



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Huset William

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelsen .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	18
4. Tilsynets formål og metode .....	23
4.1 Formål .....	23
4.2 Metode .....	23
4.3 Vurderingsskema .....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	24
5. Yderligere oplysninger .....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	26
Om BDO .....	27

## 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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Huset William, Vigerslev Allé 169, 2500 Valby

Leder: Tina Lehmann Pedersen

Antal boliger: 56 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. maj 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, to social- og sundhedshjælpere)

### Tilsynsførende:

Karin Kappel, Sygeplejerske og Senior Manager

Christina Ryel, Sygeplejerske og Manager

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet generelt har fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023, og at de desuden har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Det vurderes imidlertid, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder i relation til kommunikation og tilfredshed med maden. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier af personlig pleje generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i det ene observationsstudie, enkelte gange, er en kommunikation, som ikke fremstår ligeværdig, og hvor det samtidigt ikke er muligt at afklare, om medarbejderens valgte tiltaleform er i overensstemmelse med beboerens ønsker, idet beboeren er kognitivt svækket.

Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis.

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne generelt er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der enkelte gange, i det ene observationsstudie, forekommer en manglende koordinering imellem de to medarbejdere, hvilket medfører, at der gives modsatrettede meldinger til beboeren. Plejen gennemføres, uden at beboeren påvirkes af afbrydelser.

Tilsynet vurderer generelt, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at nogle medarbejdere ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer. Dette omfatter områder, såsom korrekt anvendelse af værnemidler, rengøring af urene flader, korrekte handskeskift og sikring af korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i særdeles tilfredsstillende grad i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, og de tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer imidlertid, at beboerne i varierende grad er tilfredse med kvaliteten af maden og menuen.

Fem ud af otte beboere har forskellige kritikpunkter i forhold til maden, herunder at kødet opleves tørt, at der oftest serveres kartofler til den varme ret, at dysfagidiæten er smagsløs, og at smørrebrødet er kedeligt. Til trods for disse kritikpunkter oplever alle beboerne lydhørhed over for ønsker og forslag til maden og menuen. Desuden vurderes det, at de beboere, der benytter tilbuddet, oplever en hyggelig stemning, når måltiderne indtages i spisestuen.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Medarbejderne ved også, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og de kan redegøre for et vel-fungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder kan de interviewede medarbejdere, på trods af de konstaterede mangler i forbindelse med observationsstudierne, redegøre for de hygiejniske retningslinjer med faglig overbevisning. Medarbejderne kan, på særdeles tilfredsstillende vis og med faglig indsigt, redegøre for deres arbejdsgange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie, enkelte gange, er en kommunikation, som ikke fremstår ligeværdig, og hvor det samtidigt ikke er muligt at afklare, om medarbejderens valgte tiltaleform er i overensstemmelse med beboerens ønsker, idet beboeren er kognitivt svækket.

Tilsynet bemærker, at der enkelte gange, i det ene observationsstudie, forekommer en manglende koordinering imellem de to medarbejdere, hvilket medfører, at der gives modsatte meldinger til beboeren.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen i det ene observationsstudie, samt den ene af de to medarbejdere i det andet observationsstudie, ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, hvilket drejer sig om korrekt anvendelse af værnemidler, rengøring af urene flader, korrekte handskeskift samt sikring af korrekt håndhygiejne.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på de faglige drøftelser med medarbejderne omkring anvendelse af en professionel og ligeværdig tiltale og kommunikation med beboerne, herunder at tiltaleform afstemmes, og er i overensstemmelse med den enkelte beboers ønsker.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på medarbejdernes arbejdsgange og koordinering, når der er to medarbejdere i en beboers bolig, herunder hvem der har ansvaret for at guide beboeren med særlig opmærksomhed hos beboere med kognitivt svækkelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det igangværende hygiejnefokus, og eventuelt skærper fokus på opfølgningen på medarbejdernes efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer ved f.eks. at øge frekvensen af plejehjemmets allerede anvendte kvalitetsudviklingsmetode 'Fodspor'.

Tilsynet bemærker, at beboerne i varierende grad er tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, idet fem ud af otte beboere har forskellige kritikpunkter i forhold til maden, herunder at kødet opleves tørt, at der ofte serveres kartofler til den varme ret, at dysfagidiæten er smagsløs, og at smørrebrødet er kedeligt.

Tilsynet anbefaler, at det eksisterende fokus på mad og måltider fastholdes, hvor ledelsen fortsætter med at afdække beboernes oplevelser, og løbende iværksætter tiltag til en øget tilfredshed blandt beboerne.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Ledelsen beskriver, hvordan der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende kommunikation, at plejehjemmet har et stort fokus på kommunikationen, både indbyrdes imellem medarbejderne og i kontakten til beboere og pårørende. Ledelsen omtaler den individuelt tilpassede kommunikation til den enkelte beboer og pårørende, som særlig central i de faglige drøftelser omkring emnet. Kommunikation drøftes bl.a. på de tværfaglige møder, som afholdes hver onsdag. Her tages der udgangspunkt i konkrete beboercases, hvor drøftelserne ofte handler om balancen imellem en individuel tilpasset kommunikation, som samtidig skal være professionel og faglig. Ledelsen beskriver desuden, hvordan der er indført trivselssamtaler med medarbejderne, som afvikles af afdelingslederne som en-en-samtaler, hvor identificerede udviklingsområder, f.eks. i relation til kommunikation, drøftes.

Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende selvbestemmelse, at der også her har været gennemført faglige drøftelser med udgangspunkt i konkrete beboercases. Drøftelserne har bl.a. handlet om, som medarbejder, at skulle navigere imellem beboernes selvbestemmelse og omsorgspligten. Ledelsen beskriver i tillæg hertil, hvordan der er stort fokus på imødekommelse af den enkelte beboers ønsker, både på individniveau og på gruppeniveau, og ledelsen tilføjer hertil, at plejehjemmets arbejdsgange løbende tilpasses beboernes aktuelle behov, bl.a. i forhold til plejehjemmets spisetider.

Ledelsen beskriver i relation til arbejdet med tryghed og trivsel, at der det seneste år er etableret en højere grad af psykologisk tryghed blandt medarbejderne og en større åbenhed i forhold til at dele det, der er svært, og hente hjælp hos kolleger med andre kompetencer end ens egne. Dertil beskriver ledelsen, at der er arbejdet med beboerdemokrati i form af både beboermøder, etagebeboermøder, hjemmebesøg forud for indflytning, indflytningsamtaler samt opfølgningssamtaler minimum en gang om året. Beboermøderne afholdes i en positiv og konstruktiv ånd. Pårørendesamarbejdet er velfungerende, og flere pårørende deltager i aktiviteter, og vil gerne bidrage med frivillige indsatser omkring aktiviteterne.

Ledelsen beskriver i relation til arbejdet med mad og måltider, at de generelt får positive tilbagemeldinger i forhold til maden. Plejehjemmet afvikler aktuelt et Meyers Madhus forløb. Beboernes medbestemmelse understøttes løbende, bl.a. i form af ønskesedler til køkkenet. Der vil desuden blive indkøbt små fryserer til etagerne, så der kan opbevares øllebrød, is, supper mv. tæt på beboerne. Køkkenet modtager tilbagemeldinger fra beboerne efter beboermøder, og køkkenet deltager på de tværfaglige møder om onsdagen. Ergoterapeuterne tilbyder undervisning i dysfagi.

Ledelsen beskriver i relation til medarbejdernes faglighed, at instrukser og vejledninger nu anvendes i højere grad. Ledelsen forsøger at guide medarbejderne til at bruge instrukser og vejledninger, Kvalitetskoordinatoren fortæller, at mulighederne i den fleksible opgaveoverdragelse i højere grad har aktualiseret behovet for instrukser og vejledninger, særligt i VAR.



**Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet**

I tillæg til ovenstående indsatser beskriver ledelsen, at der er fuldt fokus på flere øvrige faglige områder i kvalitetsarbejdet. Aktuelt er der ekstra fokus på hygiejne, hvor der arbejdes med hygiejneaudits. Medarbejderne støttes desuden ledelsesmæssigt i at turde at konfrontere kolleger med manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer. Ledelsen beskriver, at der efterhånden opleves en stor åbenhed blandt medarbejderne. I relation til hygiejne er der ligeledes fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, hvor bl.a. egen læge har tilbudt undervisning af medarbejderne.

Ledelsen beskriver, hvordan der i øvrigt er aktuelt fokus på:

- Dokumentation.
- Medicin.
- Mundhygiejne.
- Magtanvendelse.
- Modtagelse af nye kolleger.
- Utilsigtede hændelser - samlerapportering.
- Arbejds miljø.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet generelt har fulgt meget tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023, og desuden har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer imidlertid, at plejehjemmet fortsat har udviklingsområder i relation til kommunikation og tilfredshed med maden.

**3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde****Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og en kvalitets- og sygeplejefaglig koordinator. Desuden er plejehjemmet organiseret med beboerkoordinatorer på hver etage samt et veletableret kontaktpersonsystem. Ledelsen beskriver, hvordan alle stillinger, inkl. afløserstillinger, pt. er besatte. Der afholdes kvalitetsledermøder, hvor de overordnede indsatser i kvalitetsarbejdet planlægges. Der gennemføres løbende auditeringer i relation til både medicin, hygiejne og dokumentation. Desuden anvendes Fodspor og Bedside-undervisning som metoder til kvalitetsudvikling.

Ledelsen beskriver, at der arbejdes med en flad struktur, hvor alle i ledelsen er i stand til at tage over i forhold til hinandens opgaver. Der beskrives desuden veletablerede mødestrukturer, som understøtter den faglige dialog om den enkelte beboer. Der afholdes bl.a. daglig triage i dag- og aftenvagten.

Plejehjemmet afholder desuden tværfaglige onsdagsmøder med deltagelse af terapeuter og sygeplejerske. Dertil afholdes desuden faste møder for social- og sundhedsassistenter, som hver 6. uge afholdes som et forbedringsindsatsmøde. På sigt skal deltagerkaren til forbedringsindsatsmøderne udvides.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

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

<b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<b>Data:</b> Ledelsen har ingen bemærkninger.
----------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen træder ind i boligen med et venligt smil, hilser godmorgen, og præsenterer sig ved fornavn. Fra det øjeblik, plejeforløbet begynder, er beboeren tydeligt optaget af forflytningerne i plejen. Medarbejderen viser oprigtig interesse og har et imødekomende kropssprog, og er lyttende til beboerens bekymringer. Dialogen er præget af venlighed og respekt med fokus på beboerens bekymringer omkring forflytningerne. Medarbejderens beroligende ord har en positiv effekt på beboeren, der virker rolig og tilfreds under resten af plejeforløbet.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder går roligt ind i boligen, hvor beboeren sover tungt. Medarbejderen læner sig stille hen over beboeren, og hvisker lavmælt 'godmorgen' i beboerens øre. Beboeren er terminal, og fremstår fysisk og kognitivt svækket. En anden medarbejder kommer ind i boligen, og sammen giver de to medarbejdere beboeren deres fulde opmærksomhed. Den ene medarbejder taler ind imellem engelsk til beboeren, hvormed medarbejderen etablerer en god kontakt med beboeren.  Medarbejderne benytter tiltaleformen 'min ven' flere gange under plejeforløbet. Desuden omtales beboerens tænder som 'bisser', idet medarbejderen siger 'Nu mangler vi bare at børste dine bisser'. Under plejen på badeværelset anvendes et lidt barnligt ordvalg i kommunikationen med beboeren. Beboeren udviser ingen reaktioner på medarbejderens kommunikation og tiltaleform, så det er ikke muligt at vurdere, om tiltaleformen er i overensstemmelse med beboerens ønsker. Efterfølgende har tilsynet en drøftelse med medarbejderen omkring kommunikationen, hvortil medarbejderen beskriver, at ordene anvendes til at understøtte en kærlig pleje og omsorg til den svækkede beboer.
-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Under hele forløbet er medarbejderen opmærksom på at bevare beboerens autonomi. Dette gøres ved aktivt at inddrage beboeren i de forskellige handlinger, der skal udføres, og ved at sikre, at beboeren er klar til handlinger, som f.eks. at vende sig i sengen. Beboeren udtrykker et ønske om at blive forflyttet med en loftslift, da beboeren er træt efter mange forflytninger med Sara Steady dagen før. Medarbejderen og beboeren indgår en aftale, der imødekommer beboerens behov. Beboeren giver udtryk for tillid til medarbejderen, og føler sig tryk ved at
------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

blive hjulpet. Medarbejderen inddrager beboeren i valget af tøj, og da medarbejderen ikke kan finde den trøje, beboeren ønsker, lader medarbejderen beboeren selv finde tøjet frem. Dette synes beboeren er meget tilfredsstillende.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

En af medarbejderne inddrager beboeren, og italesætter sine handlinger under plejen, så beboeren forberedes på hjælpen. Beboeren reagerer sparsomt på medarbejderens ord og handlinger, men virker rolig i forløbet. Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren, hvor det bl.a. observeres, at medarbejderen anvender viden om beboerens livshistorie og tidligere erhverv i tilgangen til beboeren.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen guider beboeren igennem plejeforløbet, og inddrager beboerens ressourcer, f.eks. løfter beboeren benene ved strømpepåtaging, og kan selvstændigt klare øvre hygiejne ved håndvasken. Beboeren er i gang med at træne forflytning via Sara Steady i stedet for loftlift, og medarbejderen inddrager beboeren i de faglige og plejemæssige overvejelser og fordele ved at benytte et forflytningsredskab, der stiller krav til, at beboeren anvender egne ressourcer. Beboeren kommer med bekymringer om hjælpemidlets stabilitet, og medarbejderen benytter motiverende dialog ved at fremlægge fordelene ved at benytte Sara Steady. Beboeren lytter, samtykker og virker motiveret ved medarbejderens måde at inddrage beboeren i de kommende forflytninger.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne udfører indsatsen ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens meget svækkede funktionsniveau, og derfor primært er af kompenserende karakter. Beboeren kan dog selvstændigt løfte benene i forbindelse med påklædning og hudpleje. Begge medarbejdere anerkender beboerens aktive deltagelse, og roser beboerens præstation.

På badeværelset støttes beboeren til at læne sig frem i kørestolen i forbindelse med af- og påklædning. Medarbejderen guider beboeren, og afventer tålmodigt, mens beboeren udfører handlingen.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier af personlig pleje generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i det ene observationsstudie, enkelte gange, er en kommunikation, som ikke fremstår ligeværdig, og hvor det samtidigt ikke er muligt at afklare, om medarbejderens valgte tiltaleform er i overensstemmelse med beboerens ønsker, idet beboeren er kognitivt svækket.

Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<b>Emne:</b> Organisering af arbejdet	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord og at sikre, at der er en affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderen indstiller sengen i en god arbejdshøjde, og de øvrige hjælpemidler, såsom kørestol og bækkestol, er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har nedsatte kræfter i benene. Forløbet gennemføres uden forstyrrelser.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder starter besøget med at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderne sikrer herefter, at beboerens seng eleveres i rette arbejdshøjde. Medarbejderne tilpasser løbende tempoet til beboerens svækkede funktionsniveau. Indledningsvist ringer den ene medarbejders telefon to gange med en meget høj tone. Den anden medarbejder tager telefonen, så medarbejderen kan fastholde fokus på beboeren, der ikke virker påvirket af den høje ringen. Medarbejderen slukker herefter telefonen. Der forekommer ellers ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet. Medarbejderne arbejder generelt ud fra en defineret rolle- og ansvarsfordeling, men enkelte gange virker det ikke helt koordineret, hvem der forbereder beboeren forud for en handling, hvilket indimellem medfører, at medarbejderne får givet modsatrettede meldinger til beboeren.
------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudierne generelt er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der enkelte gange, i det ene observationsstudie, forekommer en manglende koordinering imellem de to medarbejdere, hvilket medfører, at der gives modsatrettede meldinger til beboeren. Plejen gennemføres, uden at beboeren påvirkes af afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning, tømme skraldespand og sengeredning, udføres, imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Beboeren er på grund af sin fysiske tilstand ikke i stand til at deltage. Beboeren bemærker, at der er spildt krummer på gulvet, og medarbejderen indgår aftale med beboeren om at komme forbi og feje gulvet senere. Under tilsynet observeres det, at medarbejderen under udførelsen af nedre hygiejne berører både fjernbetjeningen til loftsliften og sengehesten med handsker, der ikke er rene. Efterfølgende observeres det, at medarbejderen afspritter plejebordet og andre remedier på badeværelset, men undlader at afspritte både fjernbetjeningen og sengehesten. Yderligere observeres det, at medarbejderen foretager sengeredning efter at have aftaget engangsforklædet.
---------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, herunder sengeredning, udluftning og oprydning.

Den ene medarbejder sørger for de praktiske opgaver, imens den anden medarbejder er på badeværelset med beboeren. Medarbejderen aftager det urene sengetøj og afspritter herefter sengens madras. I den forbindelse berører medarbejderen overfladen med urene handsker på. Medarbejderen spritter desuden ikke hænderne efter aftagning af handsker og når medarbejderen forlader boligen i forbindelse med håndtering af urent vasketøj.

## Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører indledningsvist nedre pleje på faglig korrekt vis. Medarbejderen har en faglig opmærksom på beboerens ødematøse underben, og vejleder beboeren i at benytte støttestrømper. Beboeren ønsker ikke at have støttestrømperne på, da beboeren mener, at støttestrømperne er blevet for store. Medarbejderen overtaler beboeren til at tage strømperne på, og lover at komme og tilse strømperne igen senere på dagen. Støttestrømperne påsættes fagligt korrekt med relevante hjælpemidler.

Beboeren hjælpes efterfølgende, via loftslift, til bækkenstol, og tilbydes at sidde i ro på badeværelset. Da beboeren er færdig, forflyttes beboeren tilbage til sengen til gentagelse af nedre hygiejne, og beboeren forflyttes derefter til kørestol. På badeværelset varetager beboeren selvstændigt øvre hygiejne og tandbørstning.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder udfører indledningsvist pleje af beboerens underkrop på faglig korrekt vis. Medarbejderen har en faglig opmærksomhed på beboerens hud på benene, hvor der ses let tørhed, hvorfor medarbejderen smører med creme. Beboeren får herefter strømper og benklæder på.

Beboeren forflyttes til kørestol med loftslift. Forud for forflytningen sikrer den ene medarbejder, at beboeren får støtte til at holde begge arme tæt ind til kroppen. Beboeren køres på badeværelset, og får hjælp til vask af overkroppen, tandbørstning, hudpleje, og får redt sit hår. Medarbejderen spørger undervejs ind til, om beboeren er træt, om beboeren fryser osv. Den personlige pleje udføres generelt i overensstemmelse med de hygiejniske principper, og tilsynet observerer, at medarbejderne er iført engangsforklæde, og at de generelt udfører relevante handskeskift. Den ene medarbejder undlader konsekvent at afspritte hænderne efter aftagning af urene handsker, hvor den anden medarbejder sikrer reglementeret håndhygiejne

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer generelt, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at nogle medarbejdere ikke følger de gældende hygiejniske retningslinjer. Dette omfatter områder, såsom korrekt anvendelse af værnemidler, rengøring af urene flader, korrekte handskeskift samt sikring af korrekt håndhygiejne.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p><b>Emne:</b> Fællesarealer</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Fællesarealerne er rene og ryddelige. Der er i fælleskøkkener opstillet en tablet, som i den ene spisestue spiller med afdæmpet musik under beboernes morgenmad. Tilsynet bemærker, at de forskellige etagers tablets afspiller musik, som virker afstemt med beboernes ønsker og den generelle stemning i dagligstuen. Således høres der i en afdeling klassisk musik, som nydes af to tilstedeværende kvindelige beboere, og i en anden afdeling høres Kim Larsen-sange.</p> <p>Flere beboere er fra morgenstunden samlet i spisestuen. Beboerne sidder lidt spredt, men der er en rolig stemning, og der er medarbejdere til stede. I løbet af formiddagen er mange beboere samlet i dagligstuen, hvor nogle sidder og blunder med et tæppe over sig, og andre sidder og taler sammen.</p> <p>I dagligstuerne er der indrettet med mindre borde og tilhørende stole. Ved beboernes indgangsdøre er der ophængt hylder, hvorpå det er muligt at stille personlige pynteting. Gangarealerne giver mulighed for ophold, hvor der ses opstillede lænestole med borde imellem.</p> <p>I de fælles spisestuer er der flere mindre spiseborde med plads til få personer, og dertil er der sofaarrangementer og kroge med lænestole, hvor man enten kan sidde flere eller lidt for sig selv med afstand til andre.</p> <p>Under tilsynsbesøget observeres det, at medarbejderne henvender sig til beboerne på en imødekomende og venlig måde, bl.a. observeres en høj grad af selvbestemmelse, hvor beboerne spørges ind til ønsker til morgenmad og drikkevarer, og tilsynet observerer desuden, hvordan en medarbejder spørger en beboer i dagligstuen om lov til at lægge tøj på plads i beboerens bolig.</p> <p>En medarbejder sidder ved siden af en beboer, der spiser morgenmad. De to har en samtale om den tv-udsendelse, de sammen kigger på. Ind imellem minder medarbejderen beboeren om at spise. Beboeren gentager den samme sætning flere gange, og tilsynet bemærker, hvordan medarbejderen besvarer spørgsmålet på en tålmodig måde.</p>
<p><b>Sociale aktiviteter</b></p>	<p>Beboerne på Huset William får udleveret en aktivitetsoversigt hver uge, hvor ugens aktiviteter fremgår med både tekst og billeder. Aktivitetsoversigten ligger fremme i flere af de besøgte hjem. Aktivitetsoversigten fremgår ligeledes af elektroniske skærme på plejehjemmet. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan afdelingernes tilknyttede medarbejdere fremgår af en tavle med billeder og navn.</p> <p>På tilsynsdagen er der tilbud om stolegymnastik i plejehjemmets sal i stueetagen. Aktiviteten afvikles af plejehjemmets aktivitetsmedarbejder.</p> <p>Om eftermiddagen observeres flere beboere i plejehjemmets atriumgård, hvor de nyder solen og interagerer med forbipasserende.</p>
<p><b><u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u></b></p> <p>Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne.</p>	

### 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 interviewer otte beboere, hvoraf de syv kognitivt er i stand til at besvare de fleste af tilsynets spørgsmål. En beboer kan ikke besvare spørgsmålene. Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god pleje og omsorg, og at medarbejderne er søde. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg føler mig tryk og godt tilpas. Jeg kan godt lide at være her'.</i></li> <li>• <i>'Den øverste ledelse er god, og det smitter af. Alle vil os det så godt'.</i></li> <li>• <i>'Det er personalet, der gør den store forskel'.</i></li> </ul>
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. En beboer udtaler bl.a.; <i>'Jeg bestemmer helt selv, hvad jeg vil. Jeg får sådan nogle sedler'.</i> Beboeren viser tilsynet aktivitetsoversigten og menuen.</p>
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b> Beboerne oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at hjælpen er individuelt tilpasset og af en tilfredsstillende kvalitet. Beboerne fremhæver bl.a., at medarbejderne, der hjælper dem, kender dem godt og ved, hvordan de ønsker, at hjælpen skal udføres. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Alt fungerer fint. De kommer som aftalt, og det er min faste medarbejder, der hjælper mig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg synes, at medarbejderne kender mig godt'.</i></li> <li>• <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og de kan godt finde ud af at hjælpe mig'.</i></li> </ul> <p>Beboerne beskriver alle, at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bliver måske forkælet lidt, men ja, overordnet gør jeg det, jeg selv kan'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne opfordrer mig til at tage imod mere hjælp, da jeg bliver så udmattet af at prøve selv'.</i></li> </ul>
-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen, ledelsen eller bede pårørende om støtte.

En meget tilfreds beboer siger med et stort smil; *'Chefen sidder lige lidt længere henne ad gangen, så det ville være nemt'*.

#### Observation

Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboerne er velduftende, har rent tøj på, smykker og velplejede negle. Beboere, der bærer briller, har fået støtte til at pudse dem.

En beboer er nybarberet, men har lidt stubbe hist og pist. Beboeren smiler og siger, at det ikke er alle medarbejderne, der er lige gode til at stå for barberingen.

En beboer er kognitivt ikke i stand til at besvare tilsynets spørgsmål, hvorfor tilsynet i stedet foretager faglige observationer af beboeren. Beboeren observeres i dagligstuen. Beboeren er lejret i en comfokørestol, og ligger ned. Beboeren sover tungt, og har et tæppe over sig. Beboeren har netop været i bad, og fremstår velsoigneret. Beboeren har et skånestykke placeret hen over brystet til opsamling af mundvand.

Tilsynet observerer desuden, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene.

#### Kontinuitet i støtten

Beboerne giver udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen.

En lettere kognitivt svækket beboer er ikke helt tilfreds med kontinuiteten, og borgeren udtaler, at hun oplever mange vikarer, og at der en dag først blev serveret frokost kl. 13 på grund af, at vikarerne ikke vidste, hvad de skulle gøre. Forlagt ledelsen beskrives det, hvordan plejehjemmet kun meget sjældent, og oftest om aftenen, anvender vikarer, da alle stillinger på plejehjemmet er besat. Desuden kan ledelsen kun mindes en gang, hvor frokosten er rykket til kl. 13, hvilket var meddelt forud for dagen på grund af et arrangement på plejehjemmet.

#### 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 i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, Tilsynet vurderer desuden, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne:

Kontakten til medarbejdere

#### Data:

Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever beboerne, at medarbejderne præsenterer sig ved ankomst til boligen, og at de altid sikrer, at de banker på, inden de går ind i boligen.



**Emne:**

Muligheder for at være social

**Data:**

Beboerne fortæller, at plejehjemmet har et bredt udbud af aktiviteter, som de i varierende grad deltager i. Beboerne beskriver, at de opfordres til deltagelse i fællesskabet af medarbejderne, men at der samtidigt er respekt for fravalg.

En beboer siger bl.a.; *'Jeg deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske. Jeg har det meget bedre heroppe i afdelingen'*.

Beboerne oplever, at de er sammen med medbeboere i det omfang, de ønsker, hvor flere beboere nævner, at de har søde naboer. Bl.a. siger en beboer; *'Vi har det så fint med hinanden'*.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

**3.3.4 Mål 4: Mad og måltider****Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Beboerne er generelt tilfredse med den varme mad, der serveres på plejehjemmet, hvor beboerne oplever god smag og tilstrækkelig variation. En beboer beskriver dog, at kødet indimellem er tørt og svært at tygge. Samme beboer påpeger, at der ofte serveres kartofler til den varme mad. Tilsynet medgiver, at der ifølge menuplanen, på langt de fleste dage, serveres kartofler til den varme ret.

En anden beboer fortæller, hvordan beboeren, på grund af synkebesvær, har afprøvet dysfagi-menuen, men efterfølgende har valgt den fra, fordi den opleves smagsløs.

De øvrige beboere tilkendegiver, at de er meget tilfredse med den varme mad, men tre af disse beboere synes til gengæld, at smørrebrødet er uinteressant og kedeligt.

Beboerne beskriver, hvordan de oplever indflydelse og medbestemmelse i forhold til menuen, bl.a. fortæller flere beboere om muligheden for at vælge menu på sin fødselsdag. En beboer fortæller, at beboeren er fritaget for retter med fisk og ost, og får tilbudt en alternativ ret.

De interviewede beboere, der spiser i spisestuen sammen med de øvrige beboere, beskriver, at det er hyggeligt, og at det foregår i en god stemning. En beboer beskriver, hvordan der på et tidspunkt sad en beboer, der spiste på en uhygiejnisk måde ved siden af beboeren. Beboeren valgte derfor at spise i egen bolig i to dage. Efterfølgende har medarbejderne fundet en god løsning på udfordringen, som begge beboere er tilfredse med. Derfor spiser beboeren nu igen i spisestuen, og nyder det.

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at beboerne i varierende grad er tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Fem ud af otte beboere har forskellige kritikpunkter i forhold til maden, herunder at kødet opleves tørt, at der ofte serveres kartofler til den varme ret, at dysfagidiæten er smagsløs, og at smørrebrød-

det er kedeligt. Til trods for de kritikpunkter oplever alle beboerne lydhørhed over for ønsker og forslag til maden og menuen. Desuden vurderes det, at de beboere, der benytter tilbuddet, oplever en hyggelig stemning, når måltiderne indtages i spise-stuen.

## 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 der i kvalitetsarbejdet aktuelt arbejdes med hygiejne, hvor der er fokus på plejehjemmets retningslinjer. Medarbejderne fortæller, at hygiejne italesættes dagligt, bl.a. minder medarbejderne hinanden om at bruge værnemidler korrekt. Hygiejnen er i fokus på baggrund af en iværksat forbedringsindsats efter gennemførelse af hygiejneaudits. Dertil beskriver medarbejderne, at der desuden er fokus på forebyggelse af infektioner, herunder særligt urinvejsinfektioner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet har fokus på en positiv tilgang til beboernes aktive deltagelse i plejen og omsorgen. Rehabilitering italesættes derfor systematisk på de daglige møder, hvor medarbejderne beskriver, at der er en vigtig sammenhæng imellem rehabilitering og værdighed, som ofte italesættes på møderne.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, hvordan der er fokus på 'Det gode måltid'. Medarbejderne beskriver deltagelse i madprojektet med Meyers Madhus, og hvordan der under måltiderne generelt er fokus på ro, tilstrækkelig støtte og forebyggelse af forstyrrelser. De nye menuer med mere klimavenlige retter fylder en del blandt beboerne. På de nye menuplaner er hovedingredienserne visualiserede, så beboerne kan se, om der f.eks. er svinekød eller linser i frikadellerne. Medarbejderne beskriver, hvordan deres kommunikation og måde at omtale maden på er vigtig i den forandringsproces, det er for beboerne at vænne sig til de nye retter.</p>
-------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <p>Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i forbindelse med kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tilpasset toneleje.</li> <li>• Sikre, at beboeren forstår budskabet.</li> <li>• Tale i øjenhøjde.</li> <li>• Respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation.</li> <li>• Vise interesse med sit kropssprog.</li> </ul> <p>En medarbejder beskriver sin tilgang til kommunikationen med sine kontaktbeboere, hvor medarbejderen hver dag spørger ind til beboernes velbefindende, og</p>
-------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

lytter opmærksomt til beboernes beskrivelser, samt støtter dem i at finde løsninger på udfordringer, hvis det er relevant.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en tæt dialog med den enkelte beboer, og at de, på baggrund af beboernes ønsker, behov og livshistorie, tilrettelægger beboerens pleje og omsorg. Medarbejderne fortæller, hvordan de besøger nye beboere hjemme eller på rehabiliteringen, inden indflytningen. Beboerens oplysninger dokumenteres i Cura.

Det er kontaktpersonen, der har det primære ansvar for at samle de nødvendige oplysninger om beboeren, herunder bl.a. beboerens ressourcer. Beboernes ønsker imødekommes i stor udstrækning, og medarbejderne beskriver relevante faglige overvejelser i forbindelse med balancen imellem beboernes selvbestemmelse og omsorgspligten.

Klippekort anvendes til aktiviteter, som beboerne har lyst til, f.eks. ture ud af huset, indkøb og fodbad.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver et stort fokus på rehabilitering. Medarbejderne fortæller, at den kommunikative tilgang er vigtig og afgørende. Medarbejderne giver relevante eksempler herpå, bl.a. hvordan den rigtige kommunikative tilgang kan betyde forskellen i forhold til, om beboeren er motiveret til aktiv deltagelse i plejen, træning og aktiviteter eller ej.

Plejhjemmet har tilknyttet en fysioterapeut to gange om ugen, der inddrages hos beboere med rehabiliteringspotentialer og behov for hjælpemidler.

Livets afslutning

Medarbejderne beskriver, at de kan se, om beboerne ønsker genoplivning på forsiden af Cura og på E-tavlen. Det er beslutninger, som beboernes læge altid er involverede i, og som tages op minimum en gang årligt.

Øvrige samtaler om livets afslutning gennemføres i overensstemmelse med beboernes lyst og behov for at tale om emnet.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, som bl.a. gennemføres via daglige morgenmøder, hvor beboernes aktuelle tilstand drøftes.

Der gennemføres desuden daglig triage, og en gang om ugen afholdes der desuden tværfaglig konference, hvor sygeplejersken deltager. Fysioterapeuten deltager fast en gang om måneden og ad hoc på de tværfaglige møder.

Ved udskrivelse gennemgås dokumentationen af både social og socialhedsassistent og fysioterapeut.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, som er understøttet af strukturerede mødefora.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitet - faste kontaktpersoner.</li> <li>• Tage udgangspunkt i beboernes vaner og rutiner.</li> <li>• Sikre en opdateret besøgsplan.</li> <li>• Forberede beboerne på, hvad der skal ske.</li> <li>• Overholde aftaler.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver indledningsvist til temaet, at kontaktpersonssystemet og høj kontinuitet hos den enkelte beboer er afgørende for en god forebyggelsesindsats og tidlig opsporing af begyndende sygdom.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de er opmærksomme på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observere huden, bl.a. svamp under brysterne og begyndende tryksår.</li> <li>• Være opmærksomme på at tilbyde beboerne rigeligt at drikke, særligt på de varme dage.</li> <li>• Sikre grundig nedre hygiejne, og dermed forebygge urinvejsinfektioner.</li> <li>• Forebygge fald ved identificering af faldrisici, sikre gode sko og at bestille relevante gangredskaber.</li> <li>• Forebygge ensomhed og stimulere til socialt samvær, idet der er mange potentielle følgesygdomme til ensomhed.</li> </ul> <p>Med udgangspunkt i tilsynets observationer af manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med observationsstudier, spørges medarbejderne ind til deres arbejdsgange i hverdagen, hvortil medarbejderne redegør for plejehjemmets procedurer og for kendskab, forståelse og efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.</p>
----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder kan de interviewede medarbejdere, på trods af de konstaterede mangler i forbindelse med observationsstudierne, redegøre for de hygiejniske retningslinjer med faglig overbevisning.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at de starter dagen med at læse dokumentationen fra det seneste døgn. Beboerkoordinatoren udarbejder arbejdstavlen dagen forinden, og derfor ved den enkelte medarbejder, hvilke beboere medarbejderen har ansvaret for på dagen. Herefter vurderer medarbejderen, hvilke beboere der er klar til at komme op, og hvem der gerne vil sove lidt længere.</p> <p>Medarbejderne forebygger forstyrrelser i plejen ved at sikre, at døren er lukket til beboernes bolig. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan det vurderes, hvilke beboere der kan håndtere forstyrrelser fra telefonen. Hos sårbare beboere lægges telefonen på kontoret.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>Medarbejderne beskriver klare samarbejdsaftaler med hinanden i forhold til opgaveløsningen, og de fortæller, at de er gode til at hjælpe hinanden i løbet af dagen, også i forbindelse med ændringer i beboernes tilstande, hvor medarbejderne kontakter beboerkoordinatoren eller sygeplejersken. Beboere, der har det dårligt, får typisk målt værdier, og det vurderes efterfølgende, om der skal gøres yderligere, f.eks. tilkaldes 112, akutteamet eller egen læge, alt efter det kritiske niveau.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer i løbet af vagten, ofte lige efter mødet kl. 11, og igen lige før vagtafslutning.</p> <p>Medarbejderne oplever god sparring omkring dokumentationen, hvor medarbejderne fortæller, at der er kolleger, der er særligt gode til dokumentation, og ellers kan sygeplejersken bidrage.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejder beskriver, at de fremsøger instrukser og vejledninger på Teams, KK-intra og VAR-portalen. Der er links til VAR via handlingsanvisninger i Cura. Medarbejderne bruger desuden VAR i forbindelse med sygeplejefaglige opgaver og i forbindelse med elevarbejde. En social- og sundhedshjælper beskriver, hvordan medarbejderen har søgt efter oplysninger om mave-tarm-problemer.</p> <p>På KK-intra finder medarbejderne bl.a. indsatskatalog, ældrepolitik, Cura-vejledninger, E-learning og oplysninger om arbejdsskader. Teams anvendes til alle plejehjemmets egne dokumenter.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange og samarbejde i opgaveløsningen, herunder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner, som opstartes inden for de første 24-48 timer efter en ny beboers indflytning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes, og at besøgsplanen indledes med en kort introduktion til beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet og indeholde beskrivelser af samtlige indsatser, der skal leveres hos beboeren. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, hvordan de sikrer, at der er en 'rød tråd' og sammenhæng igennem hele journalen, herunder bl.a. henvisninger fra besøgsplanen til relevante handlingsanvisninger og forflytningsplaner.</p>
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

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

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Alle observationer, der er gjort under tilsynet, er bragt i spil under interviewet, og de omtales løbende under de øvrige afsnit i tilsynsrapporten.

## 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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### 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 fortlængelse 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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.



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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

Vi har ingen bemærkninger for faktuelle fejl i rapporten.

Med venlig hilsen

**Tina Lehmann Pedersen**  
Forstander  
Huset William

## 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.