



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Bomiparken

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 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 .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	18
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode.....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO.....	28

## Forord

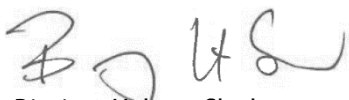
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som 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



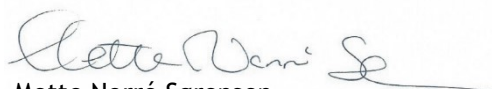
Birgitte Høberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet BOMI-Parken, Gyldenrisvej 4, 2300 København S

Leder: Mette Clemmensen

Antal boliger: 81 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie hos to beboere
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, en sygehjælper)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

#### *Tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen i Bomiparken har iværksat tiltag, som i særdeles tilfredsstillende grad sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmets organisering understøtter ligeledes i særdeles tilfredsstillende grad det løbende kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren, men at medarbejderen i det andet observationsstudie har en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, herunder tiltales beboeren med 'søde' og 'skat', og der gives beboeren et uværdigt klap bagi.

Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i begge observationsstudier, og at indsatserne udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at plejen i det ene observationsstudie er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der i det andet observationsstudie forekommer en del forstyrrelser, fordi medarbejderen ikke har klargjort alle de remedier, der skal anvendes under plejen.

Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til de gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer dog, at de hygiejniske retningslinjer ikke følges i det ene observationsstudie, ligesom medarbejderen i observationsstudiet ikke udviser tilstrækkelig forståelse for, hvorfor det er påkrævet at anvende engangsforklæde under personlig pleje.

Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderen i det andet observationsstudie udviser manglende forståelse for korrekte arbejdsstillinger og hjælpemidlernes muligheder for at understøtte disse.

På plejecenterets fællesarealer vurderer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne særdeles venligt og respektfuldt, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på opslagstavler. Tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

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

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker manglende oplevelse af både livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. En anden beboer føler sig mindre selvhjulpne og fri, efter at beboeren har fået en ny kørestol.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at 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 en beboer generelt er utilfreds med både kvalitet og kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på Bomiparken. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en meget tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, som er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan medarbejderne sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboernes forløb, dog vurderer tilsynet at medarbejderne udviser usikkerhed i forhold til plejehjemmets aftalte arbejdsgange vedrørende triage.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Desuden kan medarbejderne redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men flere medarbejdere venter, på grund af manglende ro og tid, med at dokumentere, indtil de er kommet hjem fra arbejde. Endelig er det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde, men at medarbejderne ikke er sikre i konkret anvendelse af disse.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på meget tilfredsstillende måde, og kan give eksempler på situationer, hvor der skal oprettes en handlingsanvisning, dog fremstår medarbejderne usikre på de overordnede retningslinjer vedrørende oprettelse af en handleanvisning.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p><b>Bemærkninger:</b></p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen i forbindelse med det ene observationsstudie ikke konsekvent anvender en professionel kommunikation og adfærd.</p>	<p><b>Anbefalinger:</b></p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag som sikrer, at beboerne mødes med en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke konsekvent tilrettelægger arbejdet hensigtsmæssigt, og dermed er medarbejderen nødt til at forlade plejesituationen flere gange.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne modtager oplæring i hensigtsmæssig tilrettelæggelse af en plejesituation, så beboeren ikke oplever unødige forstyrrelser i plejen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie anvender uhensigtsmæssige arbejdsstillinger ved ikke at udnytte de ergonomiske mulighederne i beboerens hjælpemidler, herunder seng, lift og kørestol.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne har ergonomisk forståelse og kendskab til hjælpemidlernes funktioner.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke anvender engangshandsker og engangsforklæde i henhold til de hygiejniske retningslinjer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne har viden om og forståelse for samt efterlever de hygiejniske retningslinjer.</p>

Tilsynet bemærker, at en specifik beboer tilkendegiver utilfredshed på flere områder, og at beboeren generelt giver udtryk for manglende trivsel og tilfredshed på plejehjemmet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på den konkrete beboers manglende trivsel og tilfredshed.
Tilsynet bemærker, at en beboer har fået en ny kørestol, og beboeren er i den forbindelse ked af, at han ikke længere kan færdes på egen hånd, men at han er blevet afhængig af, at en medarbejder skubber kørestolen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger, om der med terapeutfaglig bistand kan gøres noget for den konkrete beboer i den konkrete situation.
Tilsynet bemærker, at flere beboere udtrykker utilfredshed med madens kvalitet og mulighederne for at have indflydelse på maden og menuen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder de igangsatte tiltag, så beboernes tilfredshed med maden øges, og at beboernes ønsker i størst muligt omfang inddrages i planlægning af menuen.
Tilsynet bemærker, at de interviewede medarbejdere ikke med faglig overbevisning kan redegøre for plejehjemmets arbejdsgange for triage.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som øger medarbejdernes kendskab til arbejdsgangene for triage i Bomiparken.
Tilsynet bemærker, at to af de interviewede medarbejdere oplyser, at de på grund af manglende ro og tid på arbejdspladsen først dokumenterer, efter at de er kommet hjem fra arbejde.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at medarbejderne har tid og ro til dokumentationsarbejdet, imens de fortsat er på arbejdspladsen.
Tilsynet bemærker, at de interviewede medarbejdere kan redegøre for, hvilke platforme der indeholder instrukser, procedurer og retningslinjer, men at medarbejderne fremstår lidt usikre på, hvilke indhold de finder hvor.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter de iværksatte tiltag, så medarbejderne opnår større kendskab til instrukser, vejledninger og procedurer, og hvor de finder dem.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne kan redegøre for situationer, hvor de ville oprette en handleanvisning, men de fremstår usikre på de overordnede retningslinjer.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter de iværksatte tiltag, så medarbejderne opnår viden om retningslinjerne for oprettelse af en handleanvisning.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejehjemmet Bomiparken fik ved det seneste tilsyn i 2022 anbefalinger i forhold til at iværksætte en særlig ledelsesmæssig indsats i et specifikt team, hensigtsmæssigt anvendelse af radio og tv under måltidet, beboernes indflydelse på mad og måltider, nødkaldesystemet, hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, så forstyrrelser undgås, opfølgning på observationsnotater samt medarbejdernes kendskab til instrukser og vejledninger.

Plejehjemmet har fulgt op på anbefalingerne vedrørende det specifikke team ved en målrettet ledelsesmæssig indsats, hvor der bl.a. er sket en omrokering af de medarbejdere, som oprindeligt var i teamet. Teamet har desuden fået en ny teamleder, som har iværksat drøftelser med medarbejderne om hensigtsmæssig kommunikation og adfærd. I processen er der bl.a. talt ud fra Bomiparkens vision. Lederen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere aktiviteter i teamet, og at der langsomt etableres en ny kultur i takt med forandringerne. Lederen vurderer, at teamet er godt på vej, men at de ikke i mål.

I forhold til anbefalingen omkring hensigtsmæssig brug af radio og tv oplyser lederen, at der nu er en øget bevidsthed hos medarbejderne i forhold til at slukke radio og tv under måltiderne. Lederen tilføjer dog, at det stadig er beboernes valg, om radio og tv skal være tændt, bl.a. er flere beboere interesserede i at se morgen-tv i forbindelse med morgenmaden.

I forhold til anbefalingen vedrørende beboernes manglende oplevelse af indflydelse på maden er der igangsat flere initiativer. Det primære fokus har indtil videre været på madens kvalitet, fordi mange beboere klagede over maden. Nu afholdes regelmæssige madmøder hos forstanderen og med deltagelse af køkkenet. Til madmøderne har interesserede beboere mulighed for at tilkendegive deres mening om maden. Bomiparken har netop ansat en kok med det formål at øge madens kvalitet. Bomiparkens ledelse har etableret et årshjul, hvori det fremgår, at medarbejdernes værtsrolle er et tema senere på året.

Ledelsen oplyser, at alle beboere nu er ernæringsscreenet efter en periode, hvor plejehjemmet var kommet lidt bagud med disse indsatser. Ernæringsscreeningerne skal fremadrettet anvendes mere målrettet, bl.a. er der en stor andel af overvægtige beboere på Bomiparken. Plejehjemmet har derfor fået hjælp fra Meyers Madhus til at tilberede måltider med færre kalorierne, uden at det forringer kvaliteten af maden, eksempelvis er piskefløde udskiftet med kaffefløde i flere retter.

I forhold til sidste års anbefaling vedrørende nødkald har der været dialog med leverandører, og der er iværksat flere tiltag, som allerede har forbedret brugervenligheden og sikkerheden omkring telefonsystemet. Ledelsen oplyser, at de kan se på loggen, at der er tilfredsstillende svartider.

Tilsynet anbefalede desuden ved sidste tilsyn, at Bomiparken sikrede den nødvendige opfølgning på observationsnotater gennem hele døgnet. I relation hertil har medarbejderne bl.a. modtaget undervisning i dokumentation. E-tavlerne, herunder nye funktioner, bidrager ligeledes til at sikre kontinuerlig opfølgning på beboernes indsatser. E-tavlerne er fuldt implementerede i dagvagten, men der



arbejdes fortsat på en fuld integration i aftenvagten. Triage gennemføres en gang om ugen og tværfaglige konferencer afholdes ad hoc.

Endeligt har Bomiparkens ledelse arbejdet med medarbejdernes kendskab til instrukser og vejledninger, bl.a. har teamlederne arbejdet med eksempler på situationer, hvor man har brug for instrukser og vejledninger. Ledergruppen har etableret et årshjul, hvor instrukser og vejledninger fremgår og dermed sikres drøftelser på ledermøde. Implementeringen af instrukser og vejledninger pågår fortsat.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledergruppen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere faglige projekter, herunder:

- Opgaveoverdragelse - fokus på kompetencer.
- Insulin - diabetesprojekt sammen med studerende.
- Palliation - øge kompetencerne i huset og være mindre afhængig af hjemmeplejen.
- Demens - intensivt fokus på demens sidste forår, herunder bl.a., at nye medarbejdere skal tage ABC-Demens, gennemførelse af undervisning i håndtering af seksualiserende adfærd og tre medarbejdere er uddannet demensvejledere.

Desuden oplyser ledergruppen at der arbejdes på at skabe flere aktivitetstilbud til beboerne på Bomiparken, herunder bl.a. kunstgruppe, madgruppe og bus-ture, aktuelt ture til Bispebjerg Kirkegård og frokostture til Ørestadens Plejecenter.

Endeligt oplyser ledergruppen, at der er fokus på Bomiparkens makkerskabstankgang, bl.a. triagerer Bomiparken ikke alene efter den traditionelle metode, men de inddrager ligeledes sociale faktorer, eksempelvis kan en beboer triageres rød, hvis beboeren har mistet et kæledyr eller på anden måde er psykisk uligevægtig.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen i Bomiparken på særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er desuden tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**  
Organisering af kvalitetsarbejdet

Bomiparken er organiseret med en forstander og fem teamledere, hvoraf tre aktuelt er sygeplejerskeuddannede.

Alle teamledere har en tværgående funktion på plejehjemmet, således har en teamleder f.eks. ernæringsansvar i hele huset, og en anden teamleder har ud over ansvaret for egen afdeling, ligeledes ansvaret for demensområdet.

To afdelinger har aktuelt en social- og sundhedsassistent som teamleder. Disse afdelinger har en sygeplejerskeuddannet teamleder tilknyttet som backup.

Plejehjemmets to sygeplejersker, med ansvar for kvalitetsopgaverne, er aktuelt begge på barsel, men de har, forud for deres fravær, iværksat initiativer i forhold til utilsigtede hændelser og sundhedsfaglige audits samt medicinaudits.

Plejehjemmet har tilknyttet fysioterapeuter og ergoterapeuter fra Sundhedshuset, som besøger plejehjemmet to dage om ugen.

Aktuelt arbejdes der med 'Arbejdsfællesskabet' i Bomiparken. Samarbejdet ønskes styrket på tværs af plejehjemmet, så det af medarbejderne opleves trygt at skulle hjælpe i en anden afdeling. Der er afholdt et stort kick-off og fem workshops med det formål at øge medarbejderens kendskab til hinanden og hinandens kompetencer.

Ledergruppen arbejder med årshjul. Her fremgår en systematisk opdeling af temaer hen over året, som tages op på ledermøderne, og som bringes herfra ud i afdelingerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

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

**Emne:**  
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ledergruppen ønsker, at tilsynet har et fokus på, om det er tydeligt, at der er arbejdet med kommunikationen på plejehjemmet, både imellem beboere og imellem medarbejdere.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**  
Kommunikation

#### Observationsstudie af personlig pleje

Medarbejderen hilser beboeren godmorgen, og på en venlig og interesseret måde spørger medarbejderen ind til, om beboeren har sovet godt, og om beboeren har haft en god weekend. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren har kommunikationsvanskeligheder og latenstid ved svar, og medarbejderen tilpasser derfor sin kommunikation, så beboeren er i stand til at følge med.

Under hele plejeforløbet tager medarbejderen sig god tid til at høre, hvad beboeren gerne vil forklare. I den forbindelse har medarbejderen hver gang fokus på at have øjenkontakt med beboeren og at lytte aktivt med nik og smil.

#### Observationsstudie af let støtte til personlig pleje

Medarbejderen banker på døren og hilser venligt og imødekommende på beboeren, som er på vej ud på badeværelset. I dialogen mellem medarbejderen og beboeren er det tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboeren. Tilsynet observerer, at medarbejderen tiltaler beboeren med "skat" og "søde".

Da medarbejderen har trukket beboerens bukseble op, bemærker tilsynet, at medarbejderen klapper beboeren uværdigt i enden.

Selvbestemmelse og medindflydelse

#### Observationsstudie af personlig pleje

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Medarbejderen spørger indledningsvist beboeren, om han vil høre lidt musik under plejen. Det vil beboeren gerne, og medarbejderen lader beboeren afgøre lydstyrken.

I forbindelse med plejen er medarbejderen opmærksom på at give beboeren relevante valg, eksempelvis holder medarbejderen to t-shirts op foran beboeren. Beboeren får tid, men svarer ikke. Medarbejderen siger til sidst *'jeg kan se på dig, at det er den her, du vil have på'* og begge smiler.

Medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens ønsker og behov, som hun bruger aktivt. Medarbejderen sikrer bl.a., at beboeren har den bog med, som han er i gang med at læse, inden boligen forlades. Ligeledes kigger medarbejderen og beboeren sammen på beboerens kalender, og de drøfter dagens og morgendagens aftaler.

Inden boligen forlades, holder medarbejderen en kort pause, kigger på beboeren og spørger *'Er du klar?'*

#### Observationsstudie af let støtte til personlig pleje

Medarbejderen har fokus på løbende at spørge beboeren ind til ønsker vedrørende plejen. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og hun sikrer sig tilsagn, inden en handling udføres.

Beboeren spørges ind til ønsker for valg af bluse, og efter en kort dialog om vejret, udtrykker beboeren ønske om at få en langærmet bluse på.

Rehabilitering

#### Observationsstudie af personlig pleje

Medarbejderen guider beboeren til at være aktivt deltagende, og der tages udgangspunkt i beboerens ressourcer.

I forbindelse med pleje i sengen guides beboeren til selv at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og påklædning. På badeværelset børster beboeren selv tænder, efter at medarbejderen har klargjort tandbørste og tandkrus. Endelig starter medarbejderen med at børste beboerens hår, og medarbejderen siger *'nu er det din tur'*, hvorefter beboeren overtager opgaven.

#### Observationsstudie af let støtte til personlig pleje

Beboeren fremstår hukommelsessvækket, og medarbejderen guider løbende beboeren til at udføre dele af plejen. Beboeren går selv ud på badeværelset, hvor hele den personlige pleje foregår. Beboeren udfører store dele af plejen med let verbal guidning fra medarbejderen, f.eks. vasker beboeren sig selv i ansigtet og udfører nedre toilette foran. Medarbejderen motiverer beboeren til at børste sine tænder og rede sit hår.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne, men at medarbejderen i det andet observationsstudie har en uhenigtsmæssig kommunikation og adfærd, herunder tiltales beboeren med *'søde'* og *'skat'*, og medarbejderen giver beboeren et uværdigt klap bagi.

Det vurderes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p><b>Emne:</b> Organisering af arbejdet</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>I forbindelse med opstart af plejen samler medarbejderen et vaskefad og en ren ble på en plejevogn. Medarbejderen har desuden en skraldespand på gulvet ved siden af sig. Medarbejderen går herefter i gang med plejen, men medarbejderen er nødt til at gå frem og tilbage mellem sengen og badeværelset flere gange, da flere af de remedier, medarbejderen skal bruge, står her, bl.a. håndsprit og engangshandsker.</p> <p>Der er ingen forstyrrelser under plejen i øvrigt.</p> <p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen har alle remedier, som skal anvendes under plejen til rådighed i boligen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og plejen udføres ud fra en fast rutine. Plejen er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge, og både nedre og øvre hygiejne udføres på badeværelset, efter at beboeren har været på toilettet.</p> <p>En enkelt gang afbrydes plejen, da et beboerkald ringer på medarbejderens telefon, medarbejderen tager sine handsker af og tager telefonen op af lommen, uden at spritte sine hænder af.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i det ene observationsstudie er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der i det andet observationsstudie forekommer en del forstyrrelser, fordi medarbejderen ikke har klargjort alle de remedier, der skal anvendes under plejen.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p><b>Emne:</b> Praktisk støtte</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen inddrager løbende beboeren i de praktiske opgaver, idet hun verbalt italesætter, hvad hun foretager sig, bl.a. siger medarbejderen til beboeren <i>'imens du sidder her og børster tænder, så går jeg lige ind og reder din seng'</i>.</p> <p>På tilsvarende vis rydder medarbejderen op omkring vasketøj, ordner tæppe og puder i sofaen og aftørre overflader. Endeligt fjerner medarbejderen brugt service fra sengebordet.</p> <p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje</u></p> <p>Tilsynet observerer ikke medarbejderen udføre praktiske opgaver i boligen. Tilsynet forlader boligen sammen med beboeren, lige efter plejen er afsluttet, da beboeren skal spise morgenmad i den fælles spisestue. Medarbejderen går efterfølgende ind og rydder op i boligen.</p>
<p><b>Emne:</b> Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker, og medarbejderen foretager undervejs i plejen relevante handskeskift, jf. de hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Medarbejderen starter med at smøre beboerens ben ind i creme, og beboeren gives rene strømper på. I den forbindelse spørger medarbejderen, om beboeren</p>

har gener fra fødder og tæer. Tilsynet observerer, at medarbejderen først hæver sengen til en hensigtsmæssig arbejdshøjde, efter fodplejen er overstået.

Medarbejderen udfører herefter nedre hygiejne og bleskift, imens beboeren fortsat ligger i sengen. Beboeren har et Vendlet-system, som medarbejderen anvender enkelte gange under plejen. I forbindelse med nedre hygiejne arbejder medarbejderen det meste af tiden hen over en opslået sengehest, hvilket giver medarbejderen nogle uhensigtsmæssige ergonomiske arbejdsforhold. Kun en enkelt gang sænker medarbejderen sengehest.

Efter afsluttet pleje i sengen siger medarbejderen til beboeren '*nu får du lige en kort pause*', og medarbejderen rydder herefter op efter plejen i sengen, og medarbejderen gør klar til pleje på badeværelset. Plejebord aftørres, inden det stilles væk. Kørestolen aftørres, inden beboeren liftes over i den.

Beboeren får herefter lagt liftsejlet ind under sig i forbindelse med klargøring til forflytning. Herefter liftes beboeren til kørestolen. Tilsynet bemærker, at kørestolens ryglæn er helt oprejst, hvilket medfører, at beboeren ikke kommer helt tilbage i kørestolen, da beboeren sænkes ned med liften. Medarbejderen er i stedet nødt til efterfølgende at læne beboeren tilbage i kørestolen og trække beboeren tilbage i kørestolen ved hjælp af et træk i beboerens bukselinning.

Beboeren køres i kørestolen til badeværelset og placeres ved håndvasken. Beboeren gives et glas koldt vand til at starte med. Efterfølgende gør medarbejderen tandbørsten klar, og beboeren får den i hånden. Beboeren får herefter god tid til at sidde og børste tænder, imens medarbejderen udfører praktiske opgaver i boligen. Medarbejderen holder indimellem øje med, hvordan det går på badeværelset.

Medarbejderen støtter herefter beboeren i at blive vasket i ansigtet i et tempo, hvor beboeren hele tiden kan følge med. Beboeren får vasket sine hænder, og i den forbindelse taler medarbejderen og beboeren om beboerens negle, som er snavsede og lange. Medarbejderen renser neglene, og medarbejderen lover at klippe neglene senere på dagen.

Beboeren hjælpes t-shirten af, og beboeren får hjælp til at blive vasket på overkroppen.

#### Observationsstudie af let støtte til personlig pleje

Medarbejderen indleder den personlige pleje med at iføre sig handsker, det bemærkes, at medarbejderen ikke ifører sig engangsforklæde. Ude på badeværelset hjælper medarbejderen og guider beboeren med at blive vasket. Medarbejderen hjælper beboeren med at få tøj på, og medarbejderen har fokus på at understøtte beboerens ressourcer.

Flere gange under den personlige pleje observeres det, at medarbejderen ikke udfører korrekt handskeskift samt ikke udfører korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

Efterfølgende drøfter medarbejderen og tilsynsførende årsagen til det manglende engangsforklæde, hvortil medarbejderen beskriver, at engangsforklædet vil skabe en klinisk distance til beboeren, som hun kender rigtig godt.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer dog, at de hygiejniske retningslinjer ikke følges i det ene observationsstudie ligesom medarbejderen i observationsstudiet ikke udviser forståelse for, hvorfor det er påkrævet at anvende engangsforklæde under personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen i det andet observationsstudie udviser manglende forståelse for korrekte arbejdsstillinger og hjælpemidlernes muligheder for at understøtte disse.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne: Fællesarealer

Overalt på plejehjemmet ses rene, ryddelige fællesarealer med velvalgt udsmykning i forhold til målgruppen.

Tilsynet bemærker, at vasketøjsbure er tildækkede og er placerede diskret i indhak. Ligeledes bemærker tilsynet, at hjælpemidler har faste pladser, bl.a. fremgår det af et lille skilt på væggen 'P-plads for stålift'.

Ved hver indgangsdør har den enkelte beboer mulighed for at udstille personlig pynt, nips eller billeder på en lille hylde. På en indgangsdør fremgår en seddel, som oplyser, at beboeren fortrækker et bestemt kælenavn '*Jeg er hele mit liv blevet kaldt .... Det foretrækker jeg*'.

Tilsynet bemærker, at der i alle afdelinger hænger billeder af afdelingens tilknyttede medarbejdere på opslagstavler.

Tilsynet ser flere altaner, som alle er indrettet med havemøbler og forårsblomster i krukke.

De rummelige dagligstuer er indrettet hjemligt med tv-område og spiseområde. Der er en imødekommende og venlig stemning på fællesarealerne, og alle beboere, som kommer ud på fællesarealerne, mødes med smil, en hilsen, og de spørges til deres velbefindende.

Til frokost sidder beboerne sammen og spiser. Der sidder medarbejdere ved alle borde og hjælper med måltidet samtidig med, at de selv spiser. Medarbejderne holder samtalen i gang, og en medarbejder siger f.eks.; 'skål alle sammen'. Der er en hyggelig stemning og samtale ved alle bordene. Maden drøftes, og der er stor tilfredshed med, at der er marinerede sild til frokost.

#### Sociale aktiviteter

I alle afdelinger fremgår aktivitetskalendere og menuplaner af opslagstavler og whiteboards. Der fremgår ligeledes et opslag om, at en række navngivne beboere deltager i en frokostgruppe onsdag i lige uger.

På opslagstavler ses billeder fra aktuelle ture ud af huset, bl.a. tur til kirsebærtræerne på Bispebjerg Kirkegård. Ligeledes ses der billeder fra den seneste fest. I en afdeling er beboerne ved at samle sig, og de fortæller forventningsfuldt, at de skal en tur over og spise frokost på Ørestadens Plejecenter.

Flere steder ses tilgængelige motionscykler opstillet. En fysioterapeut trappe-træner med en beboer imellem stuen og 1. sal. I en afdeling er to medarbejdere samlet med en gruppe beboere. En beboer spiller kort, og en anden beboer løser en krydsord.

I en mellemgang mellem to afdelinger på 1. sal er der opstillet tre pc'er til fri afbenyttelse og med tilhørende rollator-parkeringsplads.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på opslagstavler. Tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

### 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Tilsynet taler med otte beboere.</p> <p>Syv ud af otte beboere beskriver at være trygge, og at de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Flere beboere tillægger det medarbejdernes tilstedeværelse og væremåde.</p> <p>Beboerne siger i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er meget tryk og glad for at være her' Alle er så søde og rare'.</i></li> <li>• <i>'Jeg føler mig tryk, og så er her nogen hele tiden'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kender reglerne, bl.a. reglen om, at når man lukker døren, kan ingen komme ind, undtagen medarbejderne. Jeg vil være utryk, hvis medbeboere kunne gå ind'.</i></li> </ul> <p>En beboer giver udtryk for, at beboeren ikke føler livskvalitet og tryghed. Beboeren oplever ikke at have noget til fælles med de øvrige beboere, og beboeren føler sig ensom. Beboeren giver udtryk for at holde sig for sig selv, og beboeren taler ikke med nogen om sine følelser.</p>
<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Beboerne oplever generelt at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg kan sagtens sige, hvis der er noget, jeg ikke gider at deltage i og bare vil være hjemme en hel dag'.</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer selv - jeg har f.eks. besluttet at spise frokost i min lejlighed i dag'.</i></li> </ul> <p>To beboere giver udtryk for, at de ikke altid føler, at de har selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen.</p> <p>En beboer har fået ny kørestol, og beboeren kan ikke længere komme omkring på egen hånd. Beboeren er ked af, at han nu er afhængig af medarbejdernes hjælp.</p> <p>En anden beboer, som generelt fremstår modløs og trist, siger, at han ligger mest i sengen, og at han ikke har noget at foretage sig. Beboeren fortæller dog, at han spiller skak med en sygeplejestuderende.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker dog manglende oplevelse af både livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. En beboer føler sig mindre selvhjulpne og fri, efter at beboeren har fået en ny kørestol.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p>Beboerne oplever generelt, at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes.</p> <p>Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har altid været vant til etagevask derhjemme - det gør jeg stadigvæk her. Medarbejderne spørger altid, om de ikke skal hjælpe mig'.</i></li> </ul> <p>En beboer klarer selv personlig hygiejne.</p> <p>En beboer er ikke tilfreds med kvaliteten af den personlige hygiejne, og beboeren siger <i>'Jeg savner mit brusebad. Jeg har ikke sagt noget. Det er noget værre klatvask. Nogle medarbejdere er meget hurtige, og de er ude af døren, inden jeg når at svare'.</i></p> <p>De syv beboere, som modtager hjælp til personlig hygiejne, giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Alle beboere giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville bede deres pårørende om hjælp, og andre beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender og har tillid til.</p>
---	--

<p><b>Observation</b></p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte.</p>
---------------------------	--

<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Alle beboere oplever generelt kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. Eksempelvis fortæller en beboer, at hvis hun beder medarbejderne om at bestille en frisørtid, så går der ikke længe, før de har klarret den opgave.</p> <p>En beboer oplever skiftende medarbejdere, og beboeren synes ikke altid, at de er lyttende.</p>
-------------------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at 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 en beboer generelt er utilfreds med både kvalitet og kontinuitet i forbindelse med levering af hjælpen.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle fire beboere, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.</p>
--	--



- *'Medarbejderne taler meget fint til mig - de taler i hvert fald ikke ned til en. Der er meget respekt. Jeg har fået lov at sove dejligt længe i dag, fordi jeg trængte sådan til det. Så fik jeg en time mere. Det var skønt'.*
- *'Medarbejderne taler pænt. De respekterer, at det er min lejlighed. De respekterer, hvis det ikke lige passer med rengøringstidspunktet, og så siger de bare, at de kommer tilbage på et andet tidspunkt'*

#### Muligheder for at være social

Beboerne er alle 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.

- *'Jeg deltager i alt, hvad jeg kan. Jeg skriver i min kalender, hvad jeg laver, og mine børn siger 'jamen mor - du har jo travlt. I dag skal jeg spise frokost på Ørestadens Plejecenter, og i morgen skal jeg spille banko'.*
- *'Jeg er lidt selektiv i valg af tilbud, men jeg har fornyeligt deltaget i nogle foredrag i stueetagen - vanvittig interessant - om leveforhold under Anden Verdenskrig. Jeg var den eneste fra plejehjemmet, der deltog'.*

Alle beboere tilkendegiver at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. Flere beboere beskriver, at de har fået nære venskaber, siden de er flyttet ind.

- *'Jeg har en god veninde, som også bor her. Vi sidder sammen og spiser. Vi taler sammen alle sammen'.*
- *'Vi taler fint sammen. Vi fortæller lidt om vores liv, og vi får derigennem forståelse for hinanden. Jeg har fået venskaber, selv om jeg kun har boet her i en måned'.*

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne: Mad og måltider

Fem ud af otte beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver i tillæg til deres tilfredshed med smagen af maden også, at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. En beboer nævner, at hun ikke bryder sig om fisk, og at hun altid får et alternativ, f.eks. en hakkebøf. En anden beboer oplever, at der bliver taget hensyn til, at hun ikke tåler løg.

Tre beboere er ikke tilfredse med maden og menuen på plejehjemmet, og de oplyser følgende til tilsynet

- *'De kommer meget sukker i brød og kager. Desuden er det specielt den varme mad, der ikke er god. Vi fik en dag en sammenkogt ret, hvor man ikke kunne smage, hvad den indeholdt. Den var uspiselig. Det er som om, at dem, der står for maden, ikke selv smager på den. Man bliver desværre ofte lidt skuffet'.*
- *'Pålægget er lidt kedeligt. Jeg drømmer om mere pølse og mindre salat. Vegetarret en gang om ugen - det er ikke lige mig'.*
- *'Til hovedretten spiser jeg kun kartoflerne. Det andet er for ulækkert'.*

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer fire beboere, at man godt kan komme med forslag, og flere beboere nævner de etablerede madmøder som forum herfor. Tre beboere oplever, at der bliver lyttet, når man kommer med ønsker og forslag til maden. En beboer oplever, at der ikke bliver lyttet til ønsker. Fire beboere har ikke ønsker til maden.

Seks ud af otte beboere oplever en god stemning under måltiderne.

En tilfreds kvindelig beboer siger bl.a.:

- *'Stemningen under måltiderne er god. Jeg sidder sammen med nogle kvinder. Vi snakker godt sammen'.*

To beboere er mindre tilfredse med stemningen under måltiderne, hvilket for begge beboeres vedkommende handler om medbeboeres påvirkning af stemningen. Den ene beboer føler sig stødt over en 'arbejderkultur', hvor der bliver sagt ukvemsord og talt om kvindekroppen under måltiderne. Den anden beboer oplever, at der er flere beboere, som brokker sig meget under måltiderne, hvilket beboere oplever påvirker stemningen.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at over halvdelen af de adspurgte beboere beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens tre beboere beskriver utilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at halvdelen af beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og hovedparten af disse beboere oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever, at stemningen under måltiderne er påvirket af medbeboeres adfærd.

## 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. Plejehjemmet har arbejdet med visionen om at tilbyde beboerne det liv, de ønsker, i et forpligtende samarbejde og gennem Bomiparkens 'makkerskabstankegang'.

Medarbejderne beskriver ligeledes arbejdsfællesskabsprojektet, og hvordan det er værdifuldt at lære hinanden at kende på tværs af plejehjemmet.

Medarbejderne beskriver, hvordan der fagligt er fokus på medicinaudit, som gennemføres en gang om måneden. Medicinaudit gennemføres i alle teams, men af medarbejdere fra modsat team. Efterfølgende drøftes læring af resultaterne på faglige møder. Der gennemføres ligeledes sundhedsfaglige audits, hvor en beboer gennemgås på alle områder ved journalgennemgang. Desuden gennemføres også hygiejneaudits og inden længe rengøringsaudits.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne 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>• Være anerkendende.</li> <li>• Være positiv og smilende.</li> <li>• Have fokus på kropssproget.</li> <li>• Have en rolig stemmeføring.</li> <li>• Have øjenkontakt/sætte sig ned.</li> </ul> <p>Endvidere tilføjer medarbejderne, at det er vigtigt at respektere, hvem beboerne er med de udfordringer, de hver især har.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at hvis de oplever, at en kollega ikke taler pænt til en beboer, så er der en medarbejderkultur, hvor man straks taler med sin kollega om det. Medarbejderne fortæller, at det kan være vigtigt med 'et lille skub' fra en kollega.</p> <p>Medarbejderne nævner endvidere, at det kan være meningsfuldt at bruge kæle-navn hos nogle beboere og ikke hos andre. I forhold til nogle af beboerne fremgår det af besøgsplanen, hvordan de skal tildales.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningssamtalen og siden ved opfølgningssamtalen.</p> <p>Hvis beboeren giver samtykke, inviteres pårørende også med.</p> <p>I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje. Hvordan og i hvilket omfang afstemmes efter den enkelte beboer. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.</p> <p>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. Kontaktpersonen sørger også for, at der laves en '<i>Hvad er en god dag for dig?</i>-oversigt, som hænger bag døren i beboerens bolig. På oversigten kan det f.eks. fremgå, at beboeren godt kan lide at høre musik. Medarbejderne beskriver, hvordan oversigten kan være en god støtte til medarbejdere, der ikke kender beboeren så godt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes på en tur ud af huset, stoleympnastik eller et ekstra bad. En medarbejder redegør for arbejdsgangene omkring dokumentation af klippekortsydelse.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne redegør i fællesskab for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de prøver at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld. En medarbejder beskriver, hvordan hun gemmer mælkekartoner alene for at have en opgave sammen med en demensramt beboer, som hjælper hende med at komme af med mælkekartonerne. De andre medarbejderne beskriver ligeledes</p>

	<p>eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper beboere med at dække bord og vaske borde af efter maden.</p> <p>Nogle beboere motiverer også hinanden, herunder beskriver medarbejderne tre kvindelige beboere, som motiverer hinanden, og som går en tur sammen.</p> <p>Bomiparken har tilknyttet frivillige, som kommer og arrangerer madgrupper og på skift laver mad med beboerne i afdelingerne. Medarbejderne beskriver mange små opgaver omkring måltiderne, og for de beboere, der ikke er direkte aktive omkring tilberedning, er der masse af stimulering af sanserne, når der dufter af mad i afdelingerne.</p>
--	---

Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne, og at egen læge altid er involveret. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan emnet altid bringes på banen i forbindelse med en ny beboers indflytning - også selv om beboeren tidligere har givet udtryk for ønsker i regi af hjemmeplejen.</p>
-------------------	--

Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et tæt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Plejehjemmet anvender triage som redskab til opfølgning på den enkelte beboer. Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes triage en gang om måneden. Medarbejderne svarer lidt uklart i forbindelse med, at tilsynet spørger ind retningslinjer for ændringer i triage-status i den mellemliggende periode. Endvidere er tilsynet af ledelsen blevet oplyst, at triage afholdes en gang om ugen. På plejehjemmet afholdes der tillige tværfaglige møder, hvor også terapeuterne deltager. Dokumentation i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger videreformidles til kolleger, og medarbejderne anvender i den forbindelse muligheden for at sende opgaver til hinanden i systemet.</p>
------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget 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, dog vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser usikkerhed i forhold til plejehjemmets aftalte arbejds gange vedrørende triage.

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: Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation/afstemning af forventninger og ønsker.</li> <li>• Møde beboerne der, hvor de er.</li> </ul>
-------------------------------	---

- Udvide glæde og positivitet.
- Tilpasse plejen til beboerens tempo.
- Sikre kontinuitet/faste og kendte medarbejdere.
- Undgå vikarer/ukendte medarbejdere.
- Nogle beboere tåler ikke besøg af afløsere - undgå dette.
- Forberede beboerne på eventuelle afvigelser, ændringer eller forsinkelser.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:

- Opmærksomhed på observation af huden, tryksårsrisiko/sengelejekomplikationer.
- Spørge ind til, om beboeren har gener eller smerter nogle steder.
- Observere beboerens ansigtskulør.
- Observere beboerens bevidsthedsniveau og vejrtrækning.
- Observere lugtgener - kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Holde øje med mave-tarmfunktionen, har beboeren hård mave, hvornår er der sidst dokumenteret for afføring, sørge for rigelig væske, evt. Movicol via lægen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### **Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan de mødes om morgenen og planlægger, hvem, der har hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom.

Medarbejderen tager ikke arbejdstelefonen, når de er i gang med en plejesituation. Telefonen er indstillet til at gå videre til en kollega.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryk ved.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan det er svært at finde tid og ro til dokumentationen. Nogle dokumenterer løbende igennem dagen, andre noterer ned på en seddel og dokumenterer ved vagtens afslutning. En medarbejder fortæller, at hun altid dokumenterer det, der er muligt på telefonen, imens hun fortsat er hos beboeren.

To medarbejdere oplyser, at de på grund af manglende tid og ro i arbejdstiden dokumenterer efter, at de er kommet hjem fra arbejde.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via KK-intra, Teams og VAR-portalen. Medarbejderne er dog lidt usikre på, hvilke dokumenter de finder hvor på portalerne, og de demonstrerer dermed ikke sikkerhed i anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men at flere medarbejderne på grund af manglende ro og tid venter med at dokumentere, indtil de er kommet hjem fra arbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde, men at medarbejderne ikke er sikre i konkret anvendelse af disse.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:  
Besøgsplan

Medarbejderne beskriver, at kontaktpersoner er ansvarlige for ajourføring af beboernes besøgsplaner, og der ajourføres ved ændringer. Plejehjemmet anvender en fast skabelon med overskrifter, når en besøgsplan skal oprettes.

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.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger udfyldes af social- og sundhedsassistenterne. En medarbejder nævner, at der f.eks. oprettes en handleanvisning med opfølgingsdato i forbindelse med sårpleje. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan der oprettes handleanvisninger ved ændringer i beboerens tilstand.

Med støtte fra tilsynet kan medarbejderne fortælle, at der oprettes handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser/sygeplejeopgaver.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en meget tilfredsstillende måde. Medarbejderne kan give eksempler på situationer, hvor der skal oprettes en handlingsanvisning, men de fremstår usikre på de overordnede retningslinjer.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Ingen bemærkninger

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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



## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Kære Anne

Tak for jeres rapport

Jeg har en lille bemærkning nødkald

”Ledelsen oplyser, at de kan se på loggen, at der er sket væsentlige forbedringer i svartider.”

Men det blev sagt var

”Svar tiderne er gode, ikke forbedrede. De har nemlig hele tiden været gode, selvom bb nogle gange kan have en anden oplevelse.”

Ellers ikke at bemærke

**BDO: Tilrettet i rapporten.**

Med venlig hilsen

**Mette Clemmensen**

Forstander

Bomi-Parken

## 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.

