



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Højdevangs Sogns Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	6
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	9
3.3 Interview med borgere .....	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	15
4. Tilsynets formål og metode .....	21
4.1 Formål .....	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema .....	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger .....	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	24
Om BDO.....	25

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



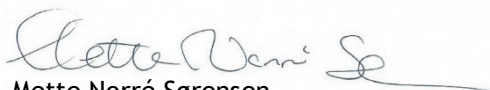
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Højdevangss Sogns Plejehjem, Vigerslev Allé 117, 2500 Valby

Leder: Lotte Breum

Antal boliger: 33 boliger og 12 vurderingspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fem beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)
- Interview af fire pårørende

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Særdeles tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter dette kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side, hvor medarbejderen i særdeles tilfredsstillende grad sikrer, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Medarbejderen har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer. Organiseringen af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov. Hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte leveres på særdeles tilfredsstillende vis i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer og med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse samt efter beboerens behov.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. Beboerne oplever desuden at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og oplever at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og deres hjælpemidler og boliger er ligeledes renholdte. Beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, og de tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation, og de oplever mulighed for at komme med ønsker, som imødekommes. Endelig er det tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

##### **Interview med medarbejderne:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb, og at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre en tidstro dokumentation. Medarbejderne vil imidlertid tage hånd om arbejdet og inddrage ledelsen i prioriteringerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og i lokale dokumenter i Teams. Medarbejderne kan

redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

I forhold til tilsynets observationer hos en specifik beboer er det tilsynets vurdering, at den specifikke beboers behov forsøges imødekommet i særdeles tilfredsstillende grad.

### **Interview pårørende:**

Tilsynet vurderer, at de pårørende på særdeles tilfredsstillende vis tilkendegiver, at deres nære oplever livskvalitet og en hverdag med selvbestemmelse på plejehjemmet. Det er dog vanskeligt for de pårørende at vurdere området, men der henvises til, at der ikke opleves hændelser, hvor deres nære bliver tvunget eller presset til noget, de ikke finder rart.

Det er tilsynets vurdering, at de pårørende oplever særdeles tilfredsstillende sammenhæng mellem den leverede støtte og deres næres behov. Det er de pårørendes oplevelse, at hjælpen leveres med kvalitet, og at der er kontinuitet i leveringen af hjælpen.

De pårørende oplever en særdeles tilfredsstillende kontakt med medarbejderne, og de understreger desuden, at kommunikationsformen er værdig, respektfuld og præget af kærlig omsorg for deres nære. Tilsynet vurderer, at de pårørende oplever særdeles tilfredsstillende overgange mellem sektorer, enheder og fagpersoner. Dertil er det tilsynets vurdering, at de pårørende finder, at maden, der serveres på plejehjemmet, er særdeles tilfredsstillende, og den beskrives varieret og næringsholdig.

Tilsynet vurderer, at de pårørende på meget tilfredsstillende vis oplever, at der er kvalitet i den leverede indsats, herunder at der overordnet er en god kontakt og samarbejde med medarbejdere og ledelse. En pårørende har dog bemærkninger til flere parametre, og pårørende er lidt bekymret, idet en tidligere hændelse fortsat gør den pårørende utryk, dertil oplever den pårørende ikke altid at blive hørt, og pårørende tilkendegiver samtidig, at samarbejdet med ledelsen er lidt svært for tiden.

## **2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger**

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

Tilsynet bemærker, at en pårørende har bemærkninger til flere parametre, og at pårørende er lidt bekymret, idet en tidligere hændelse fortsat gør den pårørende utryk, dertil oplever den pårørende ikke altid at blive hørt, og pårørende tilkendegiver samtidig, at samarbejdet med ledelsen er lidt svært for tiden.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt tages kontakt til den pårørende, for derved at få genskabt relation og afklaring på den pårørendes utryghed

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn	<b>Data:</b> Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn. Plejhjemmets ledelse, repræsenteret ved afdelingsleder og kvalitetssygeplejerske, oplyser, at plejhjemmet efterfølgende har haft tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed og i den forbindelse har de arbejdet med flere anbefalinger, som plejhjemmet modtog ved tilsynet. Anbefalingerne var hovedsageligt rettet mod dokumentationsarbejdet.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmets ledelse beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med flere områder i kvalitetsarbejdet, bl.a. dokumentationen, hvor medarbejderne tilbydes struktureret undervisning i social- og sundhedsfaglig dokumentation og etablering af 'den røde tråd' i dokumentationen.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes et aktuelt fokus på at skabe tryghed i samtalerne med beboerne omkring livets afslutning, hvilket bl.a. også var en af anbefalingerne efter tilsynet fra Styrelsen for Patientsikkerhed.</p> <p>Kvalitetsarbejdet understøttes af faste auditeringer af journaler og medicin, og ledelsen beskriver, at der er opnået meget tilfredsstillende resultater i relation til denne indsats.</p> <p>Ledelsen har udarbejdet et årshjul for undervisning, som indeholder konkrete undervisningstemaer i hvert kvartal, og hvor der ifølge ledelsen samtidig er plads til, at der kan opstå andre behov undervejs i året. Tilsynet bemærker, at der for 2. kvartal i 2023 er planlagt undervisning i Epi-pen, Anafylaksi, Subkutan injektion, psykiatri/misbrug, faldudredning og frakturer. Undervisning faciliteres for nuværende af kvalitetssygeplejersken, men den skal på sigt fordeles på flere medarbejdere på plejhjemmet. I forhold til undervisning i psykiatri indhentes der undervisere udefra.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden om, at der, målrettet social- og sundhedsassistenterne, er fokus på risikosituationspræparater og opgaveoverdragelse i relation til faldudredninger.</p> <p>I forhold til plejhjemmets status som demensplejehjem arbejder plejhjemmet kontinuerligt med at sikre kompetencer inden for demens hos alle medarbejderne. I forbindelse med introduktion af nye medarbejdere gennemfører alle obligatoriske kurser i demens.</p> <p>Plejhjemmet anvender i forhold til demenskompetencer en taksonomi, som alle medarbejdere løbende vurderes ud fra, og som drøftes i forbindelse med medarbejderudviklingsamtaler.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at der kun bookes eksterne vikarer, som har taget et fire timers kursus hos videnscenteret.</p> <p>Plejhjemmet arbejder teoretisk med udgangspunkt i Tom Kitwood og 'Blomsten'. Plejhjemmet gennemfører BPSD-konferencer en til to gange om ugen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved sidste tilsyn.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Plejehjemmet er organiseret ved en forstander, en souschef, to afdelingsledere og to gruppeledere. Plejehjemmet har desuden en kvalitetssygeplejerske. Plejehjemmet har ikke produktionskøkken, men en køkkenleder. Plejehjemmets ledelse oplyser, at plejehjemmet har været i midlertidige lokaler de sidste tre år efter flytningen fra Amager.

Afdelingsledere og kvalitetssygeplejerske udgør et læringsteam, i hvilket undervisning planlægges. I tillæg hertil har forstander og kvalitetssygeplejerske strategiske udviklingsmøder. Plejehjemmet har desuden demenslæringsmøder, hvor der også deltager medarbejderrepræsentanter.

Kvalitetssygeplejersken har det overordnede ansvar for arbejdet med utilsigtede hændelser. Alle medarbejdere kan indberette, og kvalitetssygeplejersken formidler, hvis der er faglige områder, der kræver en skærpet opmærksomhed. Medarbejderne inddrages i arbejdet med de utilsigtede hændelser i forbindelse med personalemøder og de daglige morgenmøder.

Afslutningsvist beskriver ledelsen en opmærksomhed på kompetencekrav i relation til, at målgruppen ikke længere alene er beboere med demenssygdomme, men også beboere, som i tillæg til deres demensdiagnose, også har en psykiatrisk diagnose og i nogle tilfælde også et misbrug.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at plejehjemmet organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

**Data:**

Plejehjemmets ledelse ønsker, at tilsynet har fokus på, om der er en rolig og inkluderende atmosfære på plejehjemmet, og om den enkelte beboer bliver set og hørt.



## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen starter plejen med at sætte sig sammen med beboeren og drikke en kop kaffe. Her aftales dagens pleje, hvor der bliver enighed om et bad. Dialogen mellem medarbejderen og beboeren er fortrolig, og der tages højde for beboerens kognitive udfordringer ved at tale direkte i korte sætninger og ved benyttelse af en inviterende tilgang. Medarbejderen benytter beboerens navn, og medarbejderen er meget opmærksom på at fastholde beboeren i dialogen. Dette gøres ved at have øjenkontakt og gennem anvendelse af nonverbalt sprog. Medarbejderen spørger ind til beboerens dagligdag, hvor det tydeligt fremgår, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens liv, hvor der tales om beboerens tidligere arbejdsliv. Medarbejderen fører en respektfuld dialog, hvor der benyttes anerkendelse og ros under hele forløbet. Der grines, og der føres en munter dialog vekslende med en mere alvorlig dialog om beboerens sundhedsudfordringer.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen oplyser om sine handlinger under hele forløbet, og medarbejderen afventer beboerens accept, som både kan være et nik eller et direkte svar, hvilket medfører, at beboeren hele tiden er med i opgaven og kan fastholdes i forløbet. F.eks. siger medarbejderen; <i>'jeg tager lige forklæde på', 'jeg låser døren, så der ikke kommer nogen ind', 'jeg giver dig kluden, så du selv kan vaske dig'</i>. Medarbejderen har et stort kendskab til beboerens behov og ønsker, og medarbejderen italesætter disse under forløbet, hvorved beboeren virker tryk og tilfreds. Der er en del dialog under plejen, hvor medarbejderen spørger ind til beboerens ønsker, og medarbejderen vejleder beboeren i, hvordan han selv kan tømme sin kateterpose. Medarbejderen pointerer over for beboeren, at han er ekspert, og derved godt selv kan klare opgaven med at tømme posen. Beboeren virker tilfreds med medarbejderens vurdering, og beboeren smiler og nikker bekræftende til medarbejderen. Under hele forløbet er beboeren indforstået med medarbejderens handlinger og beboeren følger disse nøje.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen giver beboeren korte beskeder og guidning under plejen, hvorved beboeren selv aftager tøjet, som beboeren allerede har taget på fra morgenstunden. Beboeren går selv ud på badeværelset, og medarbejderen anviser plads på badebænken. Beboeren indføres i opgaverne under badet, hvorved beboeren selv vasker sig og holder bruseren, efter at medarbejderen har tempereret vandet. I forhold til påklædning guider medarbejderen kort og italesætter, hvordan tøjet skal tages på, og medarbejderen siger f.eks. <i>'her er trøjen, den skal du tage på overkroppen'</i>, hvorefter beboeren med let hjælp selv tager trøjen på. Efter badet guides beboeren til at hjælpe med sengeredning, og medarbejderen tager delvist sengelinned på, hvorved beboeren klarer den sidste del og glatter</p>

dynen, så den ligger helt flot og stramt ud over sengen. Medarbejderen roser og påskønner beboerens indsats.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation fra medarbejderens side, hvor medarbejderen i særdeles tilfredsstillende grad sikrer, at kommunikationen foregår i øjenhøjde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderen har fokus på at sikre beboeren selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, der er afstemt beboerens ressourcer.

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### Emne:

Organisering af arbejdet

### Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen planlægger badet med beboeren, før opgaven igangsættes. Beboeren informeres om de forskellige handlinger, og beboeren virker derved tryk fra begyndelsen af plejen. De enkelte elementer i plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der imødekommer beboerens behov, og som sikrer, at de hygiejniske retningslinjer kan overholdes. Under plejeforløbet lades beboeren kortvarigt alene for at sikre ro og privatliv under toiletbesøg. Medarbejderen anvender tiden til at aftage det urene sengetøj.

Da badet starter, låses døren og medarbejderen og beboeren går på badeværelset sammen. Medarbejderen gør klar til badet, mens beboeren aftager tøjet. Efter badet hjælpes beboeren med at blive tørret og efterfølgende at blive påklædt. Opgaverne leveres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser, fraset en enkelt gang, hvor medarbejderens telefon ringer, og medarbejderen besvarer kaldet med en kort besked, som ikke virker forstyrrende på beboeren.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde, hvor medarbejderen arbejder systematisk og målrettet med udgangspunkt i beboerens rutiner, vaner og behov.

## 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

### Emne:

Praktisk støtte

### Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Sengeredning udføres i samarbejde med beboeren. Medarbejderen rydder op på badeværelset, og medarbejderen sikrer sig, at gulvet bliver tørret, og der luftes ud i boligen. Det beskidte sengelinned og håndklæder placeres i vasketøjsvogn foran boligen. Under udførelsen af opgaven er medarbejderen iført forklæde og handsker, jf. retningslinjerne på området.

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

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Badet foregår på badeværelset, hvor tilsynet ikke er til stede, da beboeren oplyser til tilsynet, at han er blufærdig, og at han ikke ønsker, at tilsynet er til stede på badeværelset.

Tilsynet overhører dialogen mellem medarbejderen og beboeren, og tilsynet observerer medarbejderens handlinger lidt på afstand.

Medarbejderen oplyser til tilsynet, at hun allerede fra morgenstunden, mens beboeren var sengeliggende, har udført nedre pleje, idet beboeren har kateter.

Posen er ligeledes tømt. Tilsynet spørger efterfølgende ind til procedure på området, som medarbejderen fagligt korrekt kan redegøre for.

Der foretages bad, mens beboeren er siddende på bækkenstolen. Medarbejderen er omkring beboeren, og medarbejderen sikrer, at beboeren ikke rejser sig op for derved at undgå faldeepisoder. Medarbejderen oplyser, at beboerens ben er tørre, og medarbejderen tilbyder at creme dem ind, og beboeren takker ja til tilbuddet. Der hjælpes med påklædning på badeværelset, hvorefter medarbejderen hjælper med barbering. Medarbejderen oplyser, at det er beboerens ønske, at barberingen udføres af plejepersonalet.

Efterfølgende kommer beboeren med ind i soveværelset, hvor beboeren hjælper med sengeredningen. Medarbejderen aftager forklæde og vasker hænderne. Beboeren tilkendegiver flere gange, at det er dejligt med et bad, og beboeren bekræfter ligeledes flere gange, at han føler velvære.

Medarbejderen følges med beboeren ud i spisestuen, hvor de sammen nyder en kop kaffe, og beboeren tilbydes ekstra morgenmad, da beboeren allerede tidligere har spist morgenmad i boligen. Beboeren takker nej, og udtrykker at han kun ønsker en kop kaffe og selskab fra medarbejderens side.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på særdeles tilfredsstillende vis leveres i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer med fokus på sundhedsfremme og forebyggelse samt efter beboerens behov.

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

Fællesarealer

**Data:**

Højdevangs Sogns Plejehjem fremstår med hjemlige, inviterende og hyggelige fællesarealer. De fælles opholdsstuer er indrettede med spiseområde og sofaområde, hvor mange beboere opholder sig på tilsynsdagen.

Tilsynet bemærker, at der er flere demenslænestole på fællesarealerne. Enkelte steder forekommer der mange møbler på mindre arealer, hvilket ifølge ledelsen skyldes, at plejehjemmet er flyttet til færre kvm. Der er indrettet med mange små personlige genstande, der indbyder til, at beboeren kan sætte sig ned. Der er overordnet orden på hylder og borde, uden at det bliver sterilt. Der er spor af liv, for eksempel en avis, et uafsluttet puslespil ligger fremme på et bord og en oplået bog med billeder, som giver anledning til nysgerrighed og snak.

Fra morgenstunden sidder flere beboere sammen og spiser morgenmad. Der er medarbejdere til stede, som hjælper beboerne. Medarbejderne taler roligt og med lav stemmeføring. Der lyder stille musik i baggrunden, som understøtter den rolige morgenstemning.

Tilsynet oplever, at beboerne inddrages i, hvad de ønsker at spise, f.eks., spørger en medarbejder; *'hvad har du lyst til at drikke'*. *'Kakao'* svarer beboeren, og medarbejderen kvitterer med et *'og det skal du få'*, imens medarbejderen smiler til beboeren.

Beboere, som færdes på fællesarealerne, imødekommes af medarbejderne, og flere får et kram, tiltales ved navn og mødes med; *'Hvor var det dejligt, du lige kom der'*, og *'kom du her hen til os'*. Flere beboere observeres gående med en medarbejder i hånden.

En beboer bliver urolig og udstøder høje lyde i en fællesstue. Medarbejderne taler til beboeren med en rolig, men bestemt stemme, og langsomt falder beboeren helt til ro igen og er stille. Efterfølgende bliver medarbejderen hos beboeren, og de taler hyggeligt sammen.

Til frokosten er beboerne samlet i spisestuen. Medarbejderne sidder sammen med beboerne - flere har en-til-en kontakt. Beboerne sidder ved rundborde, enkeltborde, og nogle beboere er helt skærmede fra de andre beboere. Der er rolige rammer, der tales afdæmpet, og der er ingen tv eller opvaskemaskine, der er i gang. Stilheden virker god og skaber en tryk ramme. Alle bliver set, hørt og hjulpet med det, de har brug for.

Tilsynet observerer, at spisebordene i alle afsnit fremstår lidt bare, og at der ikke f.eks. er salt og peber eller servietter og blomster.

#### Sociale aktiviteter

De fleste beboere opholder sig på fællesarealerne om formiddagen, og andre går stille rundt med medarbejdere. Enkelte beboere sidder i en god stol og får en lur.

Tilsynet observerer en medarbejder og beboer, som lytter til deres fælles yndlingsmusik med Leonard Cohen. I en anden afdeling er flere beboere samlet med en medarbejder omkring en musikfilm.

En medarbejder spiller bold med en gruppe beboere under stor morskab og grin. Under spillet kommer flere beboere til og deltager.

En aktivitetsmedarbejder sidder sammen med en beboer i spisestuen. De har en demensdukke foran sig, som de samtaler om. Alle steder interagerer beboerne med hinanden og med medarbejderne, og alle virker til at nyde hinandens selskab.

To beboere sidder ved et bord, og der er arrangeret tuschpenne og papir foran beboerne. Den ene beboer er faldet i søvn, men vågner kort tid efter lidt op og tager en tusch i hånden. En anden beboer sidder og aer en bamse, og beboeren virker rolig og optaget af opgaven.

På en gang hænger der malerier, som en beboer har malet. Beboeren skifter selv malerierne ud løbende.

På en opslagstavle hænger forslag til mindre aktiviteter og hverdagsgøremål med beboerne.

Tilsynet oplyses om, at der på tilsynsdagen er en fællesaktivitet 'hygge' for en gruppe af plejehjemmets beboere.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

### 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><b>Data:</b> Tilsynet udvælger i forbindelse med tilsynets opstart fire beboere til interview. Tilsynet taler i løbet af tilsynet med yderligere en beboer, som gerne vil deltage. Tilsynets vurderinger er gennemgående baseret på de svar, som beboerne har kunnet give, og i nogle tilfælde suppleret med observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet. Fire beboere giver på forskellige måder udtryk for at være trygge ved at bo på plejehjemmet. En beboer har svært ved at svare på spørgsmålet, men beboeren fremstår tryk og velbefindende. Beboerne siger bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er glad for, at jeg kan være sådan et sted som her. Det gør mig tryk'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har det da meget godt'.</i></li> <li>• <i>'Der er en vis tryghed ved at bo et sted som her',</i></li> </ul>
---	---

<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker og formår. Tre beboere svarer på spørgsmålet om selvbestemmelse, og beboerne siger bl.a., at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer alt selv. Det er meget fleksibelt'.</i></li> <li>• <i>'Jeg regner da med, at det er mig, der bestemmer'.</i></li> </ul> <p>To beboere har svært ved at besvare spørgsmålet.</p>
-------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b> Fire ud af fem beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende og svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager begrænset bistand til personlig hygiejne, men at den generelle støtte og omsorg fra medarbejdernes side opfylder deres behov, og at de altid kan bede om ekstra hjælp. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet. Tre beboere bekræfter desuden, at de selv er aktive og støttes i fortsat at gøre det, de selv kan, og beboerne giver, med tilsynets støtte, eksempler på, hvordan de er deltagende i forbindelse med personlig hygiejne. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet. Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over. En beboer er i stand til at besvare spørgsmålet mere uddybende, og beboeren beskriver i</p>
---	--

	den forbindelse en meget lydhør ledelse, som altid prøver at hjælpe, og som beboeren har gode samtaler med.
Observation	Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Tilsynet observerer kun tre beboeres boliger, da to beboere interviewes i opholdsstuen. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte. En beboer fortæller, at beboeren selv står for rengøringen af boligen, og at beboeren ønsker at blive ved med det, så længe det er muligt. Beboeren fortæller, at medarbejderne følger op på, om beboeren fortsat kan klare opgaven.
Kontinuitet i støtten	To ud af fem beboere beskriver kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og de oplever, at aftaler overholdes. To beboere kan ikke besvare spørgsmålet. En beboer fortæller, at der netop er en lille rocade i medarbejderne omkring beboeren, og at beboeren afventer melding om ny kontaktperson. Beboeren beskriver oplevelsen af, at kvaliteten daler, når der kommer medarbejdere med et mindre kendskab til beboerens behov og udfordringer.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Tre ud af fem beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. banker medarbejderne altid på, inden de kommer ind i boligen. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet. En beboer beskriver, hvordan nogle medarbejdere har begrænsede dansk kundskaber, hvilket betyder, at medarbejderne ikke til fulde forstår beboerens beskrivelser af, hvordan beboeren har det psykisk. Efterfølgende drøftes problematikken med ledelse og medarbejdere, for hvem problematikken er kendt, og der redegøres for flere tiltag i forhold til at imødekomme beboerens behov, bl.a. at beboeren har fået kendte medarbejdere omkring sig det meste af døgnet.
Muligheder for at være social	Tre beboere kan beskrive plejehjemmets aktiviteter og deres deltagelse heri. To beboere kan ikke redegøre for deres deltagelse i aktiviteter. En beboer siger bl.a.; <i>'Jeg holder mig for mig selv og maler. Der er musik, gymnastik og dans. Jeg bliver ofte tilbudt at deltage, så det er mit helt eget valg, at jeg ikke deltager'</i> .

En anden beboer fortæller med hjælp fra en aktivitetsmedarbejder, at beboeren deltager i stolegymnastik. En tredje beboer fortæller, at beboeren er optaget af sundhed, og at beboeren holder sig aktiv, bl.a. med gymnastik og sund mad.

Kun to beboere ud af fem kan svare på, om de er sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker. I forhold til de andre tre beboere er det tydeligt for tilsynet, at de hygger sig i medbeboernes og medarbejdernes selskab på fællesarealerne.

En beboer fortæller; *'Der kommer mange af de andre beboere og ser på mine malerier ude på gangen, som jeg løbende skifter ud. Jeg giver dem nogle gange en sodavand. Vi har et virkeligt godt forhold til hinanden her på gangen'*.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. 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

#### Data:

Tre ud af fem beboere tilkendegiver tilfredshed med maden, og de bekræfter, at de kan komme med forslag og ønsker, og at der lyttes til disse. Beboerne synes generelt, at maden er veltilberedt og smager godt. En beboer har valgt vegetarmenuen, og beboeren synes, at den er rigtig god.

En beboer synes, at maden er lidt ensformig, men beboeren medgiver samtidigt, at det må være svært for plejehjemmet at gøre alle tilfredse. Beboeren fortæller imidlertid, at man godt kan komme med forslag til maden, f.eks. hvis man har lyst til en salat til frokost. Beboeren supplerer plejehjemmets menu ved at have lidt selvindkøbt brød og pålæg i sit eget køleskab. En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne, bekræfter to ud af fem beboere, at de er glade for at deltage i måltiderne, og at de oplever et hyggeligt samvær med de øvrige beboere, hvilket også observeres af tilsynet i forbindelse med morgenmaden og frokosten.

En beboer spiser hovedsageligt i boligen efter eget ønske.

To beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med rammerne omkring måltidet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet	<b>Data:</b> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan en stor andel af social- og sundhedsassistenterne netop har været på palliationskursus på Skt. Lukas Hospice. Medarbejderne beskriver, at de allerede har haft god gavn af deres nye viden, bl.a. omkring anlæggelse af subkutane nåle, som tidligere krævede assistance fra den kommunale hjemmesygepleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan plejehjemmet arbejder med nedbringelse af antipsykotisk medicin, og hvordan der i stedet er fokus på individuelt tilpassede indsatser indeholdende omsorg, nærvær, tætte relationer, sansestimuli mv. Medarbejderne modtager løbende undervisning i sansestimulering. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der i forhold til plejehjemmets målgruppe er et stort fokus på livshistorie og udførlige besøgsplaner. Medarbejderne fortæller desuden om et velfungerende samarbejde med plejehjemmets terapeuter, som ligeledes bidrager med hjælp til reduktion i antipsykotisk medicin gennem forskellige hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan NPI-screeninger og BPSD-konferencer anvendes til at sikre et tværfagligt blik på den enkelte beboer, og tiltag iværksættes i fællesskab. Ligeledes anvendes døgnrytmeregistrering i udstrakt grad til at analysere en beboer, f.eks. hvis en beboer sover dårligt om natten eller har en udadreagerende adfærd.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, hvordan de har et stort fokus på mundhygiejne. Medarbejderne begrundet dette fokus med, at det har stor betydning for den enkelte beboers velvære, ernæring, infektionsrisiko mv. Plejehjemmet har et godt samarbejde med omsorgstandplejen, og plejehjemmet deltager i forskellige tand- og mundhygiejneprojekter.</p>
---	--

#### 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

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <p>Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kropssprog.</li> <li>• Relationsarbejdet.</li> <li>• Særligt fokus på vurderingspladser - beboerne er utrygge i starten.</li> <li>• Tilpasset kommunikation.</li> <li>• Set, hørt og forstået.</li> <li>• Møde individet værdigt og i øjenhøjde.</li> </ul>
<b>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes indflytningssamtale, hvor medarbejderne afdækker beboerens vaner og behov. Her deltager oftest også beboerens pårørende. Hertil observeres beboerens behov løbende, ligesom medarbejderne går i dialog med beboerne omkring deres behov.</p>



	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de altid arbejder ud fra beboerens livshistorie, som oftest indhentes hos pårørende. Hvis beboeren ingen pårørende har, så prøver medarbejderne sig frem, fornemmer hvad beboeren synes er rart, kigger på beboerens ting, billeder osv., og de forsøger på denne måde at stykke en livshistorie sammen.</p> <p>Beboernes ønsker og behov beskrives i beboernes besøgsplaner, så alle medarbejdere kan fremsøge viden herom.</p> <p>Klippekortsordningen bliver ifølge medarbejderne flittigt anvendt til gåture, massage, en-til-en tid, kreative aktiviteter mv.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang, som en metode til at sikre fokus på at anvende beboerens ressourcer og bibeholde disse mest muligt. Hertil motiverer og guider medarbejderne beboerne, og de foretager løbende vurderinger af, hvor ressourcerne kan anvendes, så det opleves meningsfuldt for beboerne. Medarbejderne redegør med forskellige eksempler herpå, bl.a. i forhold til tandbørstning, hvor en beboer selv børster først, hvorefter medarbejderen tager over på en værdig og respektfuld måde.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de i forbindelse med måltiderne laver små skåle og tallerkener til den enkelte beboer, så beboerne selv kan tage, det, de har lyst til.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren i forbindelse med indflytning, og ofte er de pårørende også involverede. De fleste beboere har plejehjemlægen som fast læge, og denne involveres ligeledes i drøftelserne omkring livets afslutning og beboerens udtrykte ønsker.</p> <p>Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt på forsiden af beboerens journal under 'vigtige oplysninger', og de uddybes ligeledes nederst i besøgsplanen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne beskriver bl.a. et velfungerende samarbejde med plejehjemmets terapeuter, som deltager i forbindelse med både BPSD-konferencer og de daglige morgenmøder. Medarbejderne fortæller, at det er et effektivt samarbejde, hvor de f.eks. ikke venter længe på hjælpemidler. Terapeuterne deltager ligeledes ofte i morgenplejen for at kunne bidrage med inputs.</p> <p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med plejehjemmets køkkenleder, som de taler med i forbindelse med kostændringer hos beboerne. Medarbejderne beskriver her en stor fleksibilitet og fordelene ved at være et lille sted. Maden kommer fra Bystævneparken, men der er altid mad i fryseren til en beboer, der trænger til lidt ekstra eller særlig forplejning.</p> <p>Plejehjemmet har en aktivitetsmedarbejder, som laver mindre aktiviteter med beboerne. Medarbejderen går på skift i afsnittene og står for aktiviteter. Aktivitetsmedarbejderen spørger de faste medarbejdere til råds om, hvilke beboere der vil have glæde af en specifik aktivitet.</p> <p>Plejehjemmet har egen stuegangslæge en gang om ugen, og der kommer en psykiater en gang om måneden, hvilket medarbejderne beskriver at have et</p>

velfungerende samarbejde med, som beboerne profiterer af. Endvidere beskriver medarbejderne et godt samarbejde med Omsorgstandplejen.

Alle faggrupper anvender Cura. Efter en BPSD-konference dokumenteres aftalte tiltag, og desuden informeres alle medarbejdere på det efterfølgende morgenmøde. Beboerne informeres om drøftelserne på konferencen, hvis det er meningsfuldt.

Pårørende inddrages i stort omfang, både i forbindelse med indflytning og i den efterfølgende tid. Plejehjemmet anvender kontaktbøger i samarbejdet med pårørende.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### **Emne:**

Tryghed og sikkerhed

#### **Data:**

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

- Hjemlighed i indretningen af plejehjemmet.
- Tillid til medarbejderne.
- At beboerne ved forvirring kan kigge på medarbejderne, finde ro og tænke; 'de ved, hvad jeg skal nu'.
- Synlige og nærværende medarbejdere, der planlægges altid med en synlig medarbejder på fællesarealerne.
- Støtte til struktur på dagen.
- Kende livshistorie.
- Se, høre og forstå beboerne.
- Navneskilte.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Observationer af huden - rødme, tryk, varme, kulde, sår.
- Beboerens humør og ansigtsmimik - vrede, irritation, tegn på infektion, smerter.
- Ændringer i beboerens adfærd, f.eks. ligger beboeren og sover på sofaen?
- Observation af øjne, infektioner, forskelle i pupiller.
- Obstipation - registrering af afføring, observation på mavesmerter, uro.
- Dehydrering, sløv.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b></p> <p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne fremhæver, hvordan en god planlægning kan forbygge forstyrrelse, og at det i nogle tilfælde er hensigtsmæssigt at planlægge plejen sammen med beboeren, f.eks. over en kop kaffe.</p> <p>For at minimere forstyrrelser i forbindelse med den personlige pleje sikrer medarbejderne, at der er de rette remedier til stede i boligen, inden plejen igangsættes. Medarbejderne beskriver, hvordan der ikke må være afbrydelser i plejen, da de ikke kan forlade beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der er en kollektiv aftale om at begrænse forstyrrelse under morgenplejen. Således forstyrrer man kun kolleger, hvis det er absolut nødvendigt, og helst ikke pr. telefon. Medarbejderne bruger nærværslampen til at orientere kolleger om, hvor de er. Pårørende er ligeledes orienteret om og respekterer, ikke at ringe i forbindelse med morgenplejen.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand kontaktes en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske altid. Ændringerne dokumenteres i beboerens journal, så der sikres vidensdeling og opfølgning. Medarbejderne beskriver, hvordan der er en fast og stabil afløsergruppe på plejehjemmet, og at afløserne er orienterede om deres ansvars- og kompetenceområde.</p> <p>Hver morgen på morgenmøde drøftes beboerne med henblik på særlige opmærksomheder og ændringer i deres tilstand. Her sker ligeledes en vurdering af, hvem der på dagen skal varetage den enkelte beboers pleje, baseret på aktuel kompleksitet.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at det er svært at finde tiden til dokumentationsarbejdet. En medarbejder fortæller, at medarbejderen ofte er nødt til at skrive noter ind om morgenen fra dagen i forvejen. En anden medarbejder beskriver, at medarbejderen forsøger at dokumentere efter hver beboer, men at det er svært. Medarbejderne er enige om, at de skal være bedre til at prioritere dokumentationen, og vil inddrage ledelsen heri.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejdere har adgang til VAR-portalen via deres tablets, og de bruger procedurerne i plejen, senest i forbindelse med en beboer med sondeernæring.</p> <p>I tillæg hertil beskriver medarbejderne lokale dokumenter, som de har adgang til via Teams.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, men de oplever, at det kan være svært at finde tid til at sikre en tidstro dokumentation. Medarbejderne vil imidlertid tage hånd om arbejdet og inddrage ledelsen i prioriteringerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og lokale dokumenter i Teams.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<p>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 for medarbejdere, der ikke kender beboeren. Medarbejderne understreger i den forbindelse, hvor vigtig besøgsplanen er for beboernes oplevelse af kontinuitet. Medarbejderne opbygger besøgsplanen efter en fast skabelon med overskrifter, hvori der indføres oplysninger efter relevans og aktualitet for den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne opremser desuden vigtige oplysninger i besøgsplanen, og de fortæller, hvordan de aktuelt er i gang med at rette alle besøgsplaner til, så de fremstår enkle og overskuelige.</p>
----------------------------	--

<b>Handlingsanvisninger</b>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at der i forhold til Serviceloven oprettes handleanvisninger på klippekortsydelse og forflytningsplaner.</p> <p>Tilsynet drøfter de øvrige handlingsanvisninger med medarbejderne, som tilkendegiver, at de er bekendte med områderne.</p>
-----------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<b>Data:</b> <p>Tilsynet observerede under beboerinterviewet, at en beboer gav udtryk for manglende oplevelse af at blive forstået på grund af medarbejderes begrænsede dansk kundskaber.</p> <p>Der er en stor bevidsthed om beboerens oplevelser, og alle forsøger så vidt muligt at tage hensyn hertil. Bl.a. møder beboeren ikke medarbejdere med begrænsede sprogkundskaber i boligen, af hensyn til både beboeren og medarbejderen.</p>
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at den specifikke beboers behov forsøges imødekommet i særdeles tilfredsstillende grad.

## 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 ungdomsområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

Vi har ingen bemærkninger til rapporten.

Med venlig hilsen

**Lotte Breum**  
Forstander  
Højdevangs Sogn



## 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.

