. Det er også noget af det, der gør mig tryk'.*
- *'Der er ikke noget med at jage, jeg får varm kakao efter badet, og så får jeg at vide, at jeg bare skal tage det roligt'.*

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.

Beboerne 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. En beboer siger bl.a.:

- *'Jeg ville først tale med lederen. Det er kun sket en gang, at jeg er blevet skuffet. Men det blev ordnet, da jeg talte med lederen'.*

#### Observation

Beboerne fremstår generelt soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne.

Tilsynet observerer, at en beboer fremtræder med lidt beskidte negle og en forbindelse på armen, som er let snavset. Beboeren ligger fortsat i sengen kl. 10.30, og har modtaget hjælp til nedre pleje. Ved kontakt til personalet bliver tilsynet oplyst, at beboeren ikke har fået sine morgenpiller og morgenmad endnu. Der foretages øvre pleje umiddelbart efter tilsynet har interviewet beboeren.

Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i de forhold den enkelte beboers livsstil repræsenterer.

I en bolig observerer tilsynet, at der er en kurv med papirer og gamle cigaret-skod. Beboeren har svære kognitive udfordringer, og medarbejderne administrerer beboerens cigaretter.

#### Kontinuitet i støtten

10 ud af 12 beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere beboere, at der er en del forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for. Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg kender rytmen, og jeg får altid besked om, hvem der kommer. Det gør, at det hele virker professionelt'.*
- *'Jeg har en kontaktperson, og han kender alle mine særheder'.*

To beboere oplever ligeledes, at der er mange nye medarbejdere. Beboerne giver udtryk for, at det er en udfordring med mange nye, da medarbejderne erved ikke kender beboerne og deres personlige grænser samt rutinerne i afdelingerne. En af de to beboere efterspørger ligeledes mere information fra ledelsens side om hverdagen i afdelingen, f.eks. hvis en medarbejder holder op.

Alle tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres 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. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boligerne og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at en beboer først får sin morgenmad og morgenmedicin langt op ad formiddagen, hvilket vurderes mindre i overensstemmelse med beboerens faktiske behov. Ligeledes vurderer tilsynet, at en beboer har behov for øget støtte til tømning af askebæger eller installation af brandsikret affaldsspand.

Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. To beboere udtrykker mindre utilfredshed med, at vikarer og afløsere ikke altid har kendskab til hjælpen til beboerne samt rutinerne i afdelingen, herunder også information fra ledelsens side.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p><b>Data:</b> Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De taler pænt, de tager sig tid til at forstå, hvad jeg siger, og ellers spørger de igen og igen til de forstår mig'.</i></li> <li>• <i>'De taler pænt, og udviser respekt'.</i></li> <li>• <i>'De taler altid pænt i alle døgnets timer. De er meget flinke til at banke på og respektere, at det er mig, der bor her'.</i></li> </ul>
----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Emne:</b> Muligheder for at være social</p>	<p><b>Data:</b> Beboerne fortæller, at der er gode muligheder for at være social og at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne fortæller ligeledes, at de opfordres til deltagelse i aktiviteterne af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg. Dog efterlyser flere beboere mindre aktiviteter afdelingsvis. Beboerne nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg deltager i petanque, jeg deltager i alt, hvad der er. Der er mange gode tilbud'.</i></li> <li>• <i>'Jeg prøver på at nå alle arrangementer, det er som regel ret spændende, det der forgår'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har været til både banko, nytårskur og musik. Det er meget nemt. Jeg kigger i bladet Bindeleddet, og ser på opslagstavlen'.</i></li> </ul> <p>En beboer udtrykker utilfredshed med, at der ikke altid er medarbejdere til stede ved træningen, hvilket beboeren oplever som utrygt, såfremt beboeren skulle få behov for hjælp. Ledelsen oplyser efterfølgende, at plejehjemmets fysioterapeut har skrevet ud til afdelingerne, at træningen var aflyst, dette har beboeren dog ikke fået besked på.</p> <p>En anden beboer fortæller, at beboeren desværre har fravalgt træning, da det ikke er muligt at komme på toilettet for beboeren i nærheden af træningssalen, da toilettet er for lille til, at beboeren kan få sin rollator med derud.</p> <p>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.</p>
-------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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 flere beboere efterspørger mindre aktiviteter i afdelingerne samt bedre rammer og information vedrørende træningsmulighederne.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Ni ud af 12 adspurgte beboere er tilfredse med maden, og de synes, at den er god og varieret. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>'Maden er meget fin, og der er kommet ny køkkenchef, som gør alt for at vi kan blive sunde, man bliver overrasket hver dag, da retterne har sjove og meget spændende navne, f.eks. champignondeller, det lyder spændende, og dampet laks med hvidvin, det lyder da godt'.</i></li><li>• <i>'Det er god mad hver dag, i påsken fik vi laksemadder, de var gode'.</i></li><li>• <i>'Maden er meget god, der er god variation og smag i retterne'.</i></li></ul> Tre beboere er mindre tilfredse med kvaliteten af maden. Beboerne udtaler: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>'Forfærdelig mad, den varme mad er kold, og der mangler smag. Kødet er meget sejt og der er for meget vegetarmad'.</i></li><li>• <i>'Jeg får mest kød, kartoffelmos og sovs, det er lidt kedeligt. Jeg har bedt om ca. 80 % grøntsager og mindre kød. Men det får jeg sjældent'.</i></li><li>• <i>'Nogle gange mangler det sidste finish, fx er der for lidt sild på rugbrødet, eller der mangler sky på leverpostegen. Om aftenen er maden ikke rigtig varm, mere sådan lunken, og den kommer på en kold tallerken, og så bliver den hurtigt kold og kedelig'.</i></li></ul> Beboerne fortæller, at der afholdes kostmøder, hvor de kan komme med ønsker til maden, og beboerne oplever, at der bliver lyttet til ønskerne fra køkkenets side. Seks ud af 12 beboere spiser deres måltider i fællesstuerne, og de oplever, at der generelt er en god stemning og atmosfære ved måltiderne i fællesstuerne, samt at der er god støtte fra medarbejderne, og at de sidder sammen med dem, de kender. To af de seks beboere oplever, at stemningen ved måltider varierer meget efter, hvilke medarbejdere der er på arbejde. Tre ud af 12 beboere spiser alle måltider i egen bolig efter eget ønske. En af de tre beboere fortæller, at det er på grund af den mindre hyggelige stemning i spisestuen, at beboeren fravælger at spise sammen med de andre beboere. Tre beboere kan ikke svare på tilsynets spørgsmål.
---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset tre beboere, der er mindre tilfredse med madens kvalitet. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, generelt oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Ligeledes vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske, samt at tre beboere er mindre tilfredse med stemningen 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 redegør for, hvordan plejehjemmet arbejder med kvalitetsarbejdet, og de nævner, at der bl.a. arbejdes med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosisdispensering.</li> <li>• UTH.</li> <li>• Hygiejne.</li> <li>• Opgaveoverdragelse.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet ligeledes iværksættes afprøvinger ved forbedringsarbejdet med PDSA i afdelingerne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der har været undervisning for alle i low arousal og nænsom nødværge. Medarbejderne fortæller, at det har været lærerigt, og at metoderne er vigtige i kommunikationen med beboerne.</p>
---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer.</li> <li>• Tale respektfuldt.</li> <li>• Være lyttende og have fokus på øjenkontakt.</li> <li>• Være opmærksom på, at alle beboere er forskellige.</li> <li>• Have en enkel kommunikationsform med få spørgsmål.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, at der er mange beboere med psykiske lidelser, så det vægtes at skabe gode relationer, tryghed og at have et godt kendskab til beboerne.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. 14 dage efter indflytning afholdes der indflytningsamtale, og her inviteres pårørende også med, hvis beboeren ønsker det. I den løbende dialog indsamles også oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje. Hvordan og i hvilket omfang afstemmes med den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen fx anvendes på individuelle opgaver i beboernes bolig eller til ture udenfor plejehjemmet. Aftaler om brug af klippekort planlægges om morgenen.</p>

<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang tager udgangspunkt i at vedligeholde den enkelte beboers ressourcer. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne kan medinddrages i nogle af de daglige opgaver i boligen og i afdelingen, fx at dække bord og at hjælpe til ved frokost. Ligeledes motiveres beboerne til at deltage i træningen, hvor nogle beboere støttes til at gå selv, mens andre følges.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan de bruger guidning og spejling som redskaber i det rehabiliterende arbejde. Ydermere beskriver medarbejderne et velfungerende samarbejde med husets fysioterapeuter, der deltager i ugentlige møder i afdelingen, og som kan kontaktes med henblik på sparring.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at det er en naturlig del af dialogen ved indflytning, hvor de fleste beboere har taget stilling til genoplivning. Ligeledes inddrages beboerens læge, når det er aktuelt.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at når en beboer udskrives, modtages der meddelelse fra hospitalet i Cura, hvor det fremgår, hvad der er sket under indlæggelsen. Medarbejderne følger en procedure ved, at der foretages TOBS-målinger tre gange det første døgn efter beboerens udskrivelse. Beboernes situation gennemgås på tavlemøde, hvor der lægges en plan med udgangspunkt i beboernes behov. Her deltager husets fysioterapeuter også. Medarbejderne oplyser, at de beboere, der kan medvirke, medinddrages i planen, og afhængigt af situationen og beboerens ønske, inddrages pårørende også.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes der sikres en god og respektfuld kommunikation. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og de har kendskab til retningslinjer vedrørende stillingtagen til genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne ved, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboerne har faste kontaktpersoner og at sikre kontinuitet i den daglige planlægning.</li> <li>• Udvide nærvær og være opmærksomme på beboerne.</li> <li>• Være lyttende, anerkendende og synlige.</li> <li>• Forventningsafstemme med beboeren om behovet for tilsyn.</li> <li>• Skabe rolige omgivelser.</li> </ul>
----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:

- At være opmærksom på beboerens ernæring, smerter og hud samt opmærksomhed på faldforebyggelse, forebyggelse af tryksår og på ændret tilstand hos beboere ved fx urinvejsinfektioner.
- Fokus på håndhygiejne, værnemidler og særlige hensyn ved smitsomme sygdomme.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde 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

#### **Data:**

Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af støtten ved at tjekke besøgsplanen forud for et besøg hos en beboer, de ikke selv er kontaktperson for. Når medarbejderne kommer ind i boligen, vil de ligeledes sikre sig, at de har de ting, de skal bruge, inden de går i gang. Er det en bolig, hvor beboeren får hjælp til personlig pleje i sengen, vil der altid være et plejebord.

Medarbejderne fortæller, at arbejdstelefonerne sættes på lydløs eller afleveres til en kollega, så der sikres mindst mulige forstyrrelser i plejen hos beboeren, hvis beboeren bliver utryk ved opkald.

Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Afhængigt af situationen vil medarbejderne søge sparring hos hinanden, kontakte en af sygeplejerskerne eller evt. kontakte en læge. Medarbejderne beskriver, at ændringer i tilstande hos en beboer tages op på tavlemøde, og at det altid dokumenteres.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne redegør for deres daglige dokumentationspraksis. Dokumentationen sker som udgangspunkt hos beboeren, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboeren, idet der arbejdes med tidstro dokumentation.

Afdelingerne planlægger, at medarbejderne kan gå fra og sidde uforstyrret, når der er gennemgang af journalerne.

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra kollegaer, afdelingsleder og sygeplejersker.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer og instrukser til brug for deres arbejde på KK-intra, og at de fremsøger sygeplejefaglige vejledninger og instrukser gennem VAR.

### 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, at hvert vagthold udfylder beboernes besøgsplaner, og at de ajourføres ved ændringer, samt at de faglige overskrifter anvendes. Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, fx i forbindelse med bad. Medarbejderne fremlægger desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder sundhedsfremme og forebyggelse, blestørrelse, forflytninger og fast badedag.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Intet at bemærke.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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



## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

### Håndværkerforeningen :

På side 9, mål 2, afsnit 2 og 3 er der udeladt de 6 sygeplejersker der sidder i fagstaben.

De 6 sygeplejersker flyttes hvert ½ år rund til en ny afdeling, for at skabe ensartet behandlinger og tiltag på tværs.

Sygeplejerskerne er ligeledes en del af kvalitetsarbejdet på tværs af organisationen.

### BDO: Rapporten er tilrettet, så formuleringen i pågældende afsnit er følgende:

Huset er således organiseret med forstander, leder af kvalitet og udvikling, fire afdelingsledere, uddannelsesygeplejerske og faglige koordinatore i alle afdelinger. Plejehjemmet har ligeledes seks sygeplejersker ansat, som er en del af kvalitetsarbejdet på tværs af organisationen. Sygeplejerskerne roterer hvert halve år til en ny afdeling for at skabe ensartet behandlinger og tiltag på tværs.

## Om BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.