



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Håndværkerforeningens Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 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 .....	9
3.3 Interview med borgere .....	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	17
4. Tilsynets formål og metode .....	22
4.1 Formål .....	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema .....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger .....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	25
Om BDO.....	26

# 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



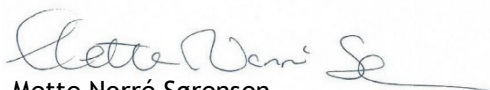
Birgitte Hoberg Sloth

*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: Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København N

Leder: Randi Steen

Antal boliger: 146 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 31. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Håndværkerforeningens Plejehjem 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 mindre udviklingsområder vedrørende måltidet og beboernes ønsker til privatliv.

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

##### Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles 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. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet. Den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelsen sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer, at pleje, praktisk støtte og måltider udføres efter de hygiejniske principper.

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 en tablet ligger åben og med direkte adgang til oplysninger vedrørende beboerne, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

##### Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever trykthed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og boliger ses ligeledes renholdte. Tilsynet vurderer dog, at flere hjælpemidler ses utilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever, at det er kendte medarbejdere som hjælper dem i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, fraset en enkelt beboer, som har oplevet at få skæld ud af en medarbejder. 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 tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres bolig og privatliv.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset to beboere, som er mindre tilfredse med madens kvalitet. De beboere der deltager i måltidet i spisestuerne 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. En enkelt beboer oplever i den forbindelse ikke at have indflydelse på portionsstørrelse.

### Interview med medarbejderne:

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 tryk og sikkerhed for beboerne. På særdeles tilfredsstillende vis redegøres der for arbejdsgange 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 og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p><b>Bemærkninger:</b></p> <p>Tilsynet bemærker, at der ligger en åben tablet på fællesarealer med direkte adgang til beboeres oplysninger.</p>	<p><b>Anbefalinger:</b></p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der, i henhold til GDPR-regler, ikke efterlades tablets/devices åbne og tilgængelige for uvedkommende.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler ses beskidte.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer har oplevet at få skæld ud af en medarbejder.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på den konkrete beboers oplevelse.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt for beboerne og deres privatliv, idet medarbejderne går ind i beboernes bolig samt åbner skabe uden at spørge beboerne om lov.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at drøfte med medarbejderne, hvorledes der ageres i beboernes boliger, så beboernes personlige grænser ikke overskrides.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker utilfredshed med madens kvalitet, samt at en beboer oplever manglende indflydelse på portionsstørrelse.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på tre beboeres oplevelse af madens kvalitet samt portionsstørrelse.</p>

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b> Ved sidste års tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger på hygiejniske retningslinjer, tiltag i aftenvagten, indsatser ved måltiderne samt vikarers og afløseres kendskab til beboernes behov for hjælp.</p> <p>Ledelsen fortæller, hvorledes der løbende arbejdes med at sikre de hygiejniske retningslinjer. Dette gøres ved et øget fokus på italesættelse af retningslinjerne i hverdagen samt ved undervisning. Ligeledes beskriver ledelsen, at de har arbejdet med en ny hygiejne organisering, hvor der er oprettet et tværgående netværk med repræsentanter fra alle afdelinger. Alle medarbejdere samt repræsentanter fra ledelsen, som er en del af netværket, har været til samme undervisning.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det har været en udfordring at igangsætte tiltag i aftenvagten, da normeringen er sat ud fra den økonomiske ramme. Det er dog lykkedes at rekruttere ufaglærte, der varetager nogle af de praktiske opgaver, fx opvask efter aftensmåltidet, så aftenvagten kan være mere nærværende overfor beboerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er øget fokus på, at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet, uanset hvem der leverer pleje og støtte. Der er fokus på modtagelsen af vikarer/afløsere, når de møder op til en vagt. Der udleveres vikarkoder til Cura, og e-tavlen gennemgås, desuden foretager afdelingerne en faglig vurdering af, hvorledes kompetencerne skal fordeles.</p> <p>Ledelsen beskriver, at produktionskøkkenet er i gang med et lederskift, hvor ny køkkenleder deltager i måltiderne i alle afdelingerne samt deltager i kostmøderne. Der er indført et skema, hvor måltiderne evalueres dagligt af beboerne efter måltidet. Det er et stort ønske fra ledelsens side at øge tilfredsheden med maden blandt beboerne, men der er også en erkendelse af, at det er en svær opgave at gøre alle 146 beboere med meget differencerede behov tilfredse.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at beboersammensætningen har ændret sig meget gennem de sidste år, idet der både bor ældre beboere med demenssygdomme og somatiske lidelser, mens der også er indflyttet flere beboere med psykiske lidelser og misbrugsproblemer. Denne gruppe beboere er typisk yngre end gennemsnittet, og de har andre vaner og livsstil. Der har derfor været et behov for at sikre, at medarbejderne har de rette kompetencer til opgaveløsningen, og alle medarbejderne har gennemgået undervisning i nænsom nødværge og i begrebet low arousal.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes, at der arbejdes med dokumentation, medicin og hygiejne, hvor der også auditeres i faste kadencer.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med fokus på ernæring, hvor et ernærings-spil anvendes til at skabe drøftelse og refleksion i, fx hvordan beboerens kostindtag ser ud over døgnet. Derudover drøftes data af ernæringscreeningerne på kvalitetsmøderne. Plejehjemmet har deltaget i projektet ”Den lille sult”,</p>

hvilket har bevirket, at medarbejderne har en større opmærksomhed på mellemåltider til beboerne.

Ledelsen er aktuelt i gang med planlægning af "Hvad er vigtig for dig? - DAG, der skal afholdes for beboerne i festsalen, hvor bl.a. resultaterne fra plejehjemets brugerundersøgelsen skal drøftes. Ledelsen håber, at særligt de yngre beboere deltager og giver deres mening til kende.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

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 mindre udviklingsområder vedrørende måltidet og beboernes ønsker til privatliv.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Leder har sidste år valgt at foretage en omorganisering, for derved at prioritere en anden struktur i kvalitetsarbejdet. I efteråret blev stillingen som leder af sygeplejen nedlagt, og der blev 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 allerede har kunne mærkes i organisationen. Lederen for kvalitet og udvikling har nyligt afsluttet Forbedringsagentuddannelsen.

Huset er således organiseret med forstander, leder af kvalitet og udvikling, fire afdelingsledere, uddannelsessygeplejerske samt en til to faglige koordinatore i afdelingerne.

Der er skabt en ny struktur for kvalitetsarbejdet, så 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?

#### Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

#### Data:

Ledelsen har ikke specifikke ønsker.



## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne banker på døren og hilser på beboeren med et ”god morgen”. Den ene medarbejder går hen til beboeren, der ligger i sengen med lukkede øjne, og rører blidt ved beboeren, og medarbejderen orienterer om, hvad der skal ske. Medarbejderne opretholder tæt kontakt til beboeren ved hjælp af øjenkontakt og ved at holde beboeren i hånden samt ved beroligende at stryge beboerens arm. Medarbejderne anvender korte og målrettede sætninger, så beboeren kun behøver at give lyde og grynt fra sig med forskelligt toneleje.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser på beboeren, og beboeren tiltales ved navn. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, og beboerens respons aflæses, idet beboeren har et meget sparsomt sprog. Medarbejderen benytter meget korte sætninger, og medarbejderen stiller kun enkelte spørgsmål, tilpasset beboerens kognitive funktionsniveau. Medarbejderen er rolig i sine bevægelser, kropssprog og adfærd, og der anvendes små støttende ord som; ”er du ok?”, ”det er fint”, ”vi er lige straks færdige”, hvilket virker beroligende på beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Beboerne ankommer til spisestuen, og de bydes på en venlig og imødekommende måde velkommen af medarbejderne. Medarbejderne anvender et åbent kropssprog, og de inviterer og guider beboerne til deres faste pladser. Beboerne sidder rundt om et bord, hvor to medarbejdere sætter sig sammen med beboerne. Medarbejderne er nærværende, og de forsøger at understøtte dialogen, idet beboerne kun har sparsom dialog indbyrdes ved bordet. Den ene medarbejder fører en kort og individuel dialog med flere af beboerne. Den anden medarbejder sidder ved siden af en beboer, som ikke taler dansk, beboeren fører en længere monolog på sit modersmål. Medarbejderen er smilende, lyttende og holder øjenkontakt samt spejler beboerens bevægelse. Beboeren er ligeledes smilende og observeres rolig og afslappet, og beboeren virker tilfreds. Tilsynet observerer, at stemningen er let, og at der er en munter stemning mellem to af beboerne.</p>
<p><b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b></p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren giver fysisk og verbalt udtryk for, at situationen med nedre hygiejne ikke er rar, hvorefter medarbejderne holder en kort pause, beroliger beboeren ved at anerkende beboeren og sige; ”du klarer det godt”, og beboeren orienteres om, at der ikke er langt igen, før beboeren er vasket. Beboeren slapper efterfølgende lidt af. Da beboeren skal vaskes på kroppen, samtykker beboeren til at få nattøjen af med et tilkendegivende kort grynt.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren.</p>

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, og medarbejderen afventer beboerens tilkendegivelse og accept, inden handlingen udføres. Dette observerer tilsynet ved, at medarbejderen har øjenkontakt og afventer, at beboeren nikker med hovedet.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne præsenterer maden for beboerne. Medarbejderne tilbyder beboerne drikkevarer inden måltidet, og tilsynet bemærker, at der er små kander på bordet, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Maden serveres som færdigsmurt smørrebrød på fade. Fadene placeres på bordet, så beboerne selvstændigt kan vælge, hvad de ønsker at spise. Enkelte af beboerne har behov for hjælp til servering af medarbejderne, og her spørges beboerne ind til deres ønsker. Medarbejderne er opmærksomme på løbende at spørge beboerne, om de ønsker mere mad.

### Rehabilitering

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren er immobil, og medarbejderne guider løbende ved den personlige pleje, påklædning, liftning og efterfølgende tandbørstning. Beboeren guides til at komme om at ligge på siden og holde i sengehesten, hvor beboeren formår at holde ved. Beboeren opfordres flere gange til at løfte armene ved af- og påklædning og ved den personlige hygiejne. Beboeren løfter aktivt hovedet, og beboeren får trøjen over hovedet. Beboeren liftes med loftlift til lænestol, og undervejs holder beboeren i liftstropperne. Beboeren medvirker til tandbørstning, og der gurgles mund og spytted skyllevand ud efterfølgende.

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

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis gennem verbal og fysisk guidning, idet beboeren har få ressourcer og kun kan medvirke i meget begrænset omfang.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Fem af de tilstedeværende beboere indtager selvstændigt deres måltid. Medarbejderne støtter og inddrager beboerne til selvstændigt at tage maden fra fade og skåle. En beboer får støtte til indtagelse af måltidet af en medarbejder. Medarbejderen sidder sammen med beboeren, og medarbejderen udskærer maden i mundrette bidder, og beboeren guides til at spise maden i et roligt tempo. Medarbejderen guider ligeledes beboeren til indtagelse af drikkevarer.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles 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.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<b>Emne:</b> Organisering af arbejdet	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne forbereder et rullebord med remedier, og de ifører sig forklæde og handsker inde i boligen, hvorefter plejesengen køres ud fra væggen, og medarbejderne placerer sig på hver side af sengen. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling, hvor den ene medarbejder holder beboeren i hænderne og taler beroligende, imens den anden medarbejder foretager den nedre hygiejne. Efterfølgende, ved den øvre pleje, fastholder den ene medarbejder øjenkontakten. En telefon ringer undervejs, men den besvares ikke, hvorved der ikke sker unødige forstyrrelser.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn samt poser til affald og urent linned, der placeres inden for rækkevidde. Gardinerne trækkes for og TV'et slukkes for at undgå unødige forstyrrelser og for at skabe ro. Medarbejderen sikrer, at sengen er løftet til en god arbejdshøjde. Beboeren får fuld hjælp til personlig pleje og kateterpleje i sengen. Medarbejderen anvender vendelagen ved forflytninger i sengen. Beboeren får hjælp til at tage undertrøje og ble på, og beboeren lejres efterfølgende i sengen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og plejen gennemføres ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.  <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Bordet er dækket med servietter, bestik, glas og små kander med vand. Der er fra måltidets start en tydelig rollefordeling mellem medarbejderne, hvor maden serveres af en medarbejder, mens medarbejderne ved bordet bliver sidende, hvilket medvirker til, at der er fokus på beboerne, og at måltidet kan afvikles på rolig vis.
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til både personlig pleje og i forbindelse med gennemførelsen af frokostmåltidet.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Mens den ene medarbejder udfører den sidste del af plejen, rydder den anden medarbejder op efter de øvrige opgaver. Da beboeren er liftet til sin lænestol, tages det snavsede sengetøj af og pakkes med de brugte håndklæder i en plasticpose. Vasketøjet lægges sammen med de brugte fade og affaldspose på rullebordet, der køres ud af boligen. Derefter åbnes vinduet, og der luftes ud.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver.
---------------------------------	---

Medarbejderen håndterer affald og urent linned, hvilket stilles klar til at medtages, når boligen forlades. Øvrige opgaver, såsom oprydning og udluftning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Ikke relevant for observationsstudiet.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne ifører sig korrekt værnemidler, såsom engangsforklæde og engangshandsker, og der udføres konsekvent og korrekt håndhygiejne i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer. Ligeledes udføres plejeopgaverne i en hensigtsmæssig rækkefølge og i overensstemmelse med de gældende retningslinjer. Medarbejderne observerer et mindre tryksår, som vaskes og smøres med barrierecreme, og opfølgning planlægges.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren får fuld kompenserende hjælp til personlig pleje og støtte.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og medarbejderen udfører øvre og nedre vask samt kateter pleje efterfølgende. Medarbejderen er på faglig vis opmærksom på beboerens hud bagpå, som smøres forebyggende med barrierecreme. Ligeledes udfører medarbejderen skylning af kateter på faglig korrekt vis. Beboeren hjælpes med påklædning af undertøj samt pålægning af ble, og herefter lejres beboeren og aflastes med puder, idet beboeren bliver liggende i sengen.

Medarbejder oplyser, at beboeren har fået morgenmad, morgenmedicin samt fået udført mundpleje, før tilsynet ankommer til boligen.

Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift samt inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne følger de hygiejniske principper i forbindelse med servering af frokostmåltidet samt ved hjælp til at spise.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer at pleje, praktisk støtte og måltidet udføres efter de hygiejniske principper.

**3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

**Emne:**

Fællesarealer

**Data:**

Ledelsen fortæller ved tilsynets begyndelse, at plejehjemmet for nyligt har haft brandtilsyn, hvor de efterfølgende har modtaget et påbud om brandsikring, da der ikke findes sprinkleranlæg på gangene. Derfor er plejehjemmets gange tømt for

møbler, planter og andet brandbart, som tidligere stod på gangene, hvor det medvirkede til at skabe en hjemlig og hyggelig stemning.

Afdelingernes fællesarealer er indrettede med forskellige billeder med nyere og ældre motiver. 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.

Plejhjemmets have har flere områder med stole og borde, der indbyder til hygge og samvær, og der er ligeledes et hønseshus med høns og små kyllinger.

Ved rundgang oplever tilsynet, at der er en god, ligeværdig og respektfuld omgangstone mellem medarbejderne og beboeren.

Tilsynet bemærker, at der på en medicinvogn ligger en åben tablet med direkte adgang til beboeres oplysninger.

#### Sociale aktiviteter

I flere afdelinger observerer tilsynet, at der hænger en opslagstavle, hvor det fremgår, hvilke aktiviteter der er for de kommende dage.

Der observeres små sociale aktiviteter flere steder i afdelingerne, bl.a. en gruppe beboere, der sidder sammen en medarbejder, og der observeres dialog og munter stemning. Der ses to beboere, som er ude at gå deres daglige tur sammen, og en beboer, der er på vej ned og tilse hønsene i plejhjemmets have. Ligeledes observerer tilsynet beboere, der sidder i plejhjemmets have.

Der opleves flere steder dialog mellem medarbejdere og beboere, hvor dialogen handler om, hvad beboerne skal eller har lyst til at lave.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets 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 en tablet ligger åben med direkte adgang til oplysninger vedrørende beboerne, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

#### Data:

Tilsynet interviewer tolv beboere.

Beboerne beskriver, at de har det godt på plejhjemmet, 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 plejhjem, men de beskriver samtidigt, at de er faldet godt til, og at de trives på plejhjemmet.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg har det godt, jeg er meget tryk ved at være her'.*

- *'Jeg er glad og lykkelig, fordi der er indrettet pænt med udsigt til haven og alle pigerne er så søde. Som en ny familie'.*

#### Selvbestemmelse

Beboerne 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. Alle beboerne giver dog udtryk for, at de altid får hjælp af medarbejderne.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg gør, som det passer mig, jeg har indflydelse på min hverdag'.*
- *'Jeg har meget frie rammer'.*
- *'Jeg bestemmer over mit eget liv og min hverdag, som jeg vil'.*
- *'Jeg bestemmer selv, det respekteres, hvad jeg siger'.*

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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

#### Emne:

Pleje og støtte

#### Data:

Beboerne oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Otte beboere fortæller, at de selv klarer personlig pleje. En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet.

De beboere, som modtager hjælp til personlig pleje, udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og de beskriver, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt.

Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan.

Alle tolv beboere giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller den lokale afdelingsleder.

#### Observation

Beboerne fremstår alle soignerede og veltilpasse, svarende til habitus, hvilket ligeledes er tilfældet for de beboere, som tilsynet observerer på fællesarealerne. Beboernes boliger vurderes ligeledes tilstrækkeligt renholdte, ligeledes med en afspejling i forhold til den enkelte beboers livsstil. Elleve beboere anvender hjælpemidler i form af stok, rollator eller kørestol. Otte hjælpemidler observeres tilstrækkeligt rengjorte, hvorimod tre hjælpemidler ses beskidte.

#### Kontinuitet i støtten

Ni ud af tolv beboere giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Heraf nævner flere, at der er en del

forskellige medarbejdere, men at det ikke er et problem, fordi alle er søde, og at de hjælper med det, der er behov for.

Tre beboere oplever ligeledes, at der er mange nye medarbejdere. Beboerne giver udtryk for, at det er en udfordring med mange nye, da medarbejderne der- ved ikke kender beboerne og beboernes personlige grænser, se endvidere afsnit 3.3.3.

Alle tolv beboere oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Det er de samme, som kommer, dem som gør rent er søde, og de hjælper med alt muligt'.*
- *'Aftaler overholdes, og er der noget, som jeg ikke er tilfreds med, så siger jeg det pænt til dem, at der er noget, som jeg gerne vil have ændret'.*
- *'Jeg har en fast kontaktperson, og der kommer også andre, men dem kender jeg'.*

### 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 er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boligerne ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler ses utilstrækkeligt rengjorte.

Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever, at det er kendte medarbejdere, som hjælper dem i hverdagen.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne generelt taler i en venlig og respektfuld tone. En enkelt beboer fortæller, at beboeren har oplevet at få skæld ud af en enkelt medarbejder, da beboeren havde spildt drikkevarer og bad medarbejderen om hjælp til at få det tørret op. Ni ud af tolv beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:

- *'De taler ordentligt, de sætter sig ofte på min seng til en lille sludder, det sætter jeg pris på. De taler så pænt alle sammen, der er en pæn omgangstone'.*
- *'De taler pænt og udviser respekt'.*
- *'De banker på, men jeg er udfordret på min hørelse, nogle gange har medarbejderne ikke forståelse for dette'.*

Tre beboere oplever, at der ikke udvises respekt for dem, hvilket kommer til udtryk ved, at medarbejderne ikke altid venter på, at beboerne siger "kom ind" efter, at der er banket på døren, eller at medarbejderne slet ikke banker på døren, men at de bare går ind i boligen. En beboer fortæller at have oplevet medarbejdere åbne skabe uden tilladelse fra beboeren.

<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være social og at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg.</p> <p>Beboerne nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har været til billard, petanque, herreklub og i biografen, jeg deltager i alt, hvad der er. Der er mange gode tilbud, og så går jeg ned og ser til kyllingerne'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har været med i Frederiksberg Kirke og hørt drengekoret, det var dejligt'.</i></li> <li>• <i>'Jeg passer mig selv og passer høns'.</i></li> </ul> <p>En beboer fortæller, at beboeren gerne vil mere ud, beboeren har været ude og handle en enkelt gang, hvilket beboeren gerne vil igen.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker.</p> <p>Enkelte beboere nævner, at de synes, at det er lidt svært at finde nogen at tale med, da en del beboere har kognitive og fysiske funktionsnedsættelser, og at de derfor har svært ved at føre en samtale. Beboerne fortæller, at de i stedet har kontakten med andre, herunder venner, familie eller medarbejderne.</p>
--------------------------------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, fraset en enkelt beboer, som har oplevet at få skæld ud af en medarbejder. 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 tre beboere ikke oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres bolig og privatliv.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p><b>Emne:</b> Mad og måltider</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Ti ud af tolv adspurgte beboere er tilfredse med maden, og de synes, at den er god og varieret. To beboere synes ikke, at kvaliteten af maden er god.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er dejlig mad og en god kvalitet - jeg er tilfreds'.</i></li> <li>• <i>'Maden er meget fin, og den serveres dejligt'.</i></li> <li>• <i>'Maden er op og ned, men jeg har taget fem kilo på, mens jeg har boet her, desserterne er gode, det lavede jeg ikke selv'.</i></li> <li>• <i>'Meget dårlig forplejning, franskbrødet er tørt, den varme mad er kold, og der mangler smag'.</i></li> <li>• <i>'Maden er ringe, det hele er der, men i en kedelig udgave'.</i></li> </ul> <p>Tre ud af tolv beboere spiser deres måltider i fællesstuerne, og oplever, at der 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. Ni ud af tolv beboere spiser alle måltider i egen bolig efter eget ønske.</p> <p>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. En enkelt beboer fortæller, at maden nogle gange serveres i store portioner,</p>
---	--



hvilket beboeren ikke kan lide, da beboeren mister appetitten ved synet af den store mængde mad.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset to beboere, som er mindre tilfredse med madens kvalitet. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der deltager i måltidet i spisestuerne, 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. En enkelt beboer oplever i den forbindelse ikke at have indflydelse på portionsstørrelse.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan plejehjemmet arbejder med kvalitetsarbejdet, og de nævner, at der bl.a. arbejdes med:

- Medicin auditering.
- UTH.
- Hygiejne.
- Dokumentationsauditering.

Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet ligeledes iværksættes afprøvnings ved forbedringsarbejdet med PDSA i afdelingerne.

### 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

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne generelt har fokus på, at:

- Tale respektfuldt.
- Være lyttende.
- Have en tilpasset kommunikation til de enkelte beboere.
- Være opmærksomme på, at alle beboere er forskellige.
- Have en enkel kommunikationsform med få spørgsmål.

Medarbejderne beskriver, at der er mange beboere med psykiske lidelser, så det vægtes at skabe gode relationer, skabe tryghed og have et godt kendskab til beboerne. Medarbejderne oplyser, at der har været undervisning for alle i low

	<p>arousal og nænsom nødværge. Medarbejderne fortæller, at det har været lærerigt, og at metoderne er vigtige i kommunikationen med beboerne.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningssamtalen. 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 beboerens bolig eller til ture udenfor plejehjemmet. Aftaler med brug af klippekort planlægges om morgenen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang med 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 i at gå selv og 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, som deltager i ugentlige møder i afdelingen, og som kan kontaktes med henblik på sparring.</p>
Livets afslutning	<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>
Samarbejde	<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 huset 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 en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en god og respektfuld kommunikation. Samtidig 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>• De har faste kontaktpersoner og at sikre kontinuitet.</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> <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Fokus på håndhygiejne, værnemidler og særlige hensyn ved smitsomme sygdomme.</li> </ul> <p>Følge gældende retningslinjer og anvende VAR, så der sikres evidensbaseret viden.</p>
<p><b><u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u></b> Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne 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.</p> <p>Når medarbejderne kommer ind i boligen, vil medarbejderne 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 en plejevogn.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at ændringer i tilstande hos en beboer tages op på tavlemøde, og at det altid dokumenteres.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>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.</p> <p>Afdelingerne planlægger, at medarbejderne kan gå fra og sidde uforstyrret, når der er gennemgang af journalerne.</p>

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 opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder sundhedsfremme og forebyggelse, blestørrelse, forflytninger og fast badedag.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger udfyldes, og at der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser, og at der indsættes links til VAR-portalen. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på opdateringsdatoer på forsiden i beboerjournalen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Tilsynet observerer, at medarbejderne bærer badges i forskellige farver, hvilket tilsynet spørger ind til ifm. medarbejderinterviewet. Medarbejderne fortæller, at badges anvendes ved opgavefordeling, og det nævnes, at:

- Blå badges - er tovholder på værtskab ved måltidet
- Gule badges - er tovholder og medicinansvarlig.
- Grønne badges - er tovholder for dagens aktiviteter

- Røde badges - er tovholder for praktiske opgaver i beboernes boliger

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes brug af badges er med til at understøtte en faglig organisering samt at give beboerne mulighed for medinddragelse i dialog med medarbejderne.

## 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

## Om BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.

