



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Absalonhus

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 .....	12
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.....	26

# Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



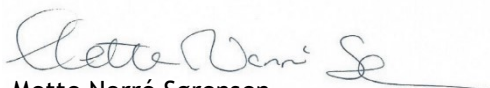
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Absalonhus, Absalonsgade 35, 1658 København V

Leder: Birgitte Jensen

Antal boliger: 48 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. maj 2023

Datagrundlag:

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

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Mai Britt Henriques, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der i forhold til mad og måltider fortsat er udfordringer på plejehjemmet. Ledelsen har fokus på dette, og de arbejder på at finde løsninger. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at de har en organisering, som i særdeles tilfredsstillende grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at beboeren på en særdeles tilfredsstillende vis mødes med et individuelt, venligt og ligeværdigt understøttende fokus og med en kommunikativ respektfuld tilgang. Beboeren inddrages i støtten med udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende vis arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang med beboerens funktionsniveau i fokus, samt at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Organiseringen af arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at udførelsen sker på særdeles tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis og efter de hygiejniske principper.

Plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning fremstår indrettet på meget tilfredsstillende vis i relation til bygningens muligheder. Ligeledes vurderer tilsynet, at den planlagte indretning i endnu højere grad vil understøtte beboernes muligheder for sociale aktiviteter og samvær i hjemligt indrettede rammer. Medarbejderne møder beboerne på en venlig og respektfuld måde på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at de generelt oplever trykthed og selvbestemmelse i hverdagen. En beboer oplever ikke selvbestemmelse i forbindelse med plejen, hvor beboeren har en følelse af at skulle passe ind i en plan.

Beboerne oplever generelt at modtage den pleje, som de har behov for, og at plejen er af tilfredsstillende kvalitet. En beboer udtrykker utilfredshed med kvaliteten af plejen, og beboeren har oplevelsen af at blive glemt af medarbejderne. Beboerne er velsoignerede, og fællesarealer og boliger er renholdte, ligesom beboernes hjælpemidler fremstår rene.

I forhold til kontinuitet vurderer tilsynet, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet, at blive lyttet til, og at aftaler overholdes. De øvrige beboere beskriver skiftende medarbejdere i aftenvagten samt en generel oplevelse af manglende overholdelse af aftaler.

Beboerne er generelt tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer har dog oplevelser, hvor hun har følt, at hun bliver talt ned til. Tilsynet vurderer, at beboerne deltager i aktiviteterne på plejehjemmet, men at de alle, på forskellig vis, har ønsker om flere og andre aktiviteter. Beboerne oplever mulighed for at være sammen med de øvrige beboere i det omfang, de ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne er mindre tilfredse med maden på Absalonhus, og at der savnes variation, smag og valgmuligheder.

Hovedparten af beboerne giver samtidigt udtryk for manglende muligheder for at have indflydelse på maden og menuen. Endelig er det tilsynets vurdering, at beboerne i varieret grad oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for deres faglige overvejelser om kommunikationen med beboerne. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan redegøre for dokumentation af og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning.

Medarbejderne kan endvidere redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, for arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet samt for handlinger i forbindelse med ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i hverdagens praksis.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne fagligt er i stand til at redegøre for tilsynets spørgsmål i relation til observationer vedrørende mad, aktiviteter og indretning af fællesarealer.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at fællesarealerne fremstår uden pynte- eller nipsgenstande, puder, bøger eller andet, som kan skabe karakter, hjemlighed og hygge, hvilket efterlader et bart og knap så inviterende indtryk.

Tilsynet bemærker, at en beboer gennemgående tilkendegiver manglende trivsel og velbefindende på Absalonhus, hvilket gælder både hjælpen til personlig pleje, kontakten til medarbejderne, maden og aktiviteterne.

Tilsynet bemærker, at to beboere har en oplevelse af, at aftaler ikke overholdes på grund af travlhed hos medarbejderne.

Tilsynet bemærker, at ingen af de interviewede beboere er fuldt ud tilfredse med aktivitetsudbuddet på Absalonhus.

Tilsynet bemærker, at ingen af de interviewede beboere er tilfredse med maden og menuen på Absalonhus, tre ud af fire beboere oplever ikke mulighed for indflydelse på menuen, og to ud af fire beboere synes ikke, at stemningen er hyggelig i forbindelse med måltidet.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet gennemfører den planlagte indretning af fællesarealerne, som vil bidrage til en mere hjemlig ramme omkring det sociale samvær.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen vurderer, om der kan iværksættes tiltag, som kan øge beboerens trivsel og velbefindende.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har opmærksomhed på at sikre, at beboernes aftaler med medarbejderne overholdes.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som kan øge beboernes tilfredshed med udbuddet af aktiviteter.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som fremmer beboernes tilfredshed med madens kvalitet, beboernes mulighed for indflydelse på menuen samt stemningen under måltiderne.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>I forbindelse med det seneste tilsyn på Absalonhus fik plejehjemmet anbefalinger i forhold til tilfredsheden med maden og beboernes inddragelse heri, GDPR, medicinbehandling, renholdelse af hjælpemidler og dokumentation.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet har arbejdet med dette, ved at udvalgte beboere i dag kan vælge individuelt imellem fire menuer. Ledelsen oplyser desuden, at resultatet af den netop modtagne brugertilfredshedsundersøgelse viser, at tilfredsheden er steget omkring maden.</p> <p>I forhold til GDPR er temaet italesat i medarbejdergruppen, og arbejdsgangen omkring personfølsomme oplysninger på kontorerne er ændret.</p> <p>I forhold til medicinbehandling og den utilsigtede hændelse, som tilsynet var vidne til ved det seneste tilsyn, fortæller ledelsen, at der konkret er arbejdet med forbedringsmodellen på medicinområdet. Forstanderen på Absalonhus har tidligere arbejdet med forbedringsarbejde og 'I sikre hænder', og hun har anvendt disse erfaringer på Absalonhus. Ledelsen beskriver en god læringsproces, som har givet afsæt for et nyt niveau af læringsarbejde.</p> <p>I forhold til rengøring af hjælpemidler arbejder plejehjemmet på et system, som generelt er velfungerende, men svært når der er sygdom blandt medarbejderne. Ledelsen fortæller, at Hygiejneorganisationen har været på besøg siden sidste kommunale tilsyn. Besøget gav anledning til en del anbefalinger, og der er derfor iværksat en proces, hvor hele plejehjemmet skal analyseres i forhold til hygiejnerisici, bl.a. er blekasser allerede fjernet fra gulvene. Plejehjemmet forventer at være færdige med processen inden sommerferien.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende dokumentation arbejder udviklingssygeplejersken på Absalonhus med kompetenceudvikling på dokumentationsområdet. SUF-retningslinjerne for dokumentationsarbejdet følges, og desuden har plejehjemmet set på kravene omkring insulinkrævende diabetes med henblik på et eventuelt tilsyn fra Styrelsens for Patientsikkerhed.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>I forhold til særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet fremhæver ledelsen, at der aktuelt er fokus på en professionalisering af demensområdet gennem indførelse af BPSD-konferencer og NSI-screening. Plejehjemmet har modtaget undervisning, bl.a. omkring sansestimuli.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes et skærpet fokus på forebyggelige indlæggelser. Afdelingslederne registrerer alle indlæggelser, som efterfølgende tages op en gang om ugen på et møde med deltagelse af forstander, afdelingsleder og udviklings- sygeplejerske. På mødet er der fokus på, om hver enkelt indlæggelse har været forebygget. Ledelsen fortæller, at opmærksomheden på indlæggelserne har skærpet fokus på tidlig opsporing og på de beboere, som er triagerede 'gule'.</p> <p>Ledelsen fortæller yderligere, at Københavns Kommunes kvalitetsprofilschema er et godt og effektivt arbejdsredskab, som giver god og brugbar information i forbedringsarbejdet. Plejehjemmet skal på sigt afholde tavlemøder netop med fokus på kvalitetsdata til det løbende forbedringsarbejde.</p>

Ledelsen beskriver, hvordan der fortsat er fokus på mad og måltider. Bl.a. har to sygeplejersker og to hjælpere netop været på uddannelse i dysfagi i sidste uge. Plejehjemmet har en ergoterapeut i huset, som bistår med sparring omkring dysfagi og specialkost. Der er ikke produktionskøkken på Absalonhus. Den varme mad kommer fra Bystævneparken. Diæter kan bestilles og leveres hurtigt herfra. Alt andet end den varme mad tilberedes i afdelingskøkkenerne.

Plejehjemmet står desuden over for opstart af et forløb vedrørende opgaveoverdragelse. Pt. startes op med forforløb, og egentlig opstart ligger i september måned.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn, men at der i forhold til mad og måltider fortsat er udfordringer på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har fokus på dette, og at de arbejder på at finde løsninger. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### **Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er organiseret med en forstander og to afdelingsledere, som hver har ansvaret for to beboeretager.

Plejehjemmet har to udviklingssygeplejersker. En udviklingssygeplejerske med primært fokus på dokumentation og kvalitet samt en netop ansat udviklingssygeplejerske med fokus på demensområdet.

Plejehjemmet har gennemgået en større udskiftning i medarbejdergruppen gennem de seneste par år, og en ny kultur er under opbygning, hvor fokus rettes på kerneopgaven og det løbende forbedringsarbejde.

En udviklingssygeplejerske er tovholder på triage, og generelt er der på alle udviklingsforløb både en faglig tovholder og en ledelsestovholder.

Plejehjemmet har fast tilknyttet plejehjemslæge, og de har et tæt samarbejde med gerontopsykiatrisk team, hvorfra plejehjemmet har en fast sygeplejerske og psykiater.

I forhold til mødeaktivitet beskriver ledelsen, at der afholdes assistentmøde hver 3. uge med fokus på patientsikkerhed og med deltagelse af både dag- og aftenvagter. BPSD-møder afvikles ligeledes med deltagelse af både dag- og aftenvagter.

Der afholdes tværfaglige møder med plejehjemmets ergoterapeut og fysioterapeut hver mandag. Desuden afholdes der ad hoc særskilte møder omkring komplekse beboere, hvor relevante faggrupper indkaldes.

Endelig beskriver ledelsen et velfungerende samarbejde med de pårørende, hvor fokus er et højt informationsniveau og hurtig respons på henvendelser.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.



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

<p><b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?</p>	<p>Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have fokus på kommunikation, adfærd og kontakt imellem medarbejdere og beboere.</p>
--	--

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen starter med at banke på døren, og hun går ind efter at have ventet et øjeblik, da der ikke høres svar fra beboeren. Idet medarbejderen går ind ad døren, siger medarbejderen højt godmorgen, hvorefter medarbejderen præsenterer sig. Beboeren svarer tilbage med et "hej", og beboeren beder medarbejderen om at vente lidt, hvilket medarbejderen respekterer. Beboeren kommer ud fra toilettet og går ind og sætter sig i stolen. Medarbejderen spørger ind til, hvordan beboeren har det. Lidt efter fortæller medarbejderen, at hun er kommet for at hjælpe med den personlig pleje. Beboeren bliver glad og siger, det lyder godt. Medarbejderen spørger på en rolig måde, om beboeren vil komme med ind til sengen, så beboeren kan få hjælp til at blive vasket forneden. Beboeren siger '<i>ja det bliver godt</i>', men bliver siddende, og medarbejderen spørger igen, samtidig med at hun nonverbalt guider beboeren med en hånd på beboerens skulder, og beboeren følger med ind til sengen.</p>
---------------------------------------	---

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen inddrager beboeren ved at invitere beboeren til at komme med ønsker til forløbet. Bl.a. spørger medarbejderen beboeren, om det er i orden, at hun trækker gardinerne for, før beboeren skal afklædes i forbindelse med den nedre hygiejne. Beboeren stiller igennem hele plejeforløbet medarbejderen spørgsmål, og beboeren beder flere gange medarbejderen om at gøre forskellige ting. Medarbejderen imødekommer beboerens ønsker, f.eks. siger beboeren '<i>jeg fryser, det er koldt, jeg vil gerne have strømper på</i>', hvortil medarbejderen svarer, at hun vil give beboeren strømper på, når beboeren er kommet op i sengen. Beboeren svarer '<i>det er skønt</i>'. Ligeledes spørger beboeren medarbejderen, om hun vil kigge på et sår, beboeren har på benet. Medarbejderen svarer, at det vil hun meget gerne, og medarbejderen supplerer med, om hun ikke også skal smøre beboerens ben. Medarbejderen spørger beboeren til ønsker om tøjvalg ved at fremvise beklædningsdele for beboeren. Medarbejderen har ligeledes en snak med beboeren om de støttestrømper, beboeren skal have på, som ikke ligger fremme. Her inddrager medarbejderen beboeren i, hvor de kan være, og beboeren guider medarbejderen til en bestemt skuffe.</p>
--	---

**Rehabilitering**Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren forflytter sig selvstændigt med rollator, og beboeren medvirker aktivt til forflytning i sengen i forbindelse med nedre toilette. Beboeren tager aktivt del i de forskellige gøremål i forbindelse med plejeforløbet, og dette understøtter medarbejderen. På badeværelset sætter beboeren sig foran vasken på en badetaburet. Her gør medarbejderen vandet klar, og beboeren inddrages i temperering af vandet. Medarbejderen giver beboeren håndklæde og vaskeklude, så beboeren kan vaske sig foroven. Medarbejderen guider beboeren til vask under armene og brystet. Medarbejderen vasker beboerens ryg. Efter udførelse af øvre toilette opfordrer medarbejderen beboeren til håndvask, hvilket beboeren selvstændigt udfører. Medarbejderen smører med creme på beboerens overkrop. Beboeren får lidt støtte til at tage en undertrøje på, og beboeren udfører selvstændigt tandbørstning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med et individuelt, venligt og ligeværdigt understøttende fokus og med en kommunikativ respektfuld tilgang.

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis inddrages og støttes med udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderen på særdeles tilfredsstillende vis arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang med beboerens funktionsniveau i fokus, samt på at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres.

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange****Emne:**

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har tilrettelagt plejeforløbet, så der ikke ses unødvendig spildtid eller forstyrrelser under plejeforløbet. Remedierne til plejen er i boligen, og disse er let tilgængelige for medarbejderen. Plejen udføres på en måde, der virker genkendelig for beboeren, hvor nedre pleje foregår i sengen og øvre pleje på badeværelset. Medarbejderen har de nødvendige faglige kompetencer i forhold til at udføre sårpleje og kompressionsbehandling.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet, på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser.

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver****Emne:**

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren i, hvilke beklædningsdele der skal til vask. Medarbejderen rydder remedierne væk, håndterer affald og urent linned, og plejebordet afsprittes efterfølgende. Medarbejderen reder sengen og sikrer, at der ikke er folder på lagnet og der rettes på pude og dyne, der lægges pænt på sengen. Medarbejderen spørger beboeren, om der skal tæppe over, hvilket beboeren svarer ja til.

**Personlig støtte og pleje**Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at udføre håndhygiejne og iføre sig korrekte værne-midler. Nedre hygiejne udføres i sengen, hvor beboeren deltager under guidning og inddragelse, så der tages udgangspunkt i beboerens behov. Udførelsen sker efter de faglige retningslinjer.

Medarbejderen udfører sårpleje og forbindingskift på beboerens ben. Herefter kontrollerer medarbejderen huden på beboerens ben, og benene smøres med creme.

Beboeren hjælpes med at få støttestrømper, strømper samt underbukser og bukser på. Beboeren går til badeværelset og udfører selv den øvre hygiejne.

Medarbejderen er under udførelsen af den personlig pleje iført engangsfor-klæde, og medarbejderen anvender handsker på korrekt vis, ligesom hun udfører korrekt håndhygiejne efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte sker på særdeles tilfredsstillende vis og under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis.

Tilsynet vurderer ligeledes, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis samt udføres efter de hygiejniske principper.

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

Gangarealer på etagerne er indrettede med blå linoleum på gulvene, hvide og mellemlå vægge og med indgangsdøre langs den ene side mod vest. I den anden side er der store vinduespartier med fint lysindfald og kig til gårdanlæg med flise-terrasse, blomstrende træer og legende børn.

Enkelte døre på gangarealet er beklædt med folier, som camouflerer udgange til trappeopgange. Enkelte steder på gangarealerne står et lille bord med en potte-plant eller en stol med mulighed for at sætte sig.

Dagligstuerne på etagerne er møblerede med nye lænestole og mindre møbler i lyse farver. Der ses ingen beboere i stuerne. I stuerne ses ingen pynte- eller nips-genstande, puder, bøger eller andet, som kan skabe karakter, hjemlighed og hygge, hvilket efterlader et bart og knapt så inviterende indtryk. Direkte ad-spurgt oplyser ledelsen, at der aktuelt pågår renovering af dagligstuer og spise-stuer, og at der afventes elektriker, før rummene kan færdigindrettes med inte-riør, der kan skabe hjemlighed. Tilsynet bemærker i øvrigt, at der står en masse kasser med lamper, puder, vaser, billeder mm. på forstanderens kontor og på ad-ministrationsgangen.

Gangarealerne er smalle, og de giver ikke så meget plads til ophold. Spisestuerne fremstår ligeledes trange, idet køkkenareal og spiseborde tager det meste plads. Enkelte beboere sidder i spisestuerne og spiser morgenmad. Flere steder ses medarbejdere i gang med at anrette morgenmad til beboerne.

Overalt opleves en venlig og respektfuld tone imellem medarbejdere og beboere, bl.a. observeres en medarbejder, som nysgerrigt spørger til en beboer, som har skødet fuld af sengetøj. Beboeren fortæller, at han selv har hentet sengetøjet. Medarbejderen anerkender beboerens initiativ, og medarbejderen siger, at hun kommer og hjælper med at lægge det på lidt senere. Beboeren virker meget til-freds med tingenes tilstand, og beboeren smiler stort til medarbejderen.

I en spisestue observeres en beboer, som udtrykker ukvemsord til medarbejderen, der er til stede. Medarbejderen forholder sig roligt og serverer frugt for beboeren og siger værsgo og smiler til beboeren. Beboeren fortsætter med at kalde medarbejderen nedsættende ord og spiser frugten.

I en anden afdeling bliver en beboer hentet af ambulancefolk. I ventetiden tager en medarbejder sig omsorgsfuldt af beboeren og sørger bl.a. for, at beboeren får sine briller med, og medarbejderen spørger beboeren, om hun skal kontakte beboerens pårørende.

#### Sociale aktiviteter

På alle etager ses aktivitetsoversigter hængende ved spisestuerne, som viser månedens aktiviteter.

Tilsynet bemærker, at der er sparsom interaktion imellem beboerne, som sidder med afstand til hinanden i spisestuerne. Til gengæld observeres en del interaktion imellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.

I træningssalen i stueetagen observeres to beboere, der er i gang med at træne. Efter frokosten er en aktivitetsmedarbejder i gang med at gøre klar til bankospil, og der ankommer løbende beboere fra afdelingerne, som skal deltage.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning fremstår på meget tilfredsstillende vis i relation til bygningens muligheder. Ligeledes vurderer tilsynet, at den planlagte indretning i endnu højere grad vil understøtte beboernes muligheder for sociale aktiviteter og samvær i en hjemligt indrettet ramme.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis møder beboerne på en venlig og respektfuld måde på fællesarealerne.

### 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 taler med fire beboere.

Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, og de føler sig trygge.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg er tryk ved at bo her, det er behageligt at vide, at er der behov, så får jeg hjælp'.*
- *'Jeg har det godt, og jeg er tryk. Medarbejderne passer godt på mig'.*

##### Selvbestemmelse

Beboerne oplever generelt, at de selv er med til at bestemme, og at de har indflydelse på hverdagen. En beboer siger bl.a.:

- *'Jeg bestemmer det, jeg nu kan, f.eks. at jeg gerne vil have opvarmet min havregrød, hvis den bliver kold, imens jeg spiser den'.*

En beboer oplever ikke, at beboeren selv har indflydelse på sin hverdag. Beboeren tilkendegiver at have en følelse af at skulle passe ind i medarbejdernes plan.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget tilfredsstillende grad er tilfredse med at bo på plejehjemmet, at de oplever tryghed, og at de oplever at have selvbestemmelse i hverdagen. En beboer oplever ikke selvbestemmelse, når plejen tilrettelægges, hvor beboeren har en følelse af at skulle passe ind i en plan.

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

#### Emne:

Pleje og støtte

Beboerne oplever generelt at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne er ligeledes generelt tilfredse med kvaliteten af plejen. Ifølge beboerne handler det i høj grad om trygheden ved de medarbejdere, der kommer hos dem.

En mindre tilfreds beboer oplever, at medarbejderne kan glemme beboeren. Beboeren fortæller, at nogle gange forlader medarbejderne beboeren siddende på toiletet i op til tre kvarter, fordi de modtager kald fra de andre beboere, og derfor er de nødt til at forlade hende. Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring, at beboerens oplevelser ligger to år tilbage i tid.

Beboerne oplever generelt at gøre det, de selv kan, og de motiveres til at bruge deres ressourcer i hverdagen. En enkelt beboer tilkendegiver dog, at det ikke er altid, at hun nænner at sige det til medarbejderne, hvis der er noget hun godt selv kan. Beboeren angiver, at årsagen er, at medarbejderne giver udtryk for travlhed, og at de siger, at de skal videre til andre beboere.

Alle beboerne ved, hvor de vil gå hen med en eventuel utilfredshed. Flere tilkendegiver, at de vil bede deres pårørende om støtte.

#### Observation

Beboerne er soignerede og veltilpasse ved tilsynets besøg. Fællesarealerne er renholdte, og beboernes boliger fremstår rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Hjælpemidlerne er ligeledes rengjorte.

#### Kontinuitet i støtten

Beboerne oplever generelt, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem.

En beboer siger *'Det er forskellige, men alle sammen nogle, jeg kender, og som jeg er tryk ved'*, og en anden beboer siger *'Om morgenen er det nogle, jeg kender, med nogle er kemien bedre end med andre'*.

To beboere beskriver dog, at der er mange forskellige medarbejdere i aftenvagten.

To beboere oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at aftaler overholdes. To beboere giver udtryk for en oplevelse af, at der ikke bliver lyttet til dem, og at aftaler ikke altid overholdes. Beboerne beskriver travlhed hos medarbejderne som årsagen til dette.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at modtage den pleje, som de har behov for, og at plejen er af tilfredsstillende kvalitet. En beboer udtrykker utilfredshed med kvaliteten af plejen, og beboeren udtrykker oplevelsen af at blive glemt af medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, og at fællesarealer og boliger er renholdte, ligesom beboernes hjælpemidler ligeledes fremstår rene.

I forhold til kontinuitet vurderer tilsynet, at halvdelen af beboerne oplever kontinuitet, at blive lyttet til, og at aftaler overholdes. De øvrige beboere beskriver skiftende medarbejdere i aftenvagten samt en generel oplevelse af manglende overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

Beboerne er generelt tilfredse med medarbejdernes kommunikation, og de oplever respekt omkring privatliv og personlige grænser. Beboerne siger:

- *'Kommunikationen er god, særligt de faste er meget søde'.*
- *'Selvfølgelig gør de det. De respekterer mig'.*

En beboer er ikke tilfreds, og beboeren fortæller til tilsynet; *'Der er nogle, som taler ned til folk - det er måden, de taler på. Jeg er jo ikke noget barn. Det er noget, vi taler om indbyrdes beboerne imellem. Jeg er gået videre med det'.*

Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring, at beboerens oplevelser ligger to år tilbage i tiden.

Muligheder for at være social

Ingen af de interviewede beboere er fuldt ud tilfredse med aktivitetstilbuddet på Absalonhus, selv om hovedparten deltager aktivt i de udbudte aktiviteter. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg deltager, når der er quiz, men jeg drømmer om, at der kunne være noget mere at foretage sig, f.eks. billard'.*
- *'Jeg deltager i banko og film og herreklub, men der kunne godt være mere at lave'.*

To kvindelige beboere giver udtryk for, at der er sket en forringelse af aktivitetstilbuddet over tid, idet de flere gange refererer til, hvordan udbuddet var engang. De henviser bl.a. til, at tidligere var der større udvalg, flere ture og tidligere lukkede fredagsbaren ikke kl. 15. En af kvinderne undrer sig over, at der er en herreklub og ikke en dameklub.

De fire interviewede beboere giver udtryk for, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. I den forbindelse siger beboerne bl.a.:

- *'Jeg kender tre-fire stykker'.*
- *'Jeg kommer godt ud af det med de andre. Vi sludrer lidt sammen ind imellem'.*
- *'Jeg kommer fint ud af det med min nabo og hans hustru'.*

Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring følgende:

*'Der pågår regelmæssigt ændringer i vores aktivitetstilbud. For at tilgodese alles behov. Der er ikke sket en forringelse af tilbud derimod er der tilføjet flere tilbud - som tilgodeser flere beboere. Der laves 1:1 ture på klippekortsordning.*

Fredagsbar lukker nu kl. 15 da beboerne overvejende er demente og ikke kan håndterer længerevarende stimuli.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd. En beboer har dog oplevelser, hvor hun føler, at hun bliver talt ned til. Tilsynet vurderer, at beboerne deltager i aktiviteterne på plejehjemmet, men at de alle, på forskellig vis, har ønsker om flere og andre aktiviteter. Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for at være sammen med de øvrige beboere i det omfang, de ønsker.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

Ingen af de interviewede beboere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet på Absalonhus.

En beboer holder sig straks til munden og udtrykker væmmelse, da tilsynet stiller spørgsmålet om madens kvalitet, og beboeren siger; *'Morgenmaden er fin, og frokosten er også god, men aftensmaden er ikke god. Der er altid den der klistrede brune sovs, og en dag var der otte kartofler - det er jo til en arbejdsmand'*.

En anden beboer siger; *'Den er ikke så god - den er blevet ringere, maden er ikke varieret. Den er i minus'*.

En tredje beboer siger; *'Den er nogenlunde - absolut ikke mere end det - jeg savner, at den er mere varieret'*.

En fjerde beboer siger; *'Det kunne godt være bedre. Der er ikke nogen valgmuligheder'*.

I forhold til, om beboerne oplever at kunne komme med forslag og ønsker til maden, giver tre ud af fire beboere udtryk for, at det ikke nytter at komme med forslag, eller at de ikke tror, at de kan komme med forslag. Beboerne siger bl.a. følgende:

- *'Jeg har været med i tre forskellige udvalg, men der sker ingenting'*.
- *'Vi har snakket om, om vi skulle prøve at spørge, har talt med min datter om det'*.

Adspurgt i forhold til stemningen under måltiderne giver en af beboerne udtryk for, at der er en hyggelig stemning i spisestuen under måltiderne. En beboer spiser morgenmad og aftensmad i egen bolig efter eget valg. Beboeren er tilfreds med stemningen under frokostmåltidet.

To beboere giver udtryk for, at stemningen er mindre hyggelig, fordi medbeboere opleves forstyrrende.

### Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer at beboerne er mindre tilfredse med maden på Absalonhus, og at der savnes variation, smag og valgmuligheder.

Hovedparten af beboerne giver samtidigt udtryk for manglende muligheder for at have indflydelse på maden og menuen. Endelig er det tilsynets vurdering, at beboerne i varieret grad oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt er fokus på BPSD-konferencer, hvor medarbejderne iværksætter tiltag i forhold til at sikre bedre trivsel for beboere med demenssygdomme.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er blevet langt mere opmærksomme på mulighederne i klippekortsordningen, og at de derfor har fokus på at tilrettelægge aktiviteter med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker, herunder længere ture, shoppingture mv.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der ligeledes pågår undervisning under overskriften 'Tryghed og Trivsel, hvor medarbejderne lærer at håndterer aggressive og udadreagerende beboere.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne et fokus på ernæring, hvor hver enkelt beboer analyseres og tilbydes ernæringsindsatser, hvis de f.eks. har et vægttab.</p> <p>Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de tilbyder proteindrikke til småtspi-sende beboere.</p>
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at de i forhold til kommunikationen med beboerne har fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lytte aktivt.</li> <li>• Sikre sig, at beboeren er med i opgaveløsningen.</li> <li>• Anvende korte og præcise sætninger.</li> <li>• Udvide tålmodighed.</li> <li>• Sætte sig ind i besøgsplanen, er der særlige opmærksomheder?</li> </ul>
---------------------------------------	--

<p><b>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</b></p>	<p>Medarbejderne beskriver, at beboerne har selvbestemmelsesret, og at medarbejdernes rolle derfor er at støtte beboerne på den måde, beboerne ønsker. Dog kan beboerne være prægede af deres sygdom, og dermed må de som medarbejdere sikre, at beboerne får den pleje, de har behov for.</p> <p>Medarbejderen beskriver i den forbindelse, hvordan de, hvis en beboer ikke ønsker at blive vasket, prøver af flere omgange, og at de giver beboeren pauser, og hvis det ikke lykkes, beskrives det i dokumentationen, at der forsøges igen den efterfølgende dag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan gode og tætte relationer mellem beboere og medarbejdere er afgørende for, at beboerne er trygge.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan pårørende ofte supplerer med oplysninger omkring beboernes ønsker og behov, især hvis der er tale om beboere med svær demens.</p>
--	--



Medarbejderne kender klippekortsordningen, og de redegør for, hvordan der aktuelt er mere fokus på de muligheder, der er med klippekortet. Beboerne tilbydes derfor i højere grad end tidligere gåture og shoppingture, og de kan samle klip sammen til f.eks. en tur i Tivoli.

#### Rehabilitering

Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og at de arbejder med at opretholde beboernes funktionsniveau og understøtter 'hjælp til selvhjælp'. Medarbejderne fortæller, hvordan der under plejen er fokus på at inddrage beboerne i både store og små opgaver, f.eks. at børste hår og at børste tænder. Medarbejderne beskriver ligeledes hvordan de, med et stort kendskab til beboeren, er i stand til at afkode, om plejen skal være rehabiliterende eller kompenserende på dagen, alt efter beboerens dagsform.

#### Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, hvordan de orienterer sig i dokumentationen i forhold til beboernes ønsker til genoplivning. På forsiden ses beboerens ønske, og det er lægen, der har samtale med beboeren om ønsker til livets afslutning. Nogle gange kommer initiativet til at tale om genoplivning fra beboeren selv, nogle gange fra pårørende og andre gange fra medarbejderne. Under de generelle oplysninger/livshistorien beskrives det mere detaljeret, hvis en beboer har ønsker til døden, bl.a. ønsker til påklædning i kisten.

#### Samarbejde

Når en beboer udskrives fra hospitalet, modtages en plejeforløbsplan, og medarbejderne kontakter hospitalet ved behov. Når beboeren kommer hjem fra hospitalet er der faste retningslinjer for, at der udføres TOBS. Både dag- og aftensygeplejersken tager altid imod beboeren. Fysioterapeut og ergoterapeut kontaktes ved behov. Funktionsevnetilstande revurderes efter indlæggelse i et samarbejde mellem kontaktperson og en social- og sundhedsassistent.

Der afholdes ugentlige triagemøder, hvor beboerne gennemgås. Der er størst fokus på røde og gule beboere, men også de grønne beboere drøftes med en fast frekvens.

Der afholdes 'kl. 11- møder' mandag, onsdag og fredag, som er afdelingsvise, og som bruges til gennemgang af beboerne. Elever deltager også i disse møder.

En gang om måneden afholdes der et tværfagligt møde med fysioterapeut og ergoterapeut. Seks beboere gennemgås ad gangen, og således er alle husets beboere gennemgået i løbet af fire uger.

Når beboere gennemgås på møder og konferencer sikrer medarbejderne, at beboerne efterfølgende får information om, hvad der er drøftet og aftalt på møderne, og hvilke indsatser beboeren evt. tilbydes fremadrettet.

Medarbejderne nævner en nyindflyttet beboer, som netop er drøftet på den tværfaglige konference på grund af fejlsynkning. Indsatser blev iværksat, herunder dysfagi-screening og dysfagikost. Medarbejderne oplyser, at beboeren efterfølgende har fået det meget bedre.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for deres faglige overvejelser om kommunikationen med beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne

kan redegøre for, hvordan de sikrer sig kendskab til beboernes ønsker og vaner, samt hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang og i et tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation af og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne beskriver følgende faktorer som medvirkende til at skabe tryghed for beboerne:

- At der reageres hurtigt, når beboerne trykker på nødkald.
- At aftaler overholdes, f.eks. aftaler om toiletbesøg på bestemte tidspunkter.
- At medarbejderne er lyttende og nærværende i samværet med beboerne.
- At der er kontinuitet - bl.a. fast kontaktperson og anvendelse af besøgsplanen.

I relation til at skabe sikkerhed for beboerne redegør medarbejderne for, hvordan de hver dag observerer beboerne i forbindelse med personlig pleje, og bl.a. holder de øje med forandringer. Hos beboere, som ikke har noget sprog, fortæller medarbejderne, at de lægger mærke til beboernes kropssprog og ansigtsudtryk, bl.a. i forhold til, om beboerne kan have smerter.

Medarbejderne redegør for tryksårsforebyggende tiltag, herunder fokus på hudens tilstand og trykaflastende hjælpemidler. Medarbejderne redegør ligeledes for, at de holder øje med tegn på infektioner, herunder beboerens humør og temperaturforøgelse. Social- og sundhedshjælperen fortæller i den forbindelse, at det er her, at hun vil kontakte social- og sundhedsassistenten, så beboeren kan TOBS'es.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, at de forbereder remedier, inden plejen igangsættes, for at mindske risikoen for forstyrrelser. Endvidere tages telefonen ikke, hvis de er i gang med en plejeopgave. Medarbejderne beskriver, hvordan der er en aftale om, at de kan orientere en kollega, hvis de vælger ikke at tage arbejdstelefonen med ind til en beboer, hvis det vurderes, at beboeren vil blive påvirket af en telefon, der ringer.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at de udfører TOBS eller tilkalder en sygeplejerske, som bistår dem med den videre plan. Lægen kontaktes, hvis det skønnes nødvendigt.

Observationer dokumenteres, og den daglige planlægning justeres i samarbejde med afdelingslederen, hvis beboerens ændrede tilstand kræver, at der afsættes mere tid eller flere personer til beboerens pleje.

Arbejdsgange i forbindelse

Medarbejderne beskriver, hvordan dokumentation primært foregår på kontoret, i dagligstuen eller spisestuen via tablets. Medarbejderne beskriver, hvordan de

med dokumentationsarbejdet	<p>ofte prioriterer at sidde i fællesskab med kolleger i forbindelse med dokumentationsarbejdet, så de kan hjælpe hinanden.</p> <p>Medarbejderne beskriver netop kollegerne, som de vigtigste sparringspartnere i dokumentationsarbejdet.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at de fremsøger gældende vejledninger og instrukser i en fysisk instruksmappe i papirform. En af medarbejderne i interviewet er forholdsvis nyansat, og medarbejderen er introduceret til instruksmappen, bl.a. brandforebyggelse.</p> <p>Medarbejderne anvender ligeledes VAR-portalen. Både social- og sundhedsassistenten og social- og sundhedshjælperen kan give eksempler på, at de har brugt VAR-portalen til hhv. sygeplejefaglige procedurer, såsom KAD, sårpleje mv. og til korrekt udførelse af nedre hygiejne.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes redskaberne kan anvendes i hverdagens praksis.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet, og medarbejderne redegør med eksempler på vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder for bad og observationer.</p> <p>En nyansat medarbejder kan redegøre for, hvordan hun netop har ajourført en besøgsplan for en af de beboere, hun er blevet tildelt som kontaktperson.</p>
<b>Handlingsanvisninger</b>	<p>Sygeplejefaglige ydelser oprettes af en sygeplejerske, og herefter skal en social- og sundhedsassistent udfylde en handleanvisning.</p> <p>Social- og sundhedshjælperen beskriver, hvordan hun bruger handleanvisningen i forbindelse med støtte til medicinindtagelse. Her fremgår det, hvordan beboeren tager medicinen, hvad beboeren får til medicinen, f.eks. vand eller yoghurt, hvordan beboeren bedst støttes i indtagelse, og om medicinen skal ses indtaget.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse og anvendelse af handlingsanvisninger.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

På baggrund af tilsynets observationer omkring beboernes manglende tilfredshed og indflydelse på maden og menuen drøftes temaet med medarbejderne, som fortæller, at der er opmærksomhed på at spørge beboerne, hvad de vil have til morgenmad. Til frokost er der tilbud om smørrebrød. Der er lidt forskellige slags smørrebrød, som beboerne kan vælge imellem. Medarbejderne beskriver, at der er en del beboere, der er utilfredse med aftensmaden, som kommer fra Bystævneparken. Fire-fem beboere på 2. sal har klaget til forstanderen, og beboerne har nu fået mulighed for selv at vælge imellem de fire daglige menuer, som Bystævneparken tilbyder.

Medarbejderne bekræfter, at nogle beboere efterlyser aktiviteter på trods af, at der ifølge medarbejderne, er et godt udbud.

Endelig drøfter tilsynet hjemlighed på fællesarealerne, hvortil medarbejderne oplyser, at der aktuelt leveres nye møbler, og at det er derfor fællesarealerne fremstår lidt bare i forhold til tidligere. Medarbejderne er usikre på, hvilke planer der er for fællesarealerne.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt er i stand til at redegøre for tilsynets spørgsmål i relation til observationer vedrørende mad, aktiviteter og indretning af fællesarealer.

## 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

### Hørings svar fra Absalonhus

#### Hørings svar:

##### Side 11 3.2.4. mål 4:

Første linje: hvide vægge er ikke korrekt. Den siden der har store vinduespartier er hvid og den anden side med indgangsdøre er mellembå ( demens venlig)

#### Notat fra rapport

"Gangarealer på etagerne er indrettede med blå linoleum på gulvene, hvide vægge og med indgangsdøre langs den ene side mod vest. I den anden side er der store vinduespartier med fint lysindfald og kig til gårdenlæg med fliseterrasse, blomstrende træer og legende børn."

#### BDO SVAR:

Bemærkningen tages til efterretning. BDO beklager fejlen, og har tilrettet rapporten, så det nu fremgår, at "Gangarealer på etagerne er indrettede med blå linoleum på gulvene, hvide og mellembå vægge og med indgangsdøre langs den ene side mod vest. I den anden side er der store vinduespartier med fint lysindfald og kig til gårdenlæg med fliseterrasse, blomstrende træer og legende børn."

#### Hørings svar:

##### Side 13. 3.3.2. mål 2.

Jeg må igen påpege, at den beskrivelse går flere år tilbage. Og specielt hos denne borger er der faste medarbejdere både dag og aften - igennem de sidste 2 år. Vi har haft observationsstudier i forhold nødkald og beboer på toilet - og denne beskrivelse ligger 2 år tilbage.

#### BDO SVAR:

Bemærkningen tages til efterretning. Teksten i rapporten fastholdes imidlertid, idet den afspejler en gengivelse af beboerens redegørelser i forbindelse med beboerinterviewet. Teksten tilføjes i stedet følgende bemærkning: Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring, at beboerens oplevelser ligger to år tilbage i tiden.

##### Side 14 3.3.3. mål: kontakt

Emne: kontakt til medarbejderne -

#### Notat fra rapport:

En beboer er ikke tilfreds, og beboeren fortæller til tilsynet; *'Der er nogle, som taler ned til folk - det er måden, de taler på. Jeg er jo ikke noget barn. Det er noget, vi taler om indbyrdes beboerne imellem. Jeg er gået videre med det'*.

Den afløser, som var inde hos beboer er ikke længere på Absalonhus. Afløseren blev stoppet øjeblikligt for 2 år siden.

#### BDO SVAR:

Bemærkningen tages til efterretning. Teksten i rapporten fastholdes imidlertid, idet den afspejler en gengivelse af beboerens redegørelser i forbindelse med beboerinterviewet. Teksten tilføjes i stedet følgende bemærkning: Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring, at beboerens oplevelser ligger to år tilbage i tiden.



**Hørings svar:**

Der pågår regelmæssigt ændringer i vores aktivitetstilbud. For at til gode se alles behov. Der er ikke sket en forringelse af tilbud derimod er der tilføjet flere tilbud - som til gode ser flere beboere. Der laves 1:1 ture på klippekorts ordning.

Fredagsbar lukker nu kl. 15 da beboerne overvejende er demente og ikke kan håndterer længer varende stimuli.

Udsagn fra borger der siger ” jeg deltager i banko, film og herreklub, men der kunne godt være mere at lave ” **Denne borger deltager i 1-2 aktivitet dagligt. Dvs. han kan ikke delta i mere**

**BDO SVAR:**

Bemærkningen tages til efterretning. Teksten i rapporten fastholdes imidlertid, idet den afspejler en gengivelse af beboerens redegørelser i forbindelse med beboerinterviewet. Teksten tilføjes i stedet følgende bemærkning: Ledelsen på Absalonhus oplyser i forbindelse med høring følgende:

’Der pågår regelmæssigt ændringer i vores aktivitetstilbud. For at tilgodese alles behov. Der er ikke sket en forringelse af tilbud derimod er der tilføjet flere tilbud - som tilgodeser flere beboere. Der laves 1:1 ture på klippekortsordning.

Fredagsbar lukker nu kl. 15 da beboerne overvejende er demente og ikke kan håndterer længerevarende stimuli.

**Hørings svar:****Side 15.3.3.4. mad og måltid****Notat fra rapport:**

I forhold til, om beboerne oplever at kunne komme med forslag og ønsker til maden, giver tre ud af fire beboere udtryk for, at det ikke nytter at komme med forslag, eller at de ikke tror, at de kan komme med forslag. Beboerne siger bl.a. følgende:

- *’Jeg har været med i tre forskellige udvalg, men der sker ingenting’.*

**Svar til ovenstående tekst:**

Der har ikke været tre forskellige udvalg på Absalonhus. Der har været besøg fra Københavns Madservice - alle beboere kan og har mulighed for at tale om emnet til etagemøderne. De borgere der får speciel kost er jo udfordret på valgmuligheder. Og når der er bestilt ekstra tilbehør som smagsvarianter som f.eks. persille, reven citron ønsker ingen af beboerne dette.

**BDO SVAR:**

Bemærkningen tages til efterretning. Teksten i rapporten fastholdes imidlertid, idet den afspejler en gengivelse af beboerens redegørelser i forbindelse med beboerinterviewet.

**Hørings svar:**

- *’Der sker ikke noget, og på 4. sal har jeg hørt, at alle har meldt sig ud af madordningen’.*

**Svar til ovenstående tekst:**

Det er ikke korrekt, at alle beboerne på 4.sal har meldt sig ud af madordningen. Der er 1 beboer ud af 12 der ønsker samme mad leverandør, som han havde inden han flyttede på plejehjem. - får speciel kost.

**BDO SVAR:**

Bemærkningen er taget til efterretning. BDO beklager at bringe et citat, som beskriver forhold, der er faktisk forkerte.

BDO har derfor slettet beboerens citat og rapporten er desuden tilføjet følgende bemærkning: Ledelsen oplyser desuden, at der ikke er beboere, der har meldt sig ud af madordningen, men at en beboer har valgt at skifte madleverandør.

## 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.

