



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejecentret Fælledgården

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL .....	25
4.2	METODE .....	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

*Med venlig hilsen*

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

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

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø
Leder: Hannah Hjorth
Antal boliger: 193 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos tolv beboere</li><li>• Gruppeinterview med seks medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter, en fysioterapeut, en sygeplejerske)</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/MPG Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med lederen

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste år, dog er der endnu ikke undervist i instruks for ernæring. Der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Plejecentret mangler pt. to centrale medarbejdere i kvalitetsarbejdet, og ledelsen har prioriteret kvalitetsarbejdet og derfor tilknyttet en ekstern konsulent, så centrale dele af kvalitetsarbejdet udføres som planlagt.

##### Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier af personlig pleje foregår en venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboers behov. Under observationsstudiet af frokostmåltidet ses der ligeledes en generel individuel, imødekommende og respektfuld kommunikation, dog har en medarbejder en mindre respektfuld kommunikation, hvor der tales om beboeren og denne behov, uden at beboeren er inddraget. Det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje i meget høj grad er tilrettelagt ud fra beboernes individuelle behov og ønsker, hvortil medarbejderne inddrager beboerne på relevant vis. Ligeledes inddrages beboerne i valg af portionsstørrelse ved servering af frokosten, mens det er tilsynets vurdering, at beboerne kunne være imødekommet i forhold til deres ønske om mælk til desserten. Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier af pleje tilbydes hjælp ud fra en rehabiliterende tilgang, tilpasset beboernes funktionsniveau. Der er dog ikke mulighed for en rehabiliterende tilgang under frokostmåltidet i forhold til den valgte serveringsform, der ligeledes har et mindre hjemligt udtryk. Tilsynet vurderer, at arbejdet i alle tre observationsstudier er tilrettelagt hensigtsmæssigt. Under observationsstudierne af personlig pleje er de nødvendige hjælperedskaber til rådighed, og medarbejderne har fordelt deres roller, før plejen opstartes. Under frokostmåltidet er rollerne fordelt mellem medarbejderne, og de udfylder og fastholder rollerne under hele måltidet. Den faglige indsats under begge observationsstudier af personlig pleje udføres på korrekt vis og efter relevante faglige retningslinjer. Dog udføres der konsekvent ikke den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift under det ene observationsstudie.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettede med henblik på målgruppen og som ramme for samvær for beboerne. På tilsynsdagen observeres der et hjemligt og aktivt miljø, hvor beboerne opholder sig på fællesarealerne. Medarbejderne støtter beboerne ud fra en individuel tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der er en imødekommende og venlig kommunikation, der er tilpasset den enkelte beboer på fællesarealerne. To medarbejdere anvender en mindre faglig tilgang i deres kommunikation med to beboere, idet de benytter kælenavne i tiltalen til beboerne. Tilsynet vurderer, at der i et tilfælde foretages medicinadministration, der ikke overholder gældende retningslinjer. Tilsynet observerer, at det er vanskeligt at forlade en afdeling på grund af aflåste døre. Der afventes en juridisk vurdering af adgangs begrænsningen.

##### Interview med beboerne

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet og tryghed på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke trives på plejecentret, og at beboeren er utilfreds på en lang række punkter - herunder oplever beboeren sig indespærret og kontrolleret. Beboeren bor dertil under meget begrænsede forhold, idet boligen er fyldt op af flyttekasser. Ledelsen redegør for den konkrete sag over for tilsynet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen.

Der er få beboere, som udtrykker ønske om at tale med medarbejderne om livets afslutning.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den pleje, som de har behov for, samt at plejen har en god kvalitet. Beboerne oplever, at medarbejderne motiverer og støtter dem i at gøre mest muligt selv. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinbehandling, og beboerne ved, hvortil de kan rettet en evt. klage. Det er tilsynets vurdering, at en beboer er utilfreds i forhold til udskiftning af et toilet i boligen. Tilsynet observerer, at beboerne er soignerede, og at boligerne fremstår rengjorte. To kørestole er ikke rengjorte på tilsynsdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er delte i deres oplevelse af kontinuitet i plejen. Nogle beboere oplever kontinuitet, mens andre oplever manglende kontinuitet, hvoraf nogle beboere ikke problematiserer dette. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og at beboerne generelt er tilfredse med de tilbudte aktiviteter på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med deres indflytning på plejecentret, og en enkelt beboer kan fortælle om en indlæggelse, hvor beboeren oplevede god støtte fra medarbejderne. Beboerne oplever, at medarbejderne samarbejder med hospital og læge, samt at de orienterer hinanden om beboernes forhold og behov. Det er tilsynets vurdering, at mere end halvdelen af de interviewede beboere er tilfredse med maden og måltiderne, mens nogle beboere udtrykker utilfredshed i forhold til madens smag, vegetarretter, konsistensen i kødet, serveringen og måltidet.

### Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet fra ledelsen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en faglig, venlig og respektfuld kommunikation med beboerne, samt for hvordan beboerne sikres selvbestemmelse. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang i pleje og støtte samt for det tværfaglige samarbejde i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation i forhold til beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt ved ændringer i beboernes tilstande. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde og medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en faglig tilgang til tiltale af beboerne.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der pt. mangler to medarbejdere på kvalitetsområdet, hvor lederen har foretaget prioriteringer og kompenserende indsatser.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i forhold til tilsynets anbefaling sidste år om, at alle social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker skal have kendskab til <i>"Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i>, endnu ikke har været undervisning i instruksen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat er ledelsesmæssigt fokus på at sikre kvalitetsarbejdet i en periode med færre nøglepersoner på området. Hertil at der sikres undervisning i <i>"Instruks til indsatserne ernæringscreening og ernæringsindsats"</i>, som anbefalet ved seneste tilsyn.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under frokosten i sin kommunikation kommer til at tale om en beboers behov og forhold uden at inddrage be-</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et fagligt fokus på, hvordan medarbejderne kommunikerer med beboerne ud fra en faglig tilgang.</p>

<p>boeren i tilstrækkelig grad. Hertil observerer tilsynet, at to medarbejdere tiltaler beboerne med "søde" og "skat".</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet på sikker faglig vis redegør for en professionel, ligeværdig og respektfuld kommunikation.</p>	
<p>Tilsynet bemærker, at serveringsformen under frokosten har en mindre rehabiliterende og hjemlig form, samt at medarbejderne med fordel kunne indtage lidt mad eller drikke som led i deres arbejde med at motivere og guide beboerne. Tilsynet er bekendt med, at der er en plan om at genindføre en mere rehabiliterende tilgang under måltiderne.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at ikke alle beboerne i beboerinterviewene er tilfredse med maden og måltiderne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at planen om at genindføre en rehabiliterende og mere hjemlig tilgang i serveringen af måltider på plejecentret fastholdes. Hertil anbefaler tilsynet, at der arbejdes med beboernes tilfredshed med mad og måltider.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift under det ene observationsstudie</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der er et fortsat fagligt fokus på, hvordan den rette håndhygiejne udføres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde foretages medicinadministration, hvor medicinen tages ud af æsken og transporteres til beboerens bolig i et medicinbæger. Denne fremgangsmåde er ikke forenelig med de gældende retningslinjer på området.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på retningslinjerne for medicinadministration, og at det sikres, at medicin forbliver i medicinæsken, indtil beboeren kan modtage medicinen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer giver udtryk for ikke at trives på plejecentret, herunder oplever beboeren at være indespærret på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboeren bor under meget begrænsede forhold, da boligen er fuld af flyttekasser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre en konkret beboers trivsel på plejecentret, herunder at beboerens oplevelse af at være indespærret søges afhjulpet, samt at der sikres hjælp til, at beboeren kan få rimelige forhold i sin bolig.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboerne er delte i deres oplevelse af kontinuitet i plejen. Nogle beboere oplever kontinuitet, mens andre oplever manglende kontinuitet, hvoraf nogle ikke problematiserer dette.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der er et fortsat ledelsesmæssigt fokus på, at beboerne oplever kontinuitet.</p>



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved det seneste tilsyn blev der givet anbefalinger inden for temaerne hygiejniske retningslinjer og afbrydelse af smitteveje, rengøring af et hjælpemiddel, faglig refleksion i medarbejdergruppen, så der sikres etisk og fagligt korrekt organisering af plejen, kendskab til professionel kommunikation og adfærd, differentieret menu til beboere med særligt kostbehov og medarbejdernes kendskab til deres rolle i "Det gode måltid". I forhold til det fokuserede tilsyn om ernæring blev der givet anbefaling om at sikre en systematisk dokumentation, medarbejdernes kendskab til instruks for ernæring, samt at beboerne mødes i deres ønsker til maden.</p> <p>Lederen oplyser, at der er arbejdet med hygiejneaudits, og at det har været et tema på et stormøde og på plejecentrets "15 faglige minutter", hertil har der været drøftelser i afdelingerne om emnet.</p> <p>Rengøring af hjælpemidler har været italesat for medarbejderne, og det har ligeledes været tema på stormødet.</p> <p>I forhold til at sikre en etisk og faglig korrekt organisering af plejen, samt hvordan elever bedst undervises i kommunikation, har der været faglige drøftelser med medarbejderne. Den uddannelsesansvarlige for elever sikrer, at kommunikation indgår i oplæringen under opholdet.</p> <p>Lederen oplyser, at medarbejdernes kendskab til deres roller under måltidet har været et tema i 15 faglige minutter. Det er aftalt med medarbejderne, at der skal udarbejdes samtalekort til brug under måltidet, og det er lederens oplevelse, at medarbejderne reflekterer over deres roller og ansvar.</p> <p>I forhold til anbefaling om differentierede kostformer til beboerne, arbejdes der med, at beboernes ønsker om fx ekstra grønt imødekommes, men lederen understreger, at der er begrænsninger for, hvor mange ønsker der kan imødekommes. Lederen fastholder, at maden er anrettet ved servering af sikkerhedshensyn hen over sommeren. Der er en plan for at genindføre rehabiliterende tilgang i serveringen, når det ikke er ferieperiode.</p> <p>I forhold til det fokuserede tilsyn er der arbejdet med den generelle dokumentation, som skal bidrage til at sikre den røde tråd i dokumentationen. Hertil er det igangsat, at alle beboere skal ernæringsscreenes, og at de er ca. halvvejs igennem undervisningen. Der er arbejdet med medarbejdernes refleksion i forhold til vejning og andre observationer omkring beboernes ernæring. Plejecentrets økonoma har undervist i kostformer på afdelingerne. Der har endnu ikke været undervisning i den faglige instruks.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Der har været et fagligt fokus på dokumentationsarbejdet, og der afholdes seks audits af den sygeplejefaglige dokumentation pr. måned ved en ekstern konsulent. Der er ligeledes opstartet undervisning i dokumentation ved konsulenten, dette med et særligt fokus på den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Der afholdes ligeledes seks audits pr. måned på medicinområdet ved samme konsulent.</p> <p>Der er arbejdet med palliation på plejecentret.</p>



	Der er igangsat en faglig indsats i forhold til beboernes sidste tid i livet. Herunder er det planlagt at udarbejde en bog om emnet i samarbejde med bestyrelsesformanden.
--	--

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalingerne fra sidste år, samt at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at der endnu ikke er undervist i instruks for ernæring.

### Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Pt. er to centrale medarbejdere på kvalitetsområdet ikke til stede på plejecentret, den ene pga. udlån til en anden del af organisationen. Der er tilknyttet en ekstern konsulent til dokumentation og medicin, og der trækkes på lokalområdekantoret i forhold til hygiejneindsatsen. Lederen arbejder med at prioritere kvalitetsarbejdet, og lederen har sat fokus på dokumentation, medicin og hygiejne, så de centrale områder i kvalitetsarbejdet er dækket ind.</p> <p>UTH-området er ved at blive omorganiseret, så opfølgning går til sygeplejerskerne. Der er planlagt undervisning, og der er støtte fra lokalområdekantoret og hjælp til hændelsesanalyser.</p> <p>Lederen har overtaget ledelsen af sygeplejerskegruppen, og kvalitetsarbejdet er organiseret ved leder, afdelingsledere og nøglepersoner i hygiejne. Der er ugentlige ledermøder og opsamlingsmøde efter weekenden. Der er møder for sygeplejerskerne, og der arbejdes med 15 faglige minutter for alle medarbejdere. Der er en teamkoordinator på hver afdeling.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejecentret pt. mangler to centrale medarbejdere i kvalitetsarbejdet, og at ledelsen har prioriteret kvalitetsarbejdet og tilknyttet en ekstern konsulent, så centrale dele af kvalitetsarbejdet udføres som planlagt.

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

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes have fokus på interaktion mellem medarbejdere og beboere.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Medarbejderen hilser venligt på beboeren og præsenterer den nye medarbejder og tilsynet for beboeren. Mens medarbejderen klargør remedierne, spørger den nye medarbejder i en venlig og respektfuld tone ind til, om beboeren har sovet godt, hvilket beboeren svarer på.</p> <p>Under plejen er der kun sparsom dialog, hvilket er i overensstemmelse med beboerens behov. Medarbejderne har en rolig adfærd, og de benytter en venlig tone, hvortil beboeren tiltales ved fornavn.</p> <p>Medarbejderne taler kort sammen indbyrdes om opgaverne under plejen, men de udviser stor opmærksomhed på at inddrage beboeren relevant i samtalen.</p> <p>Beboeren udtrykker på et tidspunkt stor glæde ved den faste medarbejder og omtaler hende som "<i>en rigtig prinsesse</i>".</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne henvender sig til beboeren i øjenhøjde og siger godmorgen. Medarbejderne tiltaler beboeren ved fornavn, og de benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. Beboeren sover tungt, og medarbejderne forsøger på en rolig måde at vække beboeren.</p> <p>Under plejen har medarbejderne en god kontakt til beboeren, hvortil særligt den ene medarbejder taler med beboeren. Medarbejderen holder beboeren i hånden og benytter sig af et imødekommende kropssprog og smil, hvilket beboeren reagerer positivt på.</p> <p>Under plejen spilles der musik i den tilhørende stue. Medarbejderne nyrer ind i mellem med på musikken, hvilket bidrager til at skabe en god og hyggelig stemning.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Medarbejderne kommunikerer individuelt, imødekommende og respektfuldt med beboerne. Medarbejderen, der serverer maden, fortæller, hvad dagens menu er. Flere af medarbejderne taler om maden på en værdsættende og appetitstimulerende måde. Medarbejderne arbejder aktivt med at motivere beboerne til at spise. Beboerne spørger, om medarbejderne ikke skal spise, hertil svarer medarbejderne, at de har spist. Ingen af medarbejderne spiser eller drikker under måltidet.</p> <p>En medarbejder er i dialog med en beboer i forhold til en afprøvning af spisehjælpemidler. Medarbejderen er venlig og inddragende i sin kommunikation med beboeren. Efter lidt tid læner medarbejderen sig ind over bordet og taler om beboeren og dennes problemstilling med en anden medarbejder, der sidder længere nede af bordet, dette sker uden inddragelse af beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og medarbejderen er under forløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi. Herunder ses det, at plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner. Fx er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Beboeren samarbejder under hele forløbet.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderen spørger indledningsvis ind til, om beboeren er klar til at blive vasket. Beboeren, som ligger afslappet i sengen med lukkede øjne, nikker som accept. Herefter udføres plejen på rutineret vis og i et roligt tempo, som er afstemt beboerens behov. Medarbejderen italesætter sine handlinger, inden de udføres, og medarbejderen inddrager beboeren relevant. Fx spørges der ind til valg af tøj, og om beboeren er klar til at komme om på siden.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Beboerne spørges til deres ønsker til portionsstørrelsen på den varme ret. Flere af beboerne vil gerne have mælk til dagens dessert, der er frugtgrød. Medarbejderne fortæller, at frugtgrøden i dag ikke serveres med mælk, da dette ikke står på menuplanen, i stedet er der mandelsplitter på frugtgrøden.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren i det omfang, det er muligt. Fx siger medarbejderen, at beboeren skal om på siden, hvorefter beboeren påbegynder vendingen samtidig med, at vendelagnets funktion benyttes. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer blandt andet ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har kun sparsomme ressourcer, som medarbejderne udviser opmærksomhed på at inddrage relevant under plejen. Fx beder medarbejderne beboeren om at løfte sine arme, løfte hovedet eller hjælpe til ved forflytningen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Måltidet serveres ikke med en rehabiliterende tilgang, idet beboerne kun kan skænke vand selv. Vandet serveres i store kander, og en beboer har svært ved at løfte og styre kanden samtidig. Maden bliver serveret af stålbeholdere fra et rullebord. Hertil serveres dagens dessert i engangsemballage. Begge dele bidrager til et mindre hjemligt udtryk ved måltidet. Lederen forklarer tilsynet, at det er et aktivt valg at fastholde denne serveringsform lidt endnu. Der er plan for at vende tilbage til en rehabiliterende fadservering.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier af personlig pleje foregår en venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset den enkelte beboers behov. Under observationsstudiet af frokostmåltidet ses der ligeledes en generel individuel, imødekommende og respektfuld kommunikation. En medarbejder har dog en mindre respektfuld kommunikation, hvor der tales om beboeren og dennes behov, uden at beboeren er inddraget.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje i meget høj grad er tilrettelagt ud fra beboernes individuelle behov og ønsker, hvortil medarbejderne inddrager beboerne på relevant vis. Ligeledes inddrages beboerne i valg af portionsstørrelse ved servering, mens det er tilsynets vurdering, at beboerne kunne være imødekomet i forhold til deres ønske om mælk til desserten.

Det er tilsynets vurdering, at der under begge observationsstudier af pleje tilbydes hjælp ud fra en rehabiliterende tilgang, tilpasset beboernes funktionsniveau. Der er ikke mulighed for en rehabiliterende tilgang under frokostmåltidet i forhold til den valgte serveringsform, der ligeledes har et mindre hjemligt udtryk.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Medarbejderen har en kollega med, som er under oplæring. Medarbejderne aftaler, inden plejen påbegyndes, den nye kollegas rolle under forløbet. Herefter gøres alle remedier klar, så plejen kan udføres uden afbrydelser.</p> <p>Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og vendelagnets funktioner benyttes i forbindelse med forflytning i sengen. Medarbejderen sikrer sig den nødvendige plads i stuen ved at fjerne sengebordet, inden plejen påbegyndes, og ved at fjerne plejebordet, inden beboeren forflyttes til kørestolen.</p> <p>Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne benytter plejevognen, hvorpå alle remedier er klargjort. Under plejen er der en tydelig fordeling af rollerne mellem de to medarbejdere, hvortil den ene medarbejder primært varetager plejeopgaver, mens den anden medarbejder støtter i plejen og sikrer en god kontakt til beboeren.</p> <p>Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Medarbejderne benytter sengen- og vendelagnets funktioner relevant under forløbet. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Medarbejderne har planlagt deres roller, inden måltidet begyndes, og de fastholder rollerne under måltidet. En medarbejder står for al servering, og medarbejderen udfylder rollen på en faglig og konstruktiv måde. En anden medarbejder udleverer medicin til nogle beboere, og dette foregår uden at skabe forstyrrelse og på en faglig korrekt måde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at arbejdet i alle tre observationsstudier er tilrettelagt hensigtsmæssigt. Under observationsstudierne af personlig pleje er de nødvendige hjælperekskaber til rådighed, og medarbejderne har fordelt deres roller før plejen opstartes. Under frokostmåltidet er rollerne fordelt mellem medarbejderne, og de udfylder og fastholder rollerne under måltidet.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Tilsynet foretager kun observation af oprydningen mellem den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne sikrer sig, at dynen er placeret på en stol under plejen, og de håndterer alt vasketøj på korrekt vis.</p> <p>Mens en medarbejder støtter beboeren på badeværelset, benytter den anden medarbejder tiden til at lægge rent tøj på plads.</p>

	<p>Herudover varetages opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning. Alle opgaver udføres korrekt og i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Ikke relevant</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje med introduktion af ny medarbejder:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker. Indledningsvist tømmes kateterposen på korrekt vis. Den personlige pleje udføres korrekt og med omhyggelig vask omkring kateteret. Beboeren forflyttes med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt og har en pude til at støtte under armen. På badeværelset støttes beboeren med tandbørstning og øvre personlig pleje. Hertil italesætter medarbejderen, at det er vigtigt, at tænderne børstes godt, og at hånden med kontrakturer både vaskes og tørres godt. Beboeren støttes herefter med påklædningen, hvorefter tilsynet forlader boligen. Medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet, og der udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Både den øvre og den nedre personlige pleje foretages, mens beboeren ligger i sengen. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Hertil sikres afvaskning af beboerens øjne og søvn fjernes. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og de dækker beboeren til med et håndklæde, når det er relevant. Beboeren støttes ligeledes med påklædning i sengen, hvorefter beboeren forflyttes til kørestolen. Forflytningen varetages på en hensigtsmæssig måde, hvortil medarbejderne sikrer, at beboeren er placeret godt i kørestolen. Herefter køres beboeren på badeværelset, hvor medarbejderen støtter beboeren med korrekt mundpleje. Medarbejderne kører afslutningsvis beboeren ud i den fælles spisestue, hvor beboeren støttes med morgenmaden. Medarbejderne indleder og afslutter besøget med korrekt håndhygiejne. Medarbejderne foretager også korrekt skift af handsker, men de udfører ikke konsekvent den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den faglige indsats under begge observationsstudier af personlig pleje udføres på korrekt vis og efter relevante faglige retningslinjer. Dog udføres der ikke konsekvent den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift under det ene observationsstudie.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Der er hjemligt indrettet med møbler og nips, blomster, billeder, bøger og mange ting, som signalerer hjemlighed. Der er elektroniske tavler ved hver afdeling, som oplyser om aktiviteter, menu og andre praktiske informationer. På en afdeling ligger der en lille hund. På afdelingerne er der åbent ud til altanerne eller terrassen i stuetagen, hvor der er fine sommerblomster. Haven er indrettet med møbler, der indbyder til samvær, og en beboer sidder i haven i morgentimerne og nyder solen.

	<p>I en afdeling sidder flere beboere og spiser morgenmad sammen. Der er flere medarbejdere omkring beboerne, og stemningen er hyggelig. Tv'et kører i den tilstødende dagligstue, hvor der ikke er nogle beboere. På en anden afdeling kører tv'et ligeledes uden, at der er nogen, der ser på det. På en tredje afdeling er der tændt for tv'et, hvor en beboer nyder en kop kaffe og ser nyhederne. På en afdeling sidder tre beboere og spiser morgenmad. En medarbejder hilser på beboerne, sætter sig og drikker en kop kaffe. I baggrunden kører tv'et. Beboerne og medarbejderen indleder en livlig og humoristisk dialog på baggrund af indholdet fra fjernsynet.</p> <p>En beboer sidder i morgenkåbe og spiser morgenmad. En medarbejder hilser på beboeren og sætter sig ved siden af beboeren. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og medarbejderen retter derfor lidt på beboerens morgenkåbe.</p> <p>Der observeres en god kontakt mellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Medarbejderne hilser med vink til de beboere, de ser på afstand, og i flere tilfælde benytter medarbejderne fysisk berøring eller kram i den tætte kontakt med beboerne. Medarbejderne anvender beboernes navne i dialogen, og de sikrer sig, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Tilsynet bemærker, at to medarbejdere på samme afdeling anvender udtryk som "søde" og "skat" i deres kommunikation med to beboere.</p> <p>Alle medarbejderne er meget imødekomende, og de henvender sig til tilsynet og spørger, om de kan hjælpe. Herunder også vikarer og afløsere, som oplyser til tilsynet, at de har været på plejecentret gennem længere tid, og at de kender beboerne godt.</p> <p>En medarbejder åbner medicinvognen og tager en medicinæske ud. Medarbejderen kontrollerer medicinen på korrekt vis og hælder derefter tabletterne i et bæger, som medarbejderen herefter tager med til hen til en beboers bolig. Medarbejderen følger dermed ikke gældende retningslinjer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at det ikke er muligt at komme væk fra demensafdelingen uden en låsebrik. Tilsynet spørger ind til denne observation, da det umiddelbart ikke skønnes som en korrekt foranstaltning. Tilsynet bliver oplyst, at alle beboere og pårørende har fået udleveret en brik til døren, der er dog ingen af beboerne, der kan benytte denne, grundet kognitive udfordringer. Ordningen med, at elevatorene er låst, er kommet i stand under COVID -19 epidemien, og dette er ikke ændret siden, da det opleves som en god praksis. Ugen før tilsynet har der været en jurist fra forvaltningen på besøg for at vurdere, om foranstaltningen er lovlig og kan benyttes fremadrettet. Der afventes svar på dette.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I formiddagstimerne sidder en medarbejder og tre beboere og ser et afsnit af tv-serien Matador. Medarbejderen og beboerne sidder tæt sammen, og alle er koncentrerede om udsendelsen.</p> <p>På en demensafdeling sidder otte beboere foran tv'et, hvor der afspilles en koncert med klassisk musik. Beboerne sidder stille og roligt og nyder musikken. Flere beboere er sat godt tilrette i en behagelig stol med drikkevarer foran sig på bordet.</p> <p>På gangen går en del beboere rundt og bliver hjulpet og støttet af medarbejderne. Medarbejderne anvender kropssprog og berøring i tilgangen til beboerne.</p>

	<p>Tilsynet møder en medarbejder, der går en lille tur med tre beboere i mellemgangen, hvor udsigten ud over gården nydes. Medarbejderen taler til beboerne på en respektfuld måde. Medarbejderen benytter berøring, når der kommunikeres, og der føres en dialog, som er målrettet beboernes individuelle kognitive niveau. Medarbejderen oplyser til tilsynet, at gangen benyttes for at skabe sanseindtryk for beboerne, idet lyset og de mange farver virker beroligende for beboerne.</p> <p>På den anden demensafdeling sidder der beboere samlet rundt om bordene, og der er medarbejdere til stede, som sikrer en-til-en aktiviteter. En beboer kommer hjem fra en gåtur, som beboeren har været på sammen med en medarbejder.</p> <p>Under rundgang på plejecentret observerer tilsynet, at en beboer sidder og cykler på en håndcykel, som er placeret på gangen. En medarbejder roser beboeren for beboerens indsats.</p> <p>På en afdeling er der en hund på besøg. Hunden ligger på gulvet i den fælles spise-stue, hvor enkelte beboere er samlet. Flere af beboerne hilser på hunden, når de går forbi den, og en medarbejder fortæller, at der også er en beboer, som går tur med hunden.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettede med henblik på målgruppen og som ramme for samværet for og med beboerne. På tilsynsdagen observeres der et hjemligt og aktivt miljø, hvor beboerne opholder sig på fællesarealerne. Medarbejderne støtter beboerne ud fra en individuel tilgang.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og venlig kommunikation, der er tilpasset den enkelte beboer på fællesarealerne. To medarbejdere anvender en mindre faglig tilgang i deres kommunikation med to beboere, idet de benytter kælenavne i tiltalen til beboerne

Tilsynet vurderer, at der i et tilfælde foretages medicinadministration, der ikke overholder gældende retningslinjer.

Tilsynet observerer, at det er vanskeligt at forlade en afdeling på grund af aflåste døre. Der afventes en juridisk vurdering af adgangsbegrænsningen.

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Flere af de interviewede beboere er kognitivt svækkede, og de kan derfor ikke svare på alle spørgsmål. Tilsynet har observeret beboerne i forhold til deres trivsel.</p> <p>Generelt oplever beboerne at trives på plejecentret, og beboerne fortæller, at de er trygge. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Kommunen skal have ros - det er så rart at være her - medarbejderne er søde og venlige”.</i></li> <li>• <i>”Jeg har det meget fint - har følt mig godt tilpas fra første dag”.</i></li> <li>• <i>”Bortset fra, at jeg ikke kan lide at blive gammel, så har jeg det godt”</i></li> <li>• <i>”Jeg har selv bedt om at komme her. Jeg ville ikke bo andre steder. At bo her er den største gave, jeg har fået. Jeg har det så godt her”</i></li> <li>• <i>”Jeg er lige flyttet ind, og er allerede faldet til. Jeg har god familie, som har hjulpet mig med flytningen. Jeg er kommet tæt på mine børn, som bor i byen, jeg kommer fra Jylland - så det er bare så trygt.”</i></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er glad for at være på plejecentret, idet de respekterer min selvstændighed, det er jeg meget glad for".</i></li> </ul> <p>En beboer har oplevet utryghed tidligere i sit liv, og derfor værdsætter beboeren meget at være tryk på plejecentret. En anden beboer savner sit tidligere hjem meget, men beboeren fortæller, at plejecentret er, som det skal være.</p> <p>En beboer fortæller, at det er meget godt at bo på plejecentret, men at beboeren helst ville bo i en selvstændig bolig. Beboeren er heller ikke tilfreds med boligens udformning, idet der fx er for lidt garderobeplads.</p> <p>En beboer trives generelt ikke ved at bo på plejecentret, og dette betyder, at beboeren udtrykker en del utilfredshed under interviewet og fortæller, at beboeren ikke ønsker at bo på plejecentret. Beboeren er ikke tilfreds i forhold til selvbestemmelse, og beboeren ønsker fx ikke at anvende en plejeseng. Tilsynet bliver oplyst af ledelsen om, at alle beboere, der ikke selv kan rede sengen, skal have en plejeseng, grundet medarbejderens arbejdsmiljø. Hertil oplever beboeren at være indespærret på plejecentret, og at medarbejderne kontrollerer beboeren. Beboeren har ventet en måned på sin GPS, og i denne periode har beboeren ikke kunnet gå på gaden uden følgeskab af en medarbejder. Tilsynet bliver oplyst om, at der er sket en fejl under levering af GPS til beboeren, men at der er stor opmærksomhed på at støtte beboeren til selvstændigt at kunne færdes i nærmiljøet. Beboeren fortæller, at aktiviteterne på plejecentret ikke er noget for beboeren, Beboeren føler ikke at høre til. Hertil observerer tilsynet, at der er ufremkommeligt i beboerens hjem, idet der en måned efter indflytningen stadig er fyldt helt op i boligen med kasser, og således er det ikke muligt at sidde i boligen. Tilsynet taler med kontaktpersonen, en demenskonsulent og lederen, der alle oplyser, at der er fokus på problematikken, og at der arbejdes med at finde løsninger. Samtidig peges der på, at problemstillingen skyldes visitation dels i fraflytningskommunen, men også i Københavns Kommunes visitation.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne udtrykker generelt, at de oplever at have selvbestemmelse i deres hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg bliver altid spurgt - og de siger "det er dig, der bestemmer - vi anbefaler at..."</i>.</li> <li>• <i>"Jeg vil helst være i min bolig, og jeg vil helst passe mig selv - det har jeg det godt ved, og det får jeg lov til. Jeg går lige hen og spiser middag, og så er det det"</i>.</li> <li>• <i>"Det synes jeg, der er ingen der bestemmer over mig. Det kommer de heller ikke langt med"</i>.</li> <li>• <i>"Man kan bestemme over sit eget liv, men ikke over maden"</i>.</li> </ul> <p>En beboer fortæller, at der er møder for beboerne om mad, aktiviteter og andre emner. Beboeren deltager, men lytter mest.</p>
Livets afslutning	<p>En beboer har allerede talt med medarbejderne om livets afslutning, og to beboerne er generelt trygge ved at skulle tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det kunne jeg - til hver en tid"</i>.</li> <li>• <i>"Nej, det har de ikke talt om, men jeg har talt med mit barnebarn om det"</i>.</li> </ul> <p>En beboer siger, at det har beboeren intet ønske om, men at det der imod ville være dejligt med en samtale med en psykolog.</p> <p>En beboer taler om sit ønske til ikke at ønske genoplivning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har fået et hjerte, som viser, at jeg ikke vil genoplives, så det har vi talt om"</i>.</li> </ul> <p>Tilsynet fravælger at stille spørgsmål om dette emne til fire beboere.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet og tryghed på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at en beboer ikke trives på plejecentret, og at beboeren er utilfreds på en lang række punkter - herunder oplever beboeren sig indespærret og kontrolleret. Beboeren bor dertil under meget begrænsede forhold, i det boligen er fyldt op af flyttekasser. Ledelse redegør for den konkrete sag over for tilsynet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at det er få beboere, der udtrykker ønske om at tale med medarbejderne om livets afslutning.

### Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at plejen har en god kvalitet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Den er god nok - hvis ikke de kommer, så ringer jeg bare, og så kommer de - jeg skal have hjælp til at komme op og stå, det er godt nok".</i></li> <li>• <i>"Tip topkvalitet".</i></li> <li>• <i>"Det er en god og behagelig hjælp - de kommer ind i boligen og tilbyder hjælpen, det er rart og godt - de er gode til at skabe tryghed under bade, jeg er nemlig lidt bange for at falde".</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne støtter og motiverer beboerne til at gøre mest muligt selv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De motiverer mig, de siger "det kan du godt", og så finder man ud af, at det kan man faktisk godt - fx tage tøj på. Når de tror på mig, så vil jeg ikke svigte dem".</i></li> <li>• <i>"De står gerne og ser på mig, og de bliver glade på mine vegne (i forhold til det beboeren kan selv)".</i></li> <li>• <i>"Ja, for søren. Jeg vil gerne selv".</i></li> <li>• <i>"Jeg er en af dem, der klarer mig godt. Jeg vasker også selv mine støttestrømper, for det vil jeg godt. De skal ikke løbe efter mig hele tiden, når jeg godt kan selv".</i></li> </ul> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering. Beboerne oplever, at medicinen kommer til tiden. Enkelte beboere får udleveret medicinen til et døgn eller en uge ad gangen, og de administrerer selv medicinen. Beboerne er tilfredse med de individuelle løsninger.</p> <p>Beboerne har alle en person eller flere, hvor de vil rette henvendelse, såfremt de har noget at klage over. Beboerne peger på medarbejderne, kontaktpersonen eller en leder. Beboerne fortæller også:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Til afdelingsmødet kan vi komme frem med idéer, og så bliver det ført ud i livet".</i></li> <li>• <i>"Vi har en tillidskvinde, hende kan man tale med, hvis der er noget".</i></li> <li>• <i>"Jeg vil gå til lederen, men det får jeg nok ikke noget ud af. Jeg vil heller ikke direkte klage, jeg vil blot have lov at brokke mig lidt ind i mellem og blive hørt".</i></li> </ul>

	En beboer fortæller, at beboeren har flere klagepunkter, heraf at beboerens plejetoilet er fjernet fra boligen, da en anden beboer havde behov for toilettet. Beboeren er ikke tilfreds med det nye toilet, og beboeren har på tilsynsdagen ventet tre uger på, at nogen skal besigtige beboerens toilet.
Observation	Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse under tilsynets besøg. Beboernes boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. I to boliger er beboernes kørestole snavsede.
Kontinuitet i støtten	<p>To beboere kan ikke svare på spørgsmål om kontinuitet. De øvrige beboere har forskellige oplevelser af kontinuiteten i medarbejdergruppen. Tre beboere oplever, at det er de samme medarbejdere, der yder hjælpen. De andre beboerne oplever, at der kommer vikarer og afløsere, og de har forskellige oplevelse af, om det er et problem, at der kommer vikarer. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Somme tider kan der komme nye, men så hilser jeg bare på dem. De er altid velkommen, det bliver de glade for. Medarbejderne er jo også mennesker".</i></li> <li>• <i>"Vi har nogle faste, men vi har alt for mange vikarer - Så skal man hele tiden forklare og forklare, det er ikke sjovt".</i></li> <li>• <i>"Der kommer lidt forskellige, der er lidt meget udskiftning, det gør ikke noget, bare man får den behandling, man har behov for - og det synes jeg, at jeg gør".</i></li> <li>• <i>"Der er mange forskellige, jeg kan slet ikke nå at kende dem, før der kommer nye. Det er lidt ubehageligt, jeg kan ikke lide, at der hele tiden kommer nyt personale. Man når aldrig at knytte sig til nogen - det er ubehageligt".</i></li> </ul> <p>En beboer oplever, at der i weekender og på helligdage kommer en del vikarer, og der må beboeren guide dem. Beboeren oplever generelt, at det ikke er et problem, det er dog sket enkelte gange, at vikarerne er utålmodige. En anden beboer oplever også, at det især er i weekenden, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Beboeren beskriver at blive irriteret og bekymret for, om afløserne ved, hvordan beboeren har det.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at modtage den pleje, som de har behov for, samt at plejen har en god kvalitet. Beboerne oplever, at medarbejderne motiverer dem, og at de støtter beboerne i at gøre mest muligt selv.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinhåndtering, og at beboerne ved, hvortil de kan rettet en evt. klage.

Tilsynet vurderer, at en beboer er utilfreds i forhold til udskiftning af et toilet i boligen.

Tilsynet observerer, at beboerne er soignerede, og at boligerne fremstår rengjorte. To kørestole er ikke rengjorte på tilsynsdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er delte i deres oplevelse af kontinuitet i plejen, nogle beboere oplever kontinuitet, mens andre beboere oplever manglende kontinuitet, hvor få problematisere dette.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejdernes kommunikation er venlig og imødekommende, og at de udviser respekt for beboernes privatliv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er et meget venligt personale - alle taler venligt og pænt".</i></li> <li>• <i>"Vi har det så hyggeligt sammen, driller og griner, det er meget fint."</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler pænt. Ligesom jeg taler til dem - de banker på døren og taler ikke om private ting, når der er andre til stede."</i></li> <li>• <i>"De er ualmindelig flinke. Jeg taler ordentligt, og det gør de også - De ringer altid på døren".</i></li> </ul> <p>Generelt er beboerne tilfredse med tilbuddet om aktiviteter på plejecentret. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi har lige været i De små haver, det var vældig hyggeligt".</i></li> <li>• <i>"Jeg går til træning to gange om ugen. Der er masser af ture, men jeg har sagt nej - Takket være træningen, så er jeg kommet i gang, og kan gå med rollatoren".</i></li> <li>• <i>"Vi gør alting sammen, os der bor her. Vi deltager i aktiviteter."</i></li> <li>• <i>"I dag er der drinks, fordi det er lille fredag - det er så hyggeligt"</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller om, at der er café i haven, bankospil og gymnastik, samt at der på tilsynsdagen er udflugt til en kro, hvor de skal spise platter. Beboerne har høje forventninger, og de glæder sig til turen, som der tales om til morgenmaden.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de ikke deltager i aktiviteter, fordi de ikke har lyst, og at det aldrig har været deres livsstil. En beboer fortæller fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har hørt om aktiviteter, men vil helst passe mig selv - jeg spiser middag hver dag, og det er nok socialt til mig. Jeg vil ikke sidde og strikke og sy - det har jeg gjort nok. Jeg vil helst sidde og se tv og læse blade i min bolig, det har jeg det godt med."</i></li> </ul> <p>En beboer fortæller om, at der var fællesspisning dagen før med mad udefra. Beboeren synes, at det var festligt og godt. En beboer savner det bankospil, der tidligere blev afholdt i stueetagen - beboeren var glad for de præmier, der hørte til dette bankospil.</p> <p>Ingen beboere efterspørger yderligere aktiviteter.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og at beboerne generelt er tilfredse med de tilbudte aktiviteter på plejecentret.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer beskriver en overgang mellem plejehjem og hospitalet. Beboeren oplevede, at medarbejderne var hurtige til at få beboeren indlagt, og ved hjemkomsten var medarbejderne gode til at støtte beboeren. Medarbejderne forklarede beboeren, at han stadig var syg og havde brug for at tage lidt på i vægt. Flere beboere beskriver, at deres indflytning på plejecentret foregik på en god måde, og at de blev godt modtaget af medarbejderne. En beboer fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg blev hjerteligt modtaget, alle hilste ved navn - det var helt utroligt - det var en god indflytning"</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler med lægen eller hospitalet, når der er behov herfor. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja det gør de, og det er godt - Jeg har en kontaktperson, og vi taler sammen, og hun tager kontakt til alle dem, der er brug for. Hun sørger for, at alt er i orden"</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja de ringer til øjenlæge og hospitalet, og når jeg ikke forstår det hele, så hjælper de mig med at ringe og få en forklaring"</i></li> <li>• <i>"Hver torsdag har vi en læge, hvor man kan sige, hvor man har ondt og så-dan noget"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har en læge herfra. De mente, at jeg var begyndende dement, men det er jeg altså ikke. Det blev så undersøgt ved lægen, og nu er der ikke noget mere"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne oplever ligeledes, at medarbejderne taler sammen om beboernes situation og behov. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det tror jeg i høj grad, at de gør"</i>.</li> <li>• <i>"Ja de snakker med hinanden - de havde styr på det nye medicin med det samme"</i>.</li> <li>• <i>"Det gør de, de har jo de der iPads, som de skriver på"</i>.</li> </ul>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med deres indflytning på plejecentret, og en enkelt beboer kan fortælle om en indlæggelse, hvor beboeren oplevede god støtte fra medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderen samarbejder med hospital og læge, samt at de orienterer hinanden om beboernes forhold og behov.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>To beboere kan ikke udtale sig om maden. Otte beboere er tilfredse med maden. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Maden, den er ganske glimrende"</i>.</li> <li>• <i>"Maden, den er meget fin - den er meget varieret med vegetar, kød og fisk, og de spørger altid, om man vil have mere"</i>.</li> <li>• <i>"Den er helt i top"</i>.</li> <li>• <i>"Maden er prima - Jeg ved der er nogen, der brokker sig, men det kan de ikke være bekendt"</i>.</li> </ul> <p>To beboere er ikke tilfredse med maden. En beboer finder, at der mangler smag i maden, og beboeren beskriver, at man må spise det, der bliver serveret. En anden beboer beskriver, at forretten serveres i noget, som beboeren beskriver som "et låg", og at kødet er for hårdt stegt. Hertil ønsker beboeren ikke at spise vegetarretter, og dette kan ikke fravælges. En beboer siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Selve menuen lyder godt, men køkkenet laver ikke god mad - De kan ødelægge al mad. De kan ikke engang koge kartoflerne, som er hårde inden i, og gulerødderne de er vandede - og så er jeg utilfreds med, at jeg får varm mad til frokost, mig bekendt spiser de fleste mennesker varm mad om aftenen, det gjorde vi også før. Men så kom Corona, så blev alt ændret, og det er aldrig lavet om siden"</i>.</li> </ul> <p>Mere end halvdelen af beboerne ved, at de kan få indflydelse på maden. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja der er et møde hver måned, hvor man kan sige, hvad man vil spise"</i>.</li> <li>• <i>"Der er afdelingsmøde hver 14. dag, og der kan vi komme med forslag og kritik"</i>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Vi taler om maden hver dag, og vi har en gang imellem nogle afdelingsmøder”.</li> <li>• ”Vi får et brev om, hvad der er ønsket af mad på et møde - det er de flinke til, det er sjældent, der er en ret jeg ikke kan lide”</li> </ul> <p>Beboerne har forskellige oplevelser af måltiderne på plejecentret. Mere end halvdelen af beboerne er tilfredse med måltiderne, og flere beboere beskriver dem som hyggelige. En beboer beskriver, at medarbejderne sidder med nogle beboere, der har behov for hjælp, og at dette er en god løsning. Nogle beboere oplever, at måltiderne er stille, hvilket de ikke er tilfredse med. En beboer oplever en mindre hjemlig servering, hvor der råbes om, hvor meget beboerne ønsker at spise, og hvor tallerkener sendes glidende hen over bordet til beboeren.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at mere end halvdelen af de interviewede beboere er tilfredse med maden og måltiderne, mens nogle beboere udtrykker utilfredshed i forhold til madens smag, vegetarretter, konsistensen i kødet, serveringen og måltidet.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er arbejdet med BPSD, og at det er afdelingsleder, kontaktperson, terapeut og Vidensperson, der afholder konferencen. Der er afholdt uddannelse i metoden, og medarbejderne er positive over for arbejdet, og de beskriver, hvordan det er tydeligt, at indsatsen har en effekt. Medarbejderne oplever, at beboerne også har en god oplevelse af arbejdet. Der er tid til beboeren, og der opstår derfor større tillid.</p> <p>Der arbejdes med Cura, og der har været undervisning af en ekstern konsulent, hvor der er fokus på at skabe den røde tråd i dokumentationen. Konsulenten udfører ligeledes audit af dokumentationen.</p> <p>Der er stort fokus på aktivitetsarbejdet i demensafdelingen, hvor der arbejdes ud fra en ugeplan, så beboerne motiveres til at deltage.</p> <p>Der har været afholdt hygiejneaudit i afdelingerne. Medarbejderne oplever, at de har lært nye ting, fx hvor tit der skal anvendes sprit ved anvendelse af handsker og om korrekt håndtering af vasketøj.</p> <p>Der er arbejdet med måltidet, og der er fokus på, at måltidet er et samlingspunkt for beboerne, og der er en måltidsvært ved måltidet. Der arbejdes med ernæringsvurderinger, og det drøftes på tavlemøderne, om der er opmærksomhedspunkter i forhold til beboernes ernæringsstatus.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet fra ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de fx arbejder med en-til-en kontakt, at udstråle ro og at afvente beboerens respons. Medarbejderne arbejder med at aflæse beboernes kropssprog. Der er fokus på at tale roligt og til at stille konkrete spørgsmål.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder med at sætte sig ned ved siden af beboeren for at sikre en god øjenkontakt.</p> <p>Der lyttes til, hvad beboerne har at fortælle, og der tales om emner, der interesserer beboerne.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at beboerne spørges til deres ønsker til plejen, og hvis de ikke ønsker at modtage pleje, respekteres beboernes ønske, og medarbejderne vender tilbage på et andet tidspunkt. Der arbejdes med indflytningssamtaler, og de pårørende inddrages heri. Der opsamles livshistorie som udgangspunkt for støtten i beboernes hverdag.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes fx til ture ud af huset, hvor et par medarbejdere går ture med beboerne. Kontaktpersonerne har ansvaret for, at beboerne tilbydes relevant anvendelse af klippekortet,</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, hvor beboernes funktionsniveau fastholdes og evt. udvikles. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med vedligeholdelsestræning.</p> <p>Der samarbejdes tværfagligt om den rehabiliterende tilgang.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne ved, at de finder beboernes ønsker i forhold til genoplivning på forsiden af Cura og på e-tavlen. Medarbejderne ved, at der er tale om en lægefaglig vurdering.</p>
Samarbejde	<p>Ved indlæggelse af beboere, samarbejdes der med hospitalet ved evt. indsendelse af tillæg til forløbsplanen. Ved udskrivelse ringes der ofte samme dag fra hospitalet, og dette kan gøre det vanskeligt at forberede hjemkomsten. Der er dog mulighed for et midlertidigt hjælpemiddel, hvis der er et behov for dette. Medarbejderne oplever, at der er godt samarbejde med terapeuten.</p> <p>Der er et fast tværfagligt samarbejde mellem faggrupper. Terapeuten deltager i tavlemøder og BPSD-konferencer, og de taler sammen i telefonen. Der dokumenteres i Cura som en del af det tværfaglige samarbejde.</p> <p>Der er daglige møder i sygeplejegruppen, og der er overlap i vagter.</p> <p>Medarbejderne oplever, at beboerne oplever genkendelighed i medarbejdergruppen, og at beboerne ifølge BRUS (brugertilfredshedsundersøgelse) oplever tryghed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en faglig, venlig og respektfuld kommunikation med beboerne samt for, hvordan beboerne sikres selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang i plejen og støtten, samt for det tværfaglige samarbejde i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation i forhold til beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.</p>	



Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne ved at have fokus på kontinuitet, at have en fast struktur i besøgsplanerne, så planerne understøtter kontinuiteten i plejen, at fortælle beboerne, hvis der er ændringer, samt at der anvendes nødkald og GPS.</p> <p>Sikkerheden for beboerne sikres ved at have fokus på, om adfærdsændringer hos beboerne kan skyldes en infektion eller smerter. Som forebyggelse arbejdes der med væskeindtag, ernæringsindsats og forebyggelse af UVI. I forhold til forebyggelse af tryksår arbejdes der med ernæring, lejrning, faglige beskrivelser og observationer af beboerne.</p> <p>Medarbejderne redegør korrekt for administration af medicin med de nødvendige kontroller, herunder at medicinen ses indtaget, at der er anbrudsdato på øjendråber, og at der kvitteres for modtagelse.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	<p>Tilrettelæggelsen af dagens opgaver sker ud fra medarbejdernes kompetencer, kontaktpersonordningen og beboerens behov. Det sikres, at afløserne har orienteret sig om den konkrete beboer, som de skal støtte. Der udarbejdes opgaveliste dagligt, og der afholdes tavlemøder, hvor alle beboere gennemgås</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de er nødt til at have telefonen med i plejen, og det er medarbejdernes oplevelse, at det kan være forstyrrende.</p> <p>Medarbejderne planlægger plejen, så alle remedier er samlet inden plejen.</p> <p>En afdeling arbejder med, at der er en medarbejder, der sørger for at fylde alle remedier op.</p> <p>En social- og sundhedshjælper oplyser, at hvis det observeres, at der er ændring hos en beboer, kontakter de en social- og sundhedsassistent. Social- og sundhedsassistenten vil herefter, i dialog med social- og sundhedshjælperen, foretage TOBS, og der rettes evt. henvendelse til en sygeplejerske. Terapeuten beskriver ligeledes at reagere på ændringer hos beboerne. Sygeplejersken oplyser, at det er væsentligt at have et tværfagligt samarbejde med de faste medarbejdere om beboernes status. Der er et velfungerende samarbejde med plejehjemslægerne.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der anvendes tablet til dokumentationsarbejdet, og at der dokumenteres løbende. En medarbejder dokumenterer nogle gange sidst på arbejdsdagen. Ved beboerens indflytning sætter medarbejderne tid af til at oprette en journal. Medarbejderne får dokumenteret det nødvendige, og der er mulighed for at få hjælp og sparring af nøglepersoner i Cura.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne oplyser, at der er instrukser og vejledninger på KK-net. Fx for faldudredning, indflytning og Mors. Der arbejdes med VAR, og medarbejderne oplyser, at de fx har anvendt VAR i forhold til inhalationer og EPI-pen. VAR anvendes også i undervisning af elever.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen samt ved ændringer i beboernes tilstande. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Der arbejdes ud fra en skabelon for besøgsplan under en række overskrifter. Plejen skal være detaljeret beskrevet og med en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens egen indsats fremgår. Det er kontaktpersonen, der har ansvar for besøgsplanen, og der opdateres løbende og minimum hver 3. måned.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med handlingsanvisninger. Der er opmærksomhed på at følge op på handlingsanvisningerne. Medarbejderne fortæller, at der er handlingsanvisninger for alle ydelser under Sundhedsloven, og at disse skal være handlevejledende.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejecentret.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Medarbejderne oplyser, at de ikke anvender benævnelser som "skat" og "søde", da de ikke finder, at det er professionelt og fagligt korrekt. Medarbejderne oplever, at det forekommer, at den type benævnelser anvendes, dette især af vikarer, og at medarbejderne påtaler det, såfremt de overhører det.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en faglig tilgang til tiltale af beboerne.	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

### 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentrets 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 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på lørdag.

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

## 5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

Jeg har kun en enkelt kommentar:

Der er på side 14 under område: Fællesskab og aktiviteter

Afsnit 6 – 7. linje

Dagen før tilsynet .....

Det var ugen før tilsynet, at vi havde besøg af en jurist.

**BDO: Tilrettet i rapporten**

Det var det

Rigtig god sommer

Dbh Hannah

## OM BDO

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

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

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