



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Klostergården

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 .....	16
4. Tilsynets formål og metode .....	21
4.1 Formål .....	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema .....	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger .....	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	24
Om BDO.....	25

# 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



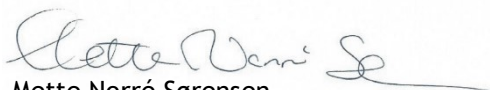
Birgitte Hoberg Sloth

*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: Klostergårdens Plejehjem, Strandvejen 91C, 2100 København Ø

Leder: Margit Lundager

Antal boliger: 89 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, 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:**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, og at de er kommet langt hermed. Dog er det tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for, at ledelsen arbejder med beboernes tilfredshed med maden og vikarernes kendskab til opgaverne hos beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudierne foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes ud fra en anerkendende tilgang. Beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt ud fra et individuelt skøn.

Både observationsstudierne af den personlige pleje og frokostmåltidet er organiseret særdeles hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved frokostmåltidet har et særdeles tilfredsstillende fokus på faktorer, der understøtter 'Det Gode Måltid'. Indsatsen til praktisk støtte og personlig pleje udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, og hvor beboeren får mulighed for at være aktivt deltagende i størst muligt omfang.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld kommunikation mellem beboerne og medarbejderne samt medarbejderne imellem. Tilsynet observerer dog i forbindelse med et beboerinterview, at en medarbejder udviser manglende respekt for en beboers privatliv, idet medarbejderen ikke banker på inden adgang til boligen, og at medarbejderen ikke oplyser sit ærinde til beboeren.

##### **Interview med beboere:**

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

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og deres hjælpemidler og boliger ses ligeledes renholdte. Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at to beboere generelt er utilfredse med både kvalitet og kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen.

Beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset to beboere, som oplever utilfredsstillende forhold omkring vikarers kommunikation og adfærd. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog giver to beboere udtryk for, at de savner tilbud.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens tre beboere beskriver utilfredshed. En beboer er utilfreds med al maden, og to beboere er alene kritiske over for smørrebrødet. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever generelt, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. En beboer oplever ikke, at der bliver lyttet til beboerens kritik af smørrebrødet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

### Interview med medarbejdere:

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

Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne. Medarbejderne kan ligeledes på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand, og tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde, og hvordan de konkret anvender disse.

Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner, og at de kan give eksempler på situationer, hvor der skal oprettes en handlingsanvisning.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en medarbejder udviser manglende respekt for en beboers privatliv ved at undlade at banke på, inden adgang til beboerens bolig og ved at undlade at orientere beboeren om sit ærinde.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere udviser respekt for beboernes privatliv.

Tilsynet bemærker, at to beboere er utilfredse med kvaliteten, kontinuiteten og kontakten med medarbejderne i forbindelse med levering af plejen, når der er vikarer på arbejde.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan øge de to beboeres oplevelse af kvalitet, kontinuitet og kommunikation i forbindelse med plejen, bl.a. gennem sikring af vikarernes kendskab til opgaverne.

Tilsynet bemærker, at tre beboere udtrykker utilfredshed med kvaliteten af maden, hvor to af beboerne alene udtrykker utilfredshed med smørrebrødet. Endvidere oplever en beboer manglende lydhørhed over for ønsker til maden.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der kan øge beboernes tilfredshed med maden og indflydelse herpå.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet fik ved sidste tilsyn anbefalinger i forhold til medicinhåndtering, det gode måltid, madens kvalitet og variation, vikarers manglende kendskab til opgaverne hos beboerne, en konkret beboers oplevelse af mindre respektfuld kommunikation samt forstyrrelser i medarbejdernes opgaver.

Ledelsen fortæller, at plejhjemmet har en procedure, som sikrer, at alle medarbejdere introduceres grundigt til medicinhåndteringen, inden de får ansvar for opgaver vedrørende medicin. Denne procedure gælder alle medarbejdere, inklusive sygeplejersker. Desuden er det indskærpet over for medarbejderne, at de fejl og mangler, som skete under sidste års tilsyn, ikke er i overensstemmelse med Sundhedsstyrelsens retningslinjer for korrekt medicinhåndtering.

Plejhjemmet arbejder, i relation til anbefalingerne omkring mad og måltider, med fokus på beboerinddragelse. Maden er et tema på beboermøder, som afholdes en gang om måneden. Ledelsen tilkendegiver, at det er svært at gøre alle tilfredse.

Aktuelt arbejder plejhjemmet, som en del af Københavns Kommune, med klimatilpasninger. I den forbindelse er ledelsen optaget af, at beboerne er med til at forme udviklingen, og derfor afprøves nu 12 klimavenlige retter, som kan indgå i menuen på plejhjemmet. Et måltidsråd med beboerrepræsentanter skal bidrage med synspunkter til maden og måltiderne.

Ledelsen oplyser, at der generelt er tilfredshed med maden, både ifølge brugertilfredshedsundersøgelsen, og når lederen spørger beboerne.

I forhold til anbefalingerne omkring vikarer og deres kendskab til opgaverne fortæller ledelsen, at vikarer får adgang til Cura, og dermed kan de sætte sig ind i opgaverne hos den enkelte beboer. Ledelsen prioriterer desuden altid, at der er en fast medarbejder på arbejde i hver afdeling, så de kan understøtte vikarernes arbejde. Ledelsen oplyser, at der ikke længere anvendes så mange vikarer, og at der efterhånden er etableret en stabil medarbejderstab.

Der er generelt fokus på både faste medarbejdere og vikarers kommunikation og adfærd, som straks håndteres ved afvigelser, bl.a. afmeldes vikarer i vikarbu-reauet.

Ledelsen fortæller ligeledes hvordan hensigtsmæssig planlægning og færre forstyrrelser er på dagsordenen på plejhjemmet, men at det kan være utroligt svært at få til at fungere i praksis, da hver enkelt medarbejder har mange opgaver og forpligtelser. Plejhjemmet arbejder bl.a. med at reducere forstyrrelser fra arbejdstelefonerne, herunder reducere støj fra en installeret app.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen fortæller, at det har været en svær overgang fra tidligere lokation til nuværende nybyggeri. Flytningen skete for tre år siden, men der har i perioden været et stort fokus på både COVID-19 og et utal af fejl og mangler i byggeriet, så først nu er der overskud til at fokusere på den faglige udvikling, hvor ledelsens fokus nu er rettet på at øge fagligheden. Ledelsen fortæller, at plejhjemmet tidligere har været et meget fagligt ambitiøst hus, og de ser frem til at finde tilbage hertil i de nye rammer på Strandvejen.

Plejhjemmet er bl.a. ved at opstarte faste faglige eftermiddage hver måned, faciliteret af plejhjemmets udviklingssygeplejerske. Temaerne vil bl.a. være palliation og hygiejne. Forud for hvert møde vil der være opsat inspirationstekster inden for emnet, så medarbejderne kan forberede sig.

Nogle af plejhjemmets medarbejdere er uddannede ambassadører i Sundhedsstyrelsens forløb 'Tryghed og Trivsel'. Medarbejderne er blevet særdeles inspirerede af forløbet, og plejhjemmet har derfor valgt at invitere underviserne ud på plejhjemmet til tre temadage for alle medarbejderne.

Plejhjemmet har ligeledes haft fokus på 'Kip og vendesystemer' og optimering i anvendelsen af hjælpemidler. En etage har deltaget, og nu skal budskaberne videreformidles til resten af plejhjemmet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, og at de er kommet langt hermed. Dog er det tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for at arbejde med beboernes tilfredshed med maden og vikarernes kendskab til opgaverne hos beboerne.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejhjemmet er organiseret med en forstander, en souschef, fire afdelingsledere og en udviklingssygeplejerske. I tillæg hertil er der ligeledes en køkkenleder på plejhjemmet. Fysioterapeut og ergoterapeut er tilknyttet fra træningscenter Østerbro, og de kommer i huset flere gange om ugen.

Plejhjemmet har tilknyttet plejhjemslæge en gang om ugen. Samarbejdet beskrives som særdeles velfungerende, og det resulterer i gode behandlingsforløb for beboerne.

Plejhjemmet deltog i den oprindelige afprøvning af BPSD-konferencer, og de har derfor opbygget gode rutiner omkring metoden. Konferencerne afholdes efter behov.

Plejhjemmet afvikler tværfaglige konferencer en gang om ugen på hver etage. Møderne roterer, og de har på skift deltagelse af hhv. køkkenet, aktivitetsmedarbejder, udviklingssygeplejersken og terapeuterne. I tillæg hertil afholdes der dagligt triage.

Plejhjemmets udviklingssygeplejerske er i gang med klinisk vejleuddannelse, og sygeplejersken har i hverdagen ansvaret for bl.a. utilsigtede hændelser, audits på hygiejne, medicin og dokumentation, faglige eftermiddage mv.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

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

#### Emne:

Ledelsen på Klostergården har ingen specifikke ønsker for dagens tilsyn.



Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

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

Medarbejderen hilser godmorgen til beboeren, som svarer tilbage med 'godmorgen'. Der er en god og ligeværdig kommunikation, som bærer præg af, at beboeren og medarbejderen kender hinanden godt. Beboeren og medarbejderen taler om hverdagsemner. Medarbejderen imødekommer verbalt beboerens gode humør og sjove bemærkninger.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne bydes varmt velkommen i spisestuen af medarbejderne, og de hjælpes på plads ved bordene. Nogle beboere hilser på medarbejderne ved at give hånd. Beboerne har faste pladser, og medarbejderne sidder med ved bordene. Der er en hyggelig og rolig stemning, og i ventetiden, frem til at maden ankommer fra køkkenet, holder medarbejderne samtalerne i gang rundt om bordene. Medarbejderne har øjenkontakt med beboerne og smiler, når beboerne fortæller noget. Flere beboere samtaler indbyrdes, blandt andet er samtaleemnet den seneste bustur til Ordrupgård. Der er en munter og let stemning under måltidet. Flere gange observeres det, at medarbejdere og beboere griner sammen. Tonen og atmosfæren er anerkendende, og beboerne virker trygge og glade for at spise i fællesskabet.

Selvbestemmelse og medindflydelse

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

Beboeren ønsker ikke at komme i bad, selv om det er beboerens faste badedag. Beboeren tilkendegiver at være for træt. Medarbejderen respekterer dette, og beboeren bliver i stedet tilbudt personlig hygiejne i sengen. Medarbejderen er opmærksom på at spørge til beboerens ønsker undervejs i støtten, og medarbejderen fortæller beboeren, hvad der skal ske undervejs i udførelsen af den personlige pleje.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Enkelte beboere hjælpes spisestykker på, inden maden serveres. I den forbindelse spørger medarbejderen forinden beboerne, om de vil have et spisestykke på for at skåne tøjet, medarbejderen afventer et bekræftende ja, inden beboerne gives spisestykket på.

Medarbejderne præsenterer maden for beboerne. Der serveres laks med kartofler, blomkål og dildsovs. Maden er anrettet på små fade, hvor beboerne selv kan vælge, hvad de ønsker, og hvor meget de ønsker hældt op på tallerken. En enkelt beboer synes ikke, at sovsen passer til laksen, men beboeren kan ikke helt forklare hvordan, da hendes bordfæller spørger nysgerrigt ind til det. En anden beboer siger, at hun har efterlyst grøntsager til maden, og beboeren bliver glad for at se, at der er blomkål, og beboeren udbryder '*tænk engang, nu har der været grøntsager to dage i træk*'.

To beboere har brug for ekstra støtte til måltidet. De sidder ved samme bord, og der sidder en medarbejder ved bordet, som ikke forlader dem under måltidet. Medarbejderen spørger hver gang, når hun udfører en handling, f.eks. *'er det ok, at jeg hjælper dig med at skære maden ud?'*. En af de to beboere får hjælp til at spise, og medarbejderen guider beboeren under måltidet, så beboeren bliver inddraget på relevant vis.

#### Rehabilitering

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

Beboeren har begrænsede ressourcer og deltager kun sparsomt. Medarbejderen støtter og guider beboeren til at deltage aktivt i det omfang, beboeren kan medvirke. Medarbejderen støtter bl.a. beboeren i selv at udføre ansigtsvask samt tandbørstning, hvor beboeren selv kan holde el-tandbørsten. Beboeren kan ligeledes medvirke til løft af overkroppen ved brug af sengegalgen, hvorved beboeren med let støtte selv kan klare forflytningen.

##### Observationsstudie af frokostmåltid:

Hovedparten af beboerne klarer selv at tage mad fra fade og skåle.

Enkelte beboere får støtte til udskæring af maden samt støtte til at beslutte, om de vil have mere mad. Beboerne kan selv tage drikkevarer fra kander, som er placeret, så beboerne let kan betjene disse. En medarbejder spørger en beboer, om beboerne kender sangen *'Kom maj du søde milde'*, som spilles på musikanlægget. Det foranlediger en længere snak om forårssange, hvor beboerne på skift kommer i tanke om sange og byder ind i samtalen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudierne foregår en venlig, respektfuld og individuel tilpasset kommunikation, hvor beboerne i særdeles tilfredsstillende grad mødes ud fra en anerkennende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt ud fra et individuelt skøn.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

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

Medarbejderen har klargjort remedierne på et plejebord samt klargjort en pose til affald og en til urent linned. Medarbejderen sikrer, at sengen er hævet til hensigtsmæssig arbejdshøjde. Beboeren bliver vasket i sengen, og ved forflytninger anvender medarbejderen et Vendlet lagen. Ligeledes anvendes sengegalgen til beboeren ved løft af overkroppen. Medarbejderen hjælper beboeren med påklædning i sengen, og ved påtagning af støttestrømper anvender medarbejderen relevant hjælpemiddel. Efter påklædning ankommer en medarbejder yderligere, som bistår med at forflytte beboeren med loftslift til bækkenstol. Herefter køres beboeren på badeværelset. Efter øvrige hygiejne på badeværelset hjælper medarbejderne beboeren tilbage i sengen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

##### Observationsstudie af frokostmåltid:

Der er en tydelig ansvarsfordeling imellem de tilstedeværende medarbejdere, hvilket bevirker, at måltidet afvikles roligt og beboerfokuseret. Tre medarbejdere har ansvar for servering, og resten af medarbejderne er fordelt ved alle

bordene. De medarbejdere, som sidder ved bordene, bliver siddende under hele måltidet.

Bordene er dækket med servietter og bestik og glas. Medarbejdere serverer maden til et bord ad gangen samtidigt med, at opvarmede middagstallerkener uddeles, så maden kan indtages, mens den er varm.

Efter at medarbejderne har serveret hovedretten til alle borde, tilberedes fire bakker med låg, som fordeles til de beboere, som ønsker at spise i boligen.

Da medarbejderne er færdige med servering, sætter de sig ved de ledige pladser ved bordene, hvor de samtaler med beboerne, imens beboerne spiser hovedretten færdig.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at både observationsstudierne af den personlige pleje og frokostmåltidet er organiseret særdeles hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved frokostmåltidet har et særdeles tilfredsstillende fokus på faktorer, der understøtter 'Det Gode Måltid'.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

#### Emne:

Praktisk støtte

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

Medarbejderen foretager oprydning af remedier, håndterer affald og urent linned efter endt pleje, så at affald og urent linned kan tages med, når medarbejderen forlader boligen. Medarbejderen reder sengen, imens beboeren er på badeværelset, idet beboeren skal tilbage og hvile i sengen. Herefter aftørrer medarbejderen plejebordet, og bordet køres på plads. Medarbejderen rengør beboerens sengebord, før hun serverer drikkevarer for beboeren. Beboeren har ikke ressourcer til at kunne medvirke i den praktiske støtte.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Ikke relevant.

#### Personlig

støtte og pleje

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

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker i forbindelse med den personlige pleje, som foregår i sengen. Medarbejderen udfører øvre og nedre pleje, herunder ligeledes kateterpleje. Den personlige pleje udføres på korrekt vis og ud fra de gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen hjælper beboeren med påklædning samt støttestrømper, der påtages på korrekt faglig vis ved brug af relevant hjælpemiddel. Beboeren liftes på bækkens stol af to medarbejdere og køres på badeværelset, hvor øvre pleje og tandbørstning udføres. Beboeren liftes efterfølgende tilbage i sengen af to medarbejdere, hvor beboeren får ble på og tøj rettet til. Beboeren lejres efterfølgende til hvile, hvor medarbejderen anvender Vendlet lagen til lejring på faglig korrekt vis.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne støtter omsorgsfuldt og på relevant vis beboerne under måltidet. F.eks. får en beboer et hosteanfald, og beboeren hjælpes straks af en medarbejder. Medarbejderen smiler og siger 'Er du ok'.

Medarbejderne serverer maden med bevidsthed om de hygiejniske retningslinjer, og de er iført engangsforklæder i forbindelse hermed.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indsatsen til praktisk støtte og personlig pleje i særdeles tilfredsstillende grad udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, hvor beboeren får mulighed for at være aktivt deltagende i størst muligt omfang.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne: Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår hjemlige og med en indretning, der afspejler målgruppen, herunder lokalhistoriske billeder. Fællesarealerne fremstår ligeledes ryddelige og rene. Affald, spritdispensere og vasketøj er skjult af store egetræslåger fra gulv til loft, og når de er lukkede, fremstår de som en integreret del af en hjemlig indretning. Der ses små nicher langs gangene, som fremstår indbydende med bløde lænestole og læsestof.

Der ses store rummelige altaner på alle etager og terrasse i stueetagen - alle med udsigt til klosterbygningen.

I spisestuerne er flere beboere samlet til morgenmad. Beboerne hilses varmt godmorgen i takt med, at de kommer ud på fællesarealerne, og der er en hyggelig og imødekommende atmosfære i spisestuen. Rummet er indrettet med mindre borde. Medarbejderne sidder ved beboere, der har brug for hjælp, eller de er i gang med at tilberede morgenmad. På en vogn står et udvalg af morgenmadsprodukter på en køleplade. I en spisestue observeres en medarbejder i gang med at sætte service frem på en køkkendisk. En beboer, der kommer forbi, ser søgende ud, og medarbejderen spørger, om beboeren vil hjælpe med at dække bord, hvilket beboeren svarer ja til.

Beboerne kan orientere sig om afdelingens tilknyttede medarbejdere på tavler, hvor billeder af alle medarbejdere fremgår.

Tilsynet observerer i forbindelse med et beboerinterview, at en medarbejder, uden at banke på beboerens lukkede dør, kommer ind i beboerens bolig i høj fart. Medarbejderen går ud på badeværelset, og uden at beklage over for beboeren eller oplyse sit ærinde, forlader medarbejderen boligen igen. Tilsynet observerer ikke umiddelbart en reaktion fra beboeren.

#### Sociale aktiviteter

På opslagstavler ses aktivitetsoversigter, herunder bl.a. tidspunkter for de næste gudstjenester. I elevatoren ses opslag for cocktailparty, 'historiske timer' babytræf, café, dans og biograf.

Tilsynet observerer, at en gruppe beboere på 2. sal mødes ved elevatoren, og de følges ad til dagens gudstjeneste. Beboerne kender hinanden godt, og de bruger hinandens navne og er tydeligt glade i hinandens selskab. Tilsynet får lejlighed til at overvære lidt af gudstjenesten, som foregår i klosterkirken, og derfor opleves meget autentisk og stemningsfyldt.

I kælderen findes bl.a. træningslokaler, velværesalon, træningskøkken, velværebåd og loppemarked.

Tilsynet informeres om, at der er tilknyttet en større gruppe frivillige til plejehjemmet. Tilsynet møder bl.a. en frivillig, som bidrager med afviklingen af gudstjenesten og den efterfølgende kirkekaffe.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der opleves en respektfuld kommunikation mellem beboerne og medarbejderne samt medarbejderne imellem. Tilsynet observerer dog i forbindelse med et beboerinterview, at en medarbejder udviser manglende respekt for en beboers privatliv, idet medarbejderen ikke banker på, inden adgang til boligen, og yderligere at medarbejderen ikke oplyser sit ærinde til beboeren.

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

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet interviewer otte beboere.

Alle otte beboere beskriver at være trygge, og de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet.

En beboer siger; *'Jeg synes, at Klostergårdens plejehjem er et af de bedste steder, man kan være'*. En anden beboer siger; *'Jeg er tryg. Det er et roligt sted'*.

**Selvbestemmelse**

Alle beboerne beskriver ligeledes, hvordan de oplever selvbestemmelse', og at de har indflydelse på eget liv på plejehjemmet, blandt andet siger beboerne i forhold til selvbestemmelse:

- *'jeg tager mig retten til at bestemme over mit eget liv'*.
- *'jeg er herre i mit eget liv'*.

En tredje beboer fortæller tilsynet, at beboeren har lavet en konkret aftale omkring frokosten med medarbejderne. Frokosten leveres til døren, og så banker medarbejderne på og går igen. Det synes beboeren er en god aftale.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

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

Pleje og støtte

Beboerne oplever generelt at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes.

To beboere udtaler bl.a.

- *'Jeg er tilfreds. Vi kan snakke om det meste. Jeg kan godt sige til dem, hvad jeg vil have hjælp til'*.
- *'Jeg får ikke hjælp til personlig hygiejne, men jeg ved, at jeg fik det, hvis jeg havde behov. Jeg er lidt forkælet. Hver morgen kommer nattevagten med kaffe og ostemadder kl. 06', og så får vi lige en sludder'*.

To beboere er utilfredse med kvaliteten af den støtte, de modtager, når det er vikarer, som varetager hjælpen. Beboerne fortæller, at vikarerne ikke har modtaget tilstrækkelige instruktioner, blandt andet siger en beboer:

- *'Jeg får hjælpen, men de glemmer oprydning og jeg kan ikke selv. De har så travlt, så de tager det forkerte tøj'.*

Alle beboerne oplever, at medarbejderne støtter dem i at bruge deres egne ressourcer, og flere beboere tilkendegiver over for tilsynet, at det også er deres eget ønske at klare så meget som muligt selv.

Alle interviewede beboere ved ligeledes, hvor de kan henvende sig, hvis de er utilfredse med noget. Hovedparten af beboerne understreger dog, at de ikke har noget at klage over. Beboerne nævner afdelingslederen eller forstanderen som deres førstevalg ved utilfredshed.

#### Observation

Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler, primært rollatorer, er rengjorte.

#### Kontinuitet i støtten

Hovedparten af beboerne oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem i hverdagen. Seks beboerne er trygge ved medarbejderne, og de oplever, at aftaler overholdes, og at der bliver lyttet til deres ønsker. Heraf oplever en beboer en del forskellige medarbejdere, men beboeren synes ikke, at det er en udfordring, fordi de alle er søde og hjælpsomme.

Beboerne siger i øvrigt:

- *'Jeg har en fast kontaktperson, som jeg kan henvende mig til, hvis jeg har brug for noget, f.eks. når der skal købes nyt tøj'.*
- *'Jeg er glad for min kontaktperson, hun har jo fri indimellem, så kommer der andre, og de er også søde. De holder altid aftaler, og de lytter altid til, hvad jeg vil'.*

To beboere er ikke tilfredse. En beboer tilkendegiver manglende tilfredshed, og de giver over for tilsynet udtryk for flere kritikpunkter, herunder stor udskiftning i personalet, oplevelsen af en del vikarer, oplevelsen af lang ventetid på nødkald og behov for at gentage behov og ønsker, eksempelvis ønske om lægekontakt.

En anden beboer udtrykker ligeledes utilfredshed i forhold til kontinuiteten, og beboeren synes, at der er mange vikarer på plejehjemmet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en 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 deres hjælpemidler og boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at to beboere generelt er utilfredse med både kvalitet og kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen, når der er vikarer på arbejde.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. siger beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De taler helt almindeligt til mig - de er ikke nedladende'.</i></li> <li>• <i>'De taler alle sammen så pænt, og de er så søde, og de banker altid på og kommer stille ind, når jeg ligger og hviler'.</i></li> <li>• <i>'Ingen problemer, ellers får de det at vide, kommunikationen fungerer ganske udmærket'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne snakker pænt, og de viser respekt for mig'.</i></li> </ul> <p>To beboere oplever ikke altid en tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne understreger, at det primært handler om oplevelser med eksterne vikarer, og de siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er ikke altid, at de hører efter, hvad jeg siger, og nogle gange føler jeg mig ikke helt forstået. Det er et meget stort problem synes jeg. Jeg har talt med forskellige medarbejdere om det. Det har ikke hjulpet'</i></li> <li>• <i>'Nogle skælder ud, svarer grimt og afviser alt, så jeg har ikke lyst til at bede om noget'.</i></li> </ul>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Seks ud af otte beboere er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere. Herunder nævnes både gudstjeneste, stolegymnastik, banko, busture, musikarrangement mv. En beboer, som kun deltager i få aktiviteter, udtaler alligevel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De gør så meget for os i forhold til adspredelse'.</i></li> </ul> <p>En anden beboer, som er kritisk omkring en del forhold på plejehjemmet, udtaler omkring aktivitetstilbuddene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg deltager i filmforevisninger hver anden måned og fælles musik. Der er en, der spiller klaver og en, der synger, det er vældigt godt, og jeg kan også godt lide, når der er cocktailhygge. I Klosterposten kan jeg se alle aktiviteterne'</i></li> </ul> <p>To kvindelige beboere giver udtryk for, at de ikke oplever, at der sker så meget på plejehjemmet. De kan begge nævne aktiviteter, som de deltager i, men den ene beboer udtrykker et ønske om mere musik, og den anden beboer synes, at dagene på plejehjemmet føles lange. Beboeren nævner samtidigt savnet af sin familie.</p> <p>Alle beboere oplever gode muligheder for at være sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Beboerne fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har en særlig god veninde her. Vi har fået tillid til hinanden og hjælper hinanden i hverdagen'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kommer godt ud af det med de andre. Dem der bor ved siden af mig kommer gerne ind og siger hej til mig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg er så social, som jeg vil, og der er mange aktiviteter'.</i></li> </ul>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset to beboere, som oplever utilfredsstillende forhold omkring vikarers adfærd og

kommunikation. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog giver to beboere udtryk for at savne tilbud.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

Beboerne udtrykker generel tilfredshed med maden og menuen på Klostergården. Syv ud af otte beboere udtrykker tilfredshed med den varme mad, og seks ud af otte beboere udtrykker tilfredshed med den kolde mad (smørrebrødet).

En beboer retter en generel kritik af madtilbuddet på Klostergården, som hun beskriver som *'fantasiløst og med underlige sammensætninger'*, og beboere er alene utilfredse med smørrebrødet, som de begge synes er kendetegnet ved kedeligt pålæg og tørt brød.

Syv ud af otte beboere udtrykker tilfredshed med muligheder for at komme med forslag til maden. Flere beboere nævner i den forbindelse, at der afholdes beboermøder, hvor maden ofte er et tema.

En beboer udtaler med reference til smørrebrødet, som hun synes er kedeligt; *'Jeg har sagt det 100 gange - det har de andre også - der sker ikke noget'*.

De beboere, som spiser i den fælles spise-stue til måltiderne, oplever alle en hyggelig stemning. En beboer spiser ikke i spise-stuen, og en anden beboer spiser kun sin frokost i spise-stuen, og beboeren får dækket sit behov for at være social ved dette ene måltid om dagen.

Beboerne beskriver, hvordan de primært orienterer sig imod dem, de sidder sammen med under måltiderne, og at de har det hyggeligt med dem. Beboerne beskriver ligeledes, hvordan de hjælper og støtter hinanden under måltiderne.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hovedparten af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens tre beboere beskriver utilfredshed. En beboer er utilfreds i forhold til maden til middag og aften, og to beboere er alene kritiske over for smørrebrødet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og at beboerne generelt oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. En beboer oplever ikke, at der bliver lyttet til beboerens kritik af smørrebrødet. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på plejehjemmet, som beboernes hjem og på kerneopgaven og god pleje og omsorg. Alle medarbejdere har fokus på at fremme den enkelte beboers livskvalitet, og derfor er der fokus på det, som beboerne ønsker, og som gør dem glade. Kan beboerne ikke svare selv, indhentes der oplysninger om muligt fra de pårørende.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at forebyggelsesarbejdet fylder en del. Medarbejderne nævner triage, og hvordan der arbejdes med tidlig opsporing.



### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne generelt har fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboeren forstår, hvad man siger.</li> <li>• Sikre, at beboeren kan høre, at tale mod det bedste øre, huske høreapparater mv.</li> <li>• Tage diagnosespecifikke hensyn, f.eks. ved demenssygdomme.</li> <li>• Have fokus på kropssproget.</li> <li>• Have en rolig stemmeføring.</li> <li>• Have øjenkontakt/øjnehøjde.</li> <li>• Være opmærksom på omgivelserne - hvad skal tages i private rammer</li> </ul>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytnings samtalen. Hvis beboeren giver samtykke, inviteres pårørende også med. I den løbende dialog indsamles vigtige 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. Nogle gange er der fyldige oplysninger med fra rehabiliteringen eller hjemmeplejen, som kan anvendes som baggrundsviden om beboeren. Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Dokumentationsgrundlaget tilpasses løbende ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem. Kontaktpersonen taler løbende med beboeren, og de afstemmer ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at netop i de første dage efter indflytning er det særligt vigtigt, at beboerne oplever, at de er i kontakt med få medarbejdere, så de føler sig trygge. De primære medarbejdere deler oplysninger om beboeren med kollegerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de altid anvender en tjekliste i forbindelse med en ny beboers indflytning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes på en tur ud af huset, en-til en tid, et spil eller praktisk hjælp.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de prøver at inddrage beboernes ressourcer.</p> <p>I forhold til den enkelte beboer anvendes den rehabiliterende tilgang i stor udstrækning i den daglige pleje. Det handler ofte om små ting i løbet af plejen, eksempelvis at give en vaskeklud i hånden og at guide beboeren til ansigtsvask.</p> <p>Medarbejderne bruger de faglige begreber spejling og guidning i deres beskrivelser af rehabiliteringen.</p>

Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld i afdelingen. En medarbejder beskriver, hvordan beboerne deltager med små opgaver i løbet af dagen, bl.a. borddækning, aftørring, hente kaffe mv.

Medarbejderne beskriver ligeledes en bevidsthed om at holde sig lidt i baggrunden, fordi beboerne begynder at hjælpe hinanden, hvis medarbejderne ikke er i nærheden. Medarbejderne er bevidste om at observere og gribe ind, hvis det ikke går.

#### Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne, og at egen læge altid er involveret. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden på beboerens journal, på medicinvognen og på e-tavlen.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der oprettes en ydelse; 'pleje af alvorligt syge koordinering' på alle beboere, og det er her beboerens ønsker føres ind, f.eks. omkring forventninger til indlæggelser i den sidste tid.

#### Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvordan de samarbejder med plejehjemmets terapeuter omkring den enkelte beboers forløb. Terapeuterne er på plejehjemmet to-tre gange om ugen, og de tages ofte med på råd, bl.a. i forhold til hjælpemidler og forflytninger. Hvis en beboer har været indlagt, og beboeren har lidt et funktionstab, rekvireres fysioterapeuten, som varetager et genoptræningsforløb i 12 uger efterfulgt af vedligeholdelsestræning under fysioterapeutens supervision.

Medarbejderne beskriver ligeledes et velfungerende samarbejde med køkkenet, hvor der en gang om måneden er et fagligt møde, hvor køkkenet deltager. Medarbejderne beskriver ligeledes hurtig respons i forbindelse med en beboers behov for diæt.

Medarbejderne fortæller, hvordan de har et tæt samarbejde med aktivitetsmedarbejderen, som de ligeledes har et månedligt møde med. Medarbejderne sikrer, i forbindelse med en ny beboers indflytning, at aktivitetsmedarbejderen får besked, medarbejderen kan være opsøgende i forhold til den nye beboers interesser. Medarbejderne er enige om, at der er et stort og varieret udbud af aktiviteter.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

Tryghed og sikkerhed	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At beboerne oplever omsorg.</li> <li>• At beboerne oplever lyttende og nærværende medarbejdere.</li> <li>• Faste kontaktpersoner.</li> <li>• Faste afløsere i weekenden.</li> <li>• At medarbejderne er opmærksomme på ændringer, og at de reagerer.</li> <li>• Besvarer nødkald hurtigt.</li> <li>• To-vejstale i nødkaldet hos de beboere, der har brug for det.</li> </ul> <p>Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a., at de observerer følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Farve i ansigtet - feber, skift i almen tilstand, iltmangel.</li> <li>• Ændringer i forhold til det vanlige.</li> <li>• Tryk, rødme, udslet, svamp, rigtig madras, holde huden ren og tør, anvende korrekte cremer, anvende venderegime.</li> <li>• Infektioner - feber, varme på huden, lugt, hyppige vandladninger, svien ved vandladning (urinvejsinfektion) - obs på ekstra væske, rene håndklæder, toilettider, hyppige bleskift, væske.</li> <li>• Mundpleje - vigtigt i forhold til forebyggelse af lungebetændelse og hjertesygdom.</li> <li>• Håndhygiejne, vaske og sprit, handsker og andre værnemidler, transport af urent materiale.</li> </ul>
----------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de mødes om morgenen, hvor de planlægger, hvem der har hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen. Medarbejderne beskriver, hvordan de altid sikrer sig, at der er fyldt op med remedier i boligen, inden medarbejderne går i gang med plejeopgaverne hos beboerne. Det er almindeligvis kontaktpersonens ansvar at fylde op i boligerne. Medarbejderen tager ikke arbejdstelefonen, når de er i gang med en plejesituation.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderen beskriver, hvordan de sikrer den nødvendige dokumentation i forhold til beboerne, og de tilkendegiver, at de godt kan finde tiden hertil. Nogle medarbejdere beskriver, at de dokumenterer sammen med beboerne i boligen, hvis det giver mening.</p> <p>Alle medarbejdere har egne tablets, og der er ligeledes afløsertablets til rådighed. Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring i forhold til dokumentationen, særligt i forbindelse med triagen.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde i fysiske mapper på kontorerne. Her finder medarbejderne bl.a. forskellige skemaer, vejledninger til Cura og medicininstrukser. Medarbejderen beskriver ligeledes, hvordan VAR-portalens anvendes i det daglige. En medarbejder beskriver, at hun sidst anvendte VAR i forbindelse med sondeernæring.

#### **Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde, og hvordan de konkret anvender disse.

### **3.4.5 Mål 5: Dokumentation**

**Emne:**  
Besøgsplan

Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonen er ansvarlig for ajourføring af beboernes besøgsplaner, og der ajourføres ved ændringer. Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab af en afløser, der ikke kender beboeren. Medarbejderne opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder generelle oplysninger, personlig pleje, mad og drikke, medicin, og hvordan den indtages, beboerens præferencer i forhold til aktiviteter og hjælpemidler. Medarbejderne fremhæver endeligt, at besøgsplanen ikke må være for lang.

**Handlingsanvisninger**

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med handlingsanvisninger og de kan redegøre for, at der skal udarbejdes handlingsanvisninger i forbindelse med klippekortsordningen samt praktisk og personlig støtte.

#### **Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner, og at de kan give eksempler på situationer, hvor der skal oprettes en handlingsanvisning.

### **3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet**

**Emne:**  
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Observationer fra tilsynet er allerede drøftet og beskrevet i ovenstående beskrivelser.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

Vi har ingen faktuelle kommentarer til rapporten.

Med venlig hilsen

**Margit Lundager**  
Forstander  
Klostergårdens Plejehjem



## 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.

