



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Solgaven

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL .....	22
4.2	METODE .....	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	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 de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

*Med venlig hilsen*

Birgitte Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Solgaven, Følager 15, 2500 Valby
Leder: Vena Brauner
Antal boliger: 93 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med leder:**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det vurderes, at pilotprojektet omkring 'Selvbestemmelse, Tryghed og Kontinuitet' allerede har bidraget positivt til arbejdet med kontaktpersonsfunktionen. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er ved at implementere en ny organisering, som understøtter kvalitetsarbejdet, hvortil det påtænkes at genetablere forbedringsmøderne i nær fremtid.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne foregår en respektfuld og individuelt tilpasset dialog med beboerne, som bærer præg af, at medarbejderne har et indgående kendskab til beboerne. Ligeledes udviser medarbejderne faglig forståelse for at sikre beboernes tryghed og autonomi, og hjælpen tilbydes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Der foregår en særdeles hensigtsmæssig organisering af plejen, og hjælpen foregår uden unødige forstyrrelser. Samtidig vurderes det, at den personlige og praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i beboerens ønsker, vaner og behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og de hygiejniske principper, hvor medarbejderne udviser stor faglig forståelse i forhold til at sikre en god håndhygiejne, og dermed sikre korrekt afbrydelse af smitteveje.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne vurderes, at plejehjemmet er indrettet hjemligt og hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen. Medarbejderne har en respektfuld, imødekommende og nærværende tilgang i kommunikationen med beboerne, dog anvender to medarbejdere i enkelte tilfælde kælenavne i kontakten med beboerne. Ligeledes vurderes det, at et personligt hjælpemiddel og et hjælpemiddel til fælles brug fremstår snavset og trænger til rengøring. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der foregår socialt samvær mellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.

##### **Interviews med beboere:**

Tilsynet har foretaget interview med otte beboere og vurderer på baggrund heraf, at beboerne oplever tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet, og de oplever, at deres autonomi respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver, at de vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at to beboere allerede har talt med medarbejderne herom. Beboerne oplever at få den hjælp, som de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at medarbejderne ikke altid er lyttende, men i stedet kan virke lidt fortravlede og færdiggør beboerens sætninger på en mindre hensigtsmæssig måde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og de oplever, at medicinen udleveres på de ordinerede tidspunkter. Ligeledes vurderes det, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og at deres boliger er renholdte. Det vurderes, at de fire beboeres hjælpemidler generelt er gengjorte, men at en rollator fremstår mindre rengjort. Beboerne oplever kontinuitet i den personlige hjælp, og de har kendskab til deres kontaktpersoner. Endvidere oplever beboerne en ordentlig, respektfuld og venlig kommunikation fra medarbejderne, og beboerne oplever, at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne. Det vurderes, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende sektorovergange, og at medarbejderne tager godt imod dem på plejehjemmet.

Beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og hospitalet, og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever mulighed for medindflydelse. Ligeledes vurderes det, at flere beboere har oplevet, at deres ønsker omkring måltidet imødekommes, og at de finder stemningen ved måltiderne god og hyggelig.

### Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emnerne i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne efterlyser mere fastlagt samarbejde og sparring på tværs af afdelingerne, særligt i forhold til kvalitetsmøder og opfølgning på UTH, som har været pauseret grundet COVID-19.

Medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd og respekterer beboernes autonomi. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende livets afslutning.

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende retningslinjer ved medicinadministration. Endvidere kan medarbejderne redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet, herunder for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge gældende faglige instrukser og vejledninger, og at de anvender disse som tiltænkt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordelingen i forhold til renholdelse af beboernes hjælpemidler og hjælpemidler til fælles brug, men at de ikke har en fast procedure, der sikrer, at rengøringen foretages på tilfredsstillende vis.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne efterlyser mere fastlagt samarbejde og sparring på tværs af afdelingerne, særligt i forhold til kvalitetsmøder og opfølgning på UTH, som har været pauseret grundet COVID-19.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder nuværende fokus på at genskabe medarbejdernes fællesskabsfølelse og genetablering af kvalitetsmøder og opfølgning på UTH.
Tilsynet bemærker, at to personlige hjælpemidler og et hjælpemiddel til fælles brug ikke er tilstrækkeligt rengjort. Hertil bemærker tilsynet, at medarbejderne beskriver, at de ikke har en fast procedure, der sikrer, at rengøringen foretages på tilfredsstillende vis.	Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre en mere systematisk arbejdsgang for renholdelse af hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at enkelte medarbejdere, anvender kælenavne som "Skat" til beboere på fællesarealer. Tilsynet anerkender, at medarbejderne italesætter en igangværende indsats omkring at undlade kælenavne i kommunikationen med beboerne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder med at sikre, at medarbejderne møder beboerne ud fra en professionel tilgang.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at medarbejderne ikke altid lytter til hende, og ikke lader hende tale færdigt, men i stedet kan fremstå lettere fortravlede og færdiggør hendes sætninger på en mindre hensigtsmæssig måde.	Tilsynet anbefaler, at der som led i pilotprojektet i hverdagen fortsat er ledelsesmæssig opmærksomhed på, at medarbejderne ikke udviser fortravlet adfærd, og på at sikre, at beboerne har en oplevelse af at blive lyttet til.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Lederen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn, hvor plejehjemmet modtog anbefalinger vedrørende hygiejne, kommunikation om beboere på fællesarealer, manglende kontinuitet og stemningen ved måltidet.</p> <p>Lederen oplyser i relation til hygiejneområdet, at en sygeplejerske har afholdt workshops og undervisningsseancer for medarbejderne, hvor retningslinjer og arbejdsgange blev gennemgået. Dertil har medarbejderne gennemført obligatoriske e-learningkurser i hygiejne.</p> <p>Vedrørende kommunikation om beboerne på fællesarealerne beskrives det, at dette er italesat i alle afdelinger, og at lederne har skærpet opmærksomheden herpå.</p> <p>I forhold til at sikre kontinuitet i plejen og sikre, at afløser/vikarer har kendskab til beboernes besøgsplaner, har dette været et stort fokusområde, da plejehjemmet indgår i et pilotprojekt om 'Selvbestemmelse, Tryghed og Kontinuitet'. Hertil er der foretaget interviews af beboerne, og beboernes svar er gennemgået med medarbejderne, hvilket var en øjenåbner for mange. Dette har medført en større opmærksomhed på kontaktpersonsfunktionen og på at sikre, at medarbejderne er velinformerede om beboernes situation, så beboeren oplever tryghed.</p> <p>Ligeledes har der været fokus på at skabe et stabilt internt afløserkorps, som blandt andet via Mobility-instruktører sikres øget kendskab til målgruppens behov, og som forstår vigtigheden i at anvende beboerens besøgsplan aktivt i plejen.</p> <p>Vedrørende anbefalingen omkring måltidet har der været dialog med medarbejderne om værtsrollen på forskellige møder. Der er enighed om, at værtsrollen skal facilitere til hyggelig dialog og skabe god stemning.</p> <p>Ydermere har der været afholdt forskellige møder med udgangspunkt i beboerdemokratiet, herunder menu-planlægningsmøder, beboermøder og beboerrådsmøder, hvor der har været inviteret til dialog, refleksion og forventningsafstemning omkring mad og måltider.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen fortæller, at det, grundet vakante stillinger i sygeplejerskegruppen, har været nødvendigt at prioritere i indsatserne i kvalitetsarbejdet. En sygeplejerske foretager journal- og medicinaudit med fast kadence, ligesom der er indgået samarbejde med områdekontoret om at understøtte kvalitetsarbejdet. Områdekontoret bidrager endvidere med sagsbehandling af de utilsigtede hændelser (UTH).</p> <p>Ud over pilotprojektet om 'Selvbestemmelse, Tryghed og Kontinuitet' er plejehjemmet med i et projekt med Mette Martinussen om at udvikle udbuddet af mellemmåltider med særligt fokus på at imødekomme ernæringsbehovet til småspisende beboere. I tillæg til dette har plejehjemmets kvalitetsmedarbejder i ernæring afholdt temaeftermiddag om ernæring for nogle af aftenvagterne. Her har der både været fokus på det fysiske og psykiske miljø i forbindelse med måltidet og på værtsrollen.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det vurderes, at pilotprojektet omkring 'Selvbestemmelse, Tryghed og Kontinuitet' allerede har bidraget positivt til arbejdet med kontaktpersonsfunktionen.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen beskriver, at der er sket en organisationsændring siden sidste tilsyn, grundet manglen på sygeplejersker. Ændringen betyder, at der i stedet for fire basissygeplejersker vil være en kvalitets- og udviklingssygeplejerske, som skal fungere som tovholder for kvalitetsarbejdet, og to basissygeplejersker der skal understøtte arbejdet sammen med den øvrige stab, herunder ledelsen og kvalitetsmedarbejderen i ernæring. Kvalitets- og udviklingssygeplejersken er ansat og starter inden længe, dog mangler der fortsat en sygeplejerske.</p> <p>På plejehjemmet arbejdes der med nøglepersoner, og nogle medarbejdere har særlige ansvarsområder, som fx elever, studerende, ernæring, hjælpemidler og forflytning.</p> <p>Lederen oplyser, at det har været særligt udfordrende at rekruttere social- og sundhedsassistenter til aftenvagter, men lederen oplever også at modtage uopfordrede ansøgninger fra faglærte. Hertil anvendes der interne vikarer for at sikre kontinuiteten.</p> <p>For at sikre det tværfaglige samarbejde og faglig refleksion afholdes der daglige fællesmøder kl. 10 i de forskellige afdelinger. Ud over den daglige opfølgning på møderne har de forskellige ugedage forskelligt mødeindhold, som fx trivselsmøde, tværfaglig konference og fagligt fokus. På de tværfaglige konferencer deltager både Mobility-instruktører, aktivitetsmedarbejdere og terapeuter.</p> <p>Selve forbedringsmøderne er ikke blevet genetableret på nuværende tidspunkt, grundet manglen på sygeplejefaglige ressourcer, men det er planen at dette skal genindføres i nær fremtid.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er ved at implementere en ny organisering, som understøtter kvalitetsarbejdet, hvortil det påtænkes at genetablere forbedringsmøderne i nær fremtid.

**Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Lederen ønsker, at tilsynet bemærker medarbejdernes trivsel og deres oplevelse af igangværende indsats.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt på beboeren, som tiltales ved navn. Medarbejderen har en familiær og humoristisk tone, som beboeren gengælder, og det er tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens livshistorie. Medarbejderen taler tydeligt og i et tilpas toneleje, der sikrer hensyn til beboerens nedsatte hørelse.</p> <p>Medarbejderen spørger ind til beboerens søvn, og de har en intern dialog om søvn og hverdagsliv.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen sikrer sig, at beboeren får sit høreapparat på, og medarbejderen taler samtidig i en høj og tydelig tone, så beboeren kan høre, hvad der bliver sagt. Under forløbet observeres en god dialog mellem medarbejderen og beboeren, hvilket bærer præg af, at medarbejderen har et stort kendskab til beboerens livshistorie og hverdagsliv.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen spørger løbende ind til beboerens ønsker og behov i forhold til plejen og tøjvalg, og medarbejderen sikrer på denne måde beboeren medindflydelse. Medarbejderen italesætter sine handlinger undervejs, og medarbejderen sikrer sig accept til at bestille en ny creme, kontakte beboerens pårørende og til at smøre beboeren med creme.</p> <p>Beboeren virker tryk og afslappet. Forløbet gennemføres på rutineret vis og bærer præg af, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen sikrer sig, at plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker, og at beboeren inddrages løbende. Dette gøres ved, at medarbejderen spørger ind til beboerens accept, inden en handling udføres og ved, at plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboeren, og som beboeren virker tryk ved.</p> <p>Medarbejderen spørger også ind til, om beboeren ønsker at spise sin morgenmad i boligen eller i den fælles spisestue, hvortil beboeren ønsker at komme ud og sidde, idet hun udtrykker ønske om at se en medbeboer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under hele forløbet er medarbejderen meget opmærksom på at anvende beboerens ressourcer aktivt i plejen. Eksempelvis præsenterer medarbejderen et glas med beboerens tandprotese i for beboeren, så beboeren selv kan tage sin protese i munden. Da beboeren i første omgang vender protesen forkert, guides beboeren verbalt til at vende den korrekt.</p> <p>Det er tydeligt, at beboeren kender til rutinerne og medarbejderens forventninger om, at beboeren deltager aktivt, da beboeren flere gange udtrykker; "Er det tid nu?" til de mange forskellige handlinger, som beboeren kan involveres i, herunder vendinger i sengen og forflytning til kørestol. Da beboeren sidder i kørestolen, italesætter medarbejderen på en motiverende måde, at beboeren selv skal tage fodstøtterne ned og låse stolen.</p>

	<p>Medarbejderen yder kompenserende hjælp på badeværelset, hvor den øvre pleje udføres foran vasken. Her klargør medarbejderen vaskeklude og rækker det til beboeren, som herefter selv kan vaske sig.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen guider gennem hele forløbet beboeren i at anvende sine ressourcer aktivt. Medarbejderen har en rolig tilgang og giver beboeren tid til at udføre forskellige opgaver selvstændigt. Fx afventer medarbejderen, mens beboeren selv tager nattrøjen af og rejser sig fra sengen.</p> <p>Den øvre personlige pleje udføres på badeværelset, mens beboeren sidder foran vasken. Medarbejderen anvender en kompenserende tilgang, hvortil hun eksempelvis støtter beboeren med at blive vasket på ryggen. Medarbejderen giver beboeren tid alene på badeværelset, så beboeren kan udføre dele af den personlige pleje selvstændigt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne foregår en respektfuld og individuelt tilpasset dialog med beboerne, som bærer præg af, at medarbejderne har et indgående kendskab til beboerne. Under observationsstudierne udviser medarbejderne faglig forståelse for at sikre beboernes tryghed og autonomi, og hjælpen tilbydes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen indleder plejen med at finde remedier frem på et rullebord, inden hun går ind til beboeren. Plejeforløbet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og ud fra beboerens vaner og rutiner, da det er meget tydeligt, at beboeren kender rækkefølgen på de forskellige dele af forløbet. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p>Medarbejderen benytter tiden, mens beboeren sidder alene på badeværelset, til at udføre forskellige praktiske opgaver i boligen, og medarbejderen er således i nærheden til at støtte beboeren, når beboeren har behov for det.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier foregår en særdeles hensigtsmæssig organisering af plejen, og at hjælpen foregår uden unødige forstyrrelser.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager udluftning i boligen, og medarbejderen fortæller beboeren, at øvrige opryddingsopgaver og sengeredning vil blive foretaget senere, når beboeren har fået sin morgenmad. Tilsynet observerer ikke opgaverne udført.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen foretager sengeredning, udluftning og oprydning efter plejen. Alle opgaver udføres efter relevante faglige retningslinjer.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager håndhygiejne og ifører sig plastforklæde og handsker. Herefter kører medarbejderen sengen op i korrekt arbejds højde. Beboeren har kateter, og medarbejderen indleder plejen med at skifte kateterposen i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen foretager efterfølgende nedre hygiejne ud fra de hygiejniske principper, og beboerens kateterpose placeres korrekt i en fikseringspose på benet. Medarbejderen hjælper beboeren med nedre påklædning og sko, mens beboeren ligger i sengen, og beboeren forflyttes herefter over i sin kørestol med en stålift, som håndteres på fortrolig vis. Den øvre pleje og påklædning foregår på badeværelset i et samarbejde mellem beboeren og medarbejderen. Medarbejderen foretager under hele forløbet korrekt handskeskift og håndhygiejne. Beboeren følges afslutningsvist til den fælles spisestue.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Medarbejderen foretager indledningsvist korrekt håndhygiejne og ifører sig handsker. Medarbejderen støtter herefter beboeren med at få støttestrømper på, mens beboeren fortsat ligger i sengen. Efterfølgende går beboeren ud på badeværelset, hvor hun gives tid alene på toiletet. Medarbejderen ifører sig herefter plastik engangsforklæde under den tætte pleje, hvor beboeren støttes med den nedre hygiejne efter toiletbesøget. Den øvre pleje udføres i samarbejde mellem beboeren og medarbejderen, mens beboeren sidder foran håndvasken. Medarbejderen foretager korrekt skift af handsker og udfører hertil den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Medarbejderen udfører ligeledes håndhygiejne, da hun forlader boligen for at følge beboeren ned i den fælles spisestue.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige og praktiske hjælp leveres med udgangspunkt i beboerens ønsker, vaner og behov og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og de hygiejniske principper. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser stor faglig forståelse i forhold til at sikre en god håndhygiejne og dermed sikre korrekt afbrydelse af smitteveje.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Ved indgangen til plejehjemmet ses en informationstavle med forskellige opslag målrettet pårørende.</p> <p>Indretningen på plejehjemmet er målrettet beboerprofilen, hvor der ses forskellige hensyn til blinde og svagtseende. Fx ses der mærkning på gulv og håndtag for blinde og forskellige punktskriftstegn, der hjælper med at finde vej, samt en elevator, som fortæller, når døre åbnes og lukkes, og som fortæller, hvilken etage man befinder sig på.</p> <p>Plejehjemmet består af seks etager, hvor fællesarealerne fremstår med en sparsom indretning, hvilket fremstår relevant for målgruppen. Der er anvendt blomster og planter for at øge følelsen af hjemlighed, og indretningen i afdelingernes fællesstuer indbyder til hyggeligt samvær.</p>

	<p>Afdelingernes fælles spisestuer er indrettede med mindre borde, hvilket gør, at beboerne kan sidde sammen i små grupper. I en afdeling er der en terrasse, hvor der ses altankasser med blomster og plantekasser med agurker og tomater. En beboer fortæller, at han har været med til at plante flere af planterne.</p> <p>Herudover har plejehjemmet forskellige muligheder for træning og aktivitet. Der er fx en stor træningssal samt et wellnessrum, og på hver afdeling er der et åbent rum med forskellige træningscykler, som beboerne frit kan benytte.</p> <p>Afdelingerne har store gange og luftige fællesarealer, som er rene og ryddelige, dog ses en stålift til fælles brug, som trænger til rengøring. Herudover ses, at en rollator til en beboer, som opholder sig på fællesarealerne, ligeledes trænger til rengøring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne præsenterer sig, når de går ind i fællesrummet, så beboerne ved, hvem der kommer. Ligeledes siger medarbejderne pænt farvel, når de går igen, så beboerne er opmærksomme herpå.</p> <p>Medarbejderne anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne, og dialogen foregår i øjenhøjde. Medarbejderne har et roligt kropssprog, og de udviser nærvær i kontakten med beboerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Alle afdelinger har en elektronisk informationstavle med indbygget højttaler, så målgruppen også kan følge med i diverse opslag, som fx aktiviteter, vejrudsigt og menuplan. Her ses et varieret udvalg af aktiviteter, som fx cykling, sang, keramik, mandegruppe og et arrangement med underholdning og pølsevogn. På tilsynsdagen er der planlagt gymnastik, læsegruppe og foredrag.</p> <p>I formiddagstimerne skal flere beboere til gymnastik. Nogle beboere går selv eller følges med en medbeboer. En beboer beskriver fx over for tilsynet, hvordan hun altid følges med en medbeboer, og at de har aftalt at mødes ved elevatoren på et bestemt tidspunkt. Enkelte beboere følges også af medarbejdere. En medarbejder henvender sig til en beboer og spørger, om medarbejderen skal følge beboeren til gymnastik, hvilket beboeren svarer ja til. Medarbejderen spørger, om beboeren vil gå med rollator eller køre i kørestol. Beboeren ønsker kørestolen, hvorefter medarbejderen henter denne og følger beboeren af sted som aftalt.</p> <p>I en fællesstue sidder nogle beboere og spiser deres morgenmad, mens nogle medarbejdere foretager andre praktiske opgaver i rummet. Der er en hyggelig stemning og en humoristisk dialog mellem beboere og medarbejdere. I køkkenet ses en husassistent iført plastforklæde, som hjælper med at anrette og servere beboernes morgenmad. En beboer ankommer i kørestol, og der hilses velkommen på en meget imødekommende måde af både medarbejdere og medbeboere. Beboeren falder hurtigt i snak med nogle medbeboere, og der foregår en livlig snak.</p> <p>I en anden afdeling sidder en beboer og ser fjernsyn i den fælles dagligstue.</p> <p>På to afdelinger bemærker tilsynet, at to medarbejdere i enkelte tilfælde anvender kælenavne som "skat" i kontakten med beboerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er indrettet hjemligt og hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen, og at medarbejderne har en respektfuld, imødekommende og nærværende tilgang i kommunikationen med beboerne, men at to medarbejdere i enkelte tilfælde anvender kælenavne i kontakten med beboerne. Ligeledes vurderes det, at et personligt hjælpemiddel og et hjælpemiddel til fælles brug fremstår snavsede og trænger til rengøring.</p> <p>Ligeledes er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der foregår socialt samvær mellem beboere og medarbejdere på fællesarealerne.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interviews med otte beboere, som alle giver udtryk for at opleve tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er først og fremmest trygt, at man hurtigt lærer personalet at kende - de er dygtige til at komme hurtigt ind på livet af en".</i></li> <li>• <i>"Man har ikke så mange bekymringer her".</i></li> <li>• <i>"Jeg har det faktisk godt. Jeg er blevet mere tryk, efter at jeg er kommet her".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever selvbestemmelse.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg gør kun det, der passer mig, og det har de ingen problemer med".</i></li> <li>• <i>"Den måned, jeg har været her, har jeg haft det rigtigt godt. Man kan da bestemme rigtigt meget".</i></li> <li>• <i>"Man må da selv bestemme, hvad man har lyst til. De er altid flinke til at komme og spørge".</i></li> </ul>
Livets afslutning	<p>Beboerne beskriver, at de generelt vil være trygge ved at tale med medarbejderne om emner vedrørende livets afslutning. Heraf beskriver to af beboerne, at medarbejderne allerede har talt med dem om emnet, mens to andre beboere primært ønsker at tale med deres pårørende herom.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg ved ikke, hvad jeg skulle fortælle dem (medarbejderne), da jeg stadig ikke selv har taget stilling til døden".</i></li> <li>• <i>"Min kontaktperson har en gang spurgt, om jeg er bange for at dø".</i></li> <li>• <i>"Det havde jeg ingen problemer med at tale om".</i></li> <li>• <i>"Det har de spurgt om, men jeg er jo ikke så gammel, så jeg vil gerne genoplives".</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet, og beboerne oplever, at deres autonomi respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver, at de vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, og at to beboere allerede har talt med medarbejderne herom.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er god. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde og flinke, og en beboer nævner, at medarbejderne altid reagerer hurtigt på nødkald.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg føler, at hjælpen er i absolut særklasse".</i></li> <li>• <i>"De passer og plejer en, som en lille baby. Det er godt".</i></li> <li>• <i>"Man kan altid få den hjælp, man har brug for".</i></li> </ul>

	<p>Beboerne beskriver, at de anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og enkelte beboere oplever, at medarbejderne motiverer dem hertil.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg gør det meste selv - jeg reder også min seng hver dag - det er jo vigtigt at holde sig i gang"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg laver meget selv. jeg tager støttestrømper af og på, og jeg skifter poser. Jeg holder mig i gang"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne beskriver generelt at føle sig lyttet til. Dog beskriver en beboer, at medarbejderne nogle gange virker lidt fortravlede, og derfor ikke altid får lyttet til det, beboeren har at sige. Beboeren oplever, at medarbejderne prøver at færdiggøre hendes sætninger med det de tror, beboeren vil sige. Dette er beboeren lidt ked af, da det ikke altid er den rette konklusion, medarbejderne drager.</p> <p>Alle beboerne oplever at få deres medicin udleveret rettidigt.</p> <p>En beboer beskriver, at hun selv tager medicinen, når medarbejderne udleverer beboerens doseringsæske.</p> <p>Ved behov for at klage, beskriver beboerne forskellige strategier, men de vil generelt gå til lederen eller medarbejderne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er selvfølgelig én, som man kan gå til, og vi holder også møder"</i>.</li> <li>• <i>"I det store hele er jeg godt tilfreds. Hvis der var noget, ville jeg nok sige det til min kontaktperson. Og hvis det ikke hjalp, så ville jeg sige det til chefen for afdelingen"</i>.</li> </ul> <p>En beboer har engang talt med medarbejderne om, at morgenhjælpen blev leveret sent. Beboeren oplevede at blive taget alvorligt, og beboeren beskriver, at hjælpen siden er leveret tidligere.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår velsoignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.</p> <p>Beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige, og deres hjælpemidler er generelt tilfredsstillende renholdt, fraset en rollator, der fremstår mindre rengjort.</p> <p>En beboer siger: <i>"Jeg har fået min (rollator) ordnet. Det var min kontaktperson, som spurgte, om vi lige skulle ordne den"</i>.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Alle beboerne oplever kontinuitet, og de beskriver kendskab til deres kontaktperson.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har en kontaktperson, jeg kalder hende min anstandsdame. Når hun ikke har fri, så kommer hun og vasker mig og sørger for mig"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg kender dem jo efterhånden, de er kommet her gennem nogle år"</i>.</li> <li>• <i>"Det er rart, at man kender dem... De spørger fx ind til mig, hvis de ved, at jeg har været ude - det er rart... og omvendt giver de også lidt af sig selv"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg kan af gode grunde ikke kende deres ansigter, da jeg ikke kan se så godt, men jeg ved udmærket, hvem de er - og de er alle søde"</i>.</li> <li>• <i>"På et tidspunkt var der mange vikarer, men det er anderledes nu. Det er blevet bedre"</i>.</li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at medarbejderne ikke altid er lyttende, men i stedet kan virke lidt fortravlede og færdiggør beboerens sætninger på en mindre hensigtsmæssig måde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne anvender deres ressourcer i størst muligt omfang, og de oplever, at medicinen udleveres på de ordinerede tidspunkter. Ligeledes vurderes det, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres livsstil, og at deres boliger er renholdte. Det vurderes, at beboernes hjælpemidler generelt er rengjorte, men at en rollator fremstår mindre rengjort. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet i den personlige hjælp, og at de har kendskab til deres kontaktpersoner.

**Mål 3: Kontakt**

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en pæn, venlig, respektfuld og ordentlig tone. Ligeledes oplever beboerne, at deres privatliv respekteres, og at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i beboernes boliger. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har aldrig hørt dem tale ned til os".</i></li> <li>• <i>"En gang imellem kan vi lave lidt sjov med hinanden, det er dejligt sådan noget".</i></li> <li>• <i>"De er altid i godt humør, nærmest uanset hvad - det er skønt!"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i de mange forskellige tilbud, som fx gymnastik, ture ud af huset og cykling. Tre beboere deltager ikke i aktiviteter efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er en slags selvvalgt eneboer, sådan har jeg altid haft det".</i></li> <li>• <i>"Hvis jeg har lyst, så er der muligheder. En dag talte vi om at væve, så det har jeg tænkt mig at gå i gang med igen".</i></li> <li>• <i>"De laver jo så meget, og det er fantastisk. Så er der cykling og gymnastik, og så er der ditten og datten. Man behøver ikke at kede sig".</i></li> <li>• <i>"De er flinke til at sige, når der foregår noget. Jeg deltager til gymnastik, og det jeg har lyst til".</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en ordentligt, respektfuld og venlig kommunikation fra medarbejderne, og beboerne oplever, at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne.

**Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgange	<p>Fire beboere har for nylig erfaring med sektorovergange, enten fordi de har været indlagt på hospitalet, eller fordi de er flyttet ind på plejehjemmet for nylig.</p> <p>Alle beboerne har oplevet gode overgange, og de beskriver, at medarbejderne har taget godt imod dem på plejehjemmet.</p>



	<p>En beboer nævner endvidere, at medarbejderne har været meget hjælpsomme, og at det har bidraget til, at beboeren hurtigt følte sig hjemme efter indflytning.</p> <p>Seks af beboerne er overbeviste om, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen/hospitalet, mens to beboere beskriver, at de ikke har vished herom, da de ikke har haft behov for en læge.</p> <p>En beboer beskriver, at hun har en meddelelsesbog, som medarbejderne anvender til at kommunikere med hospitalet, da beboeren er på hospitalet flere gange ugentligt. Beboeren synes, at det er en god ordning, der sikrer, at begge parter hurtigt og nemt får adgang til korte beskeder.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun har haft hævede ben, og at hun har fået forbindinger på. Beboeren siger samtidig: <i>"Der kommer en læge hver onsdag, og hvis der er noget, så henvender de (medarbejderne) sig til lægen"</i>.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne har et godt internt samarbejde, og at de er gode til at følge op på igangværende indsatser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles tilfredsstillende sektorovergange, og at medarbejderne tager godt imod dem på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med både lægen og hospitalet og internt medarbejderne imellem på plejehjemmet.</p>	

<b>Mål 5: Mad og måltider</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Mad og måltider	<p>Beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden og dens kvalitet. En beboer beskriver mindre tilfredshed med den fisk, der serveres, da fisken opleves tør. En anden beboer beskriver at have taget på efter indflytning, da maden er så god.</p> <p>Alle beboerne beskriver, at maden er velsmagende og varieret, og de siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Maden er faktisk ret god. Man kan ikke forlange at alle er tilfredse, det er umuligt. De gør det så godt, som de overhovedet kan"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg er fuldt ud tilfreds med maden - for mig er den luksus!"</i>.</li> </ul> <p>Syv beboere fortæller, at der afholdes madmøder, hvor de kan komme med ønsker til maden. En beboer er næsten lige flyttet ind på plejehjemmet, og beboeren har endnu ikke kendskab til dette.</p> <p>Beboerne oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, og flere beboere har oplevet, at deres ønsker også er imødekommet.</p> <p>Alle beboerne beskriver stemningen ved måltiderne som god og hyggelig. Flere beboere nævner, at det er hyggeligt, når medarbejderne sidder med ved bordet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er dejligt at sidde derude, vi sludrer og sladrer. En gang imellem deler vi lidt rødvin, og det er vi enige om ved bordet"</i>.</li> <li>• <i>"Der er et bord, hvor jeg sidder. Her hygger vi os og sludrer godt sammen. Vi sidder fire sammen"</i>.</li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og variation, og at de oplever mulighed for medindflydelse. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at flere beboere har oplevet, at deres ønsker omkring måltidet imødekommes, og at beboerne finder stemningen ved måltiderne god og hyggelig.

**3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE****Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på et pilotprojekt vedrørende 'Selvbestemmelse, Tryghed og Kontinuitet', hvor beboerne er blevet interviewet omkring deres subjektive oplevelser af de nævnte områder. En rapport med beboernes svar er efterfølgende udarbejdet, og rapporten har dannet grundlag for indsatsområderne.</p> <p>Medarbejderne nævner, at en stor del af indsatsen indebærer at skabe psykologisk tryghed og forudsigelighed hos beboerne. Projektet har medført et større trivselsarbejde og en ændring af sproget og adfærden blandt medarbejderne, da beboerne særligt oplevede, at medarbejderne virkede stressede/fortrævlede.</p> <p>Hertil oplyses det, at der har været afholdt beboermøde for nylig, hvor beboerne gav udtryk for at opleve en større tilfredshed og en højere grad af kontinuitet sammenlignet med tidligere.</p> <p>I relation til målgruppen er der Mobility-instruktører ansat, der har fokus på at lære medarbejderne at guide og vejlede svagtseende og blinde, så beboerne oplever størst mulig selvbestemmelse og selvstændighed. Hertil beskriver medarbejderne opmærksomhed på lavpraktiske indsatser, som fx at mærke beboernes balsam-/shampooflasker og at anvende farvede tallerkener og servietter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der med fast kadence udføres medicin- og journalaudit, og at de i forbedringsarbejdet anvender forbedringsmodellen.</p> <p>Tilsynet hæfter sig ved, at medarbejderne i refleksionen ofte taler ud fra egen afdeling - og ikke ud fra en fælles holdning. Hertil beskriver medarbejderne, at afdelingerne har været meget opdelt under COVID-19, og at de tværgående kvalitetsmøder først nu er ved at blive genetablerede. Medarbejderne savner at mødes på tværs, da den faglige sparring ved kvalitetsmøderne blev oplevet meget meningsfuld, og der blev fulgt op på de indberettede UTH. Ledelsen har for nylig inviteret medarbejderne til fælles morgenmadsmøde for at understøtte fællesskabsfølelsen, men medarbejderne efterlyser mere fastlagte kvalitetsmøder.</p> <p>På hygiejneområdet italesættes der fokus på håndhygiejne og korrekt anvendelse af værnemidler. Endvidere har der været afholdt hygiejneundervisning og workshops gennem et samarbejde mellem plejehjemmets sygeplejersker og hygiejneorganisationen.</p> <p>Afslutningsvist beskriver medarbejderne, at et prioriteret område på plejehjemet har været at få genetableret aktivitetsniveauet med henblik på at sikre beboernes livskvalitet.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emnerne i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne efterlyser mere fastlagt samarbejde og sparring på tværs af afdelingerne, særligt i forhold til kvalitetsmøder og opfølgning på UTH, som har været pauseret grundet COVID-19.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at det i kommunikationen med beboerne er vigtigt at have fokus på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sige sit navn, når man møder beboere på fællesarealer, da beboerne ikke altid kan se, hvem man er - og huske at sige, når man går.</li> <li>• Udvide tillid og kendskab til beboeren.</li> <li>• Være nærværende.</li> <li>• Anvende beboernes livshistorie aktivt i plejen.</li> <li>• Anvende fysisk berøring.</li> <li>• Være i øjenhøjde med beboeren.</li> <li>• Udvide ro - og give sig tid, så man ikke udviser travlhed.</li> </ul> <p>På grund af beboernes synshandicap anvendes der ikke spejling i arbejdet hos beboere med demens. I stedet er der fokus på at anvende korte og tydelige sætninger og at anvende fysisk berøring.</p> <p>For at sikre en respektfuld og professionel tilgang er der på to afdelinger arbejdet med at undlade brugen af kælenavne, som fx "skat" over for beboerne. Dette er stadig noget, der arbejdes med, og der sker en løbende italesættelse heraf.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne oplyser, at de dagligt spørger ind til beboerens behov og ønsker, og at de planlægger plejen ud fra dette. Hertil beskrives det, at besøgsplanen understøtter beboerens selvbestemmelsesret, og at den ofte udfyldes og ajourføres i samarbejde med beboeren. Allerede ved indflytningssamtalen involveres beboeren og dennes pårørende for at sikre medindflydelse og sikre forventningsafstemning. I den løbende dialog indsamles også oplysninger vedrørende beboerens baggrund og livshistorie.</p> <p>Medarbejderne redegør for, hvordan det primært er aktivitetsmedarbejderne, der anvender klippekortsordningen. Indsatsen hertil tager udgangspunkt i beboerens individuelle ønsker, som fx kan være ture ud af huset eller ekstra bad. En medarbejder nævner, at de har fokus på at tilbyde beboerne aktiviteter, mens registrering af klip nogle gange glemmes.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan de inddrager beboernes ressourcer i størst muligt omfang for at bevare deres funktionsniveau. Hertil beskrives der fokus på at udarbejde mål og delmål i samarbejde med beboerne og at sikre løbende opfølgning herpå.</p> <p>Medarbejderne kommer med hverdagseksempler på, hvordan den rehabiliterende tilgang anvendes i morgenplejen ved at guide og motivere beboerne til at udføre forskellige opgaver, som fx at hente deres egen morgenmad, hvis de ønsker at spise i egen bolig. Medarbejderne oplever, at målgruppen er meget opsatte på at holde sig i gang og gøre mest muligt selv.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne redegør for, hvorledes der kan søges information om beboernes stillingtagen til genoplivning i CURA på baggrund af notat fra lægen. Stillingtagen hertil fremgår også med et ikon på e-tavlen. Medarbejderne beskriver, at beboerens 'Sidste vilje' er beskrevet i beboerens livshistorie, fx hvis en beboer har særlige ønsker eller ikke føler sig helt afklaret omkring livets afslutning.</p>

Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for deres arbejdsgange, når en beboer er indlagt, hvortil der sendes en opdateret indlæggelsesrapport for at sikre opmærksomhed på beboerens aktuelle situation. Medarbejderne oplever, at de ikke altid får de nødvendige oplysninger i plejeforløbsplanerne fra hospitalet, og derfor ofte kontakter hospitalet for afklarende spørgsmål for at kunne forberede mest muligt, inden beboeren bliver udskrevet.</p> <p>Medarbejderne dokumenterer og videndeler information om beboernes forløb via CURA til de daglige opsamlings- og triageringsmøder og på en døgnrapport-seddel, der anvendes ved vagtskifte.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde understøttes ved de tværfaglige konferencer, hvor både terapeuter, ernæringsmedarbejdere, ledere og aktivitetsmedarbejdere deltag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne altid medinddrages i aftaler, der vedrører dem, og at beboerne derfor altid er velinformerede om det, der foregår, herunder også tværfaglige indsatser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og som respekterer beboernes autonomi. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende livets afslutning.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for beboernes tryghed. Hertil beskrives fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitet - kontaktpersonsordning.</li> <li>• Anvendelse af internt vikarkorps med kendskab til beboerne.</li> <li>• Pilotprojektet, hvor der arbejdes aktivt med beboernes udsagn.</li> <li>• Nærvær.</li> <li>• At sikre et højt informationsniveau og overholde aftaler.</li> <li>• Nødkald - besvare dem hurtigst muligt og anvende 'Intercom' til at informere beboeren, om at medarbejderne er på vej.</li> <li>• Afholdelse af beboermøder, hvor beboerne har mulighed for at komme direkte i kontakt med ledelsen.</li> </ul> <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende områder, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne, og for at undgå forværring af beboernes helbreds mæssige tilstand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forebyggelse af tryksår - bestille luftmadras og anvende madrassens funktioner til at sikre hensigtsmæssig lejring.</li> <li>• Forebyggelse af funktionstab - have en rehabiliterende tilgang, så beboeren aktiveres.</li> <li>• Ernæringscreening - fokus på ernæringsbehov og eventuel dysfagi-udredning.</li> <li>• Omsorgstandpleje - sikre overblik over beboerens tandstatus.</li> <li>• Forebygge infektioner - sikre en god håndhygiejne, anvende værnemidler, skifte håndklæder efter brug, udføre nedre pleje i overensstemmelse med de hygiejniske principper og hyppige bleskift/toiletbesøg.</li> </ul>

	Medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for den kontrol, der skal udføres i forbindelse med medicinadministration. Hertil beskrives fokus på anbrudsdatoer på 'anden medicin'.
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for de gældende retningslinjer ved medicinadministration.

#### Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>For at mindske forstyrrelser under plejen har medarbejderne fokus på at sikre en god planlægning fra morgenstunden, og de italesætter over for kolleger, når de går til en vigtig opgave, fx til en beboer, som ikke kan håndtere forstyrrelser. Ligeledes anvender medarbejderne en dagsplan, der sikrer kendskab til hinandens opgaver. Beboerne fordeles ud fra kontaktpersonsordningen og medarbejderkompetencer, hvor de mest komplekse beboere primært varetages af faglærte medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne planlægger med kolleger, hvis de skal være to til plejeopgaven, så tiden udnyttes optimalt, og medarbejderne beskriver, at de altid sørger for at klargøre remedier på forhånd, så de ikke skal forlade beboeren.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand foretager medarbejderne TOBS og handler på baggrund af algoritmen og eget kompetenceniveau. Medarbejderne tilkalder sygeplejersken, akutteamet eller lægen ved behov for sparring, afhængigt af muligheder på dagen.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne dokumenterer oftest løbende, så der sikres tidstro dokumentation. Større dokumentationsarbejder udføres på kontoret for at sikre ro til opgaven, og ellers planlægges der med 'CURA-tid', så dokumentationsarbejdet er skemalagt. Medarbejderne oplyser, at de på travle dage er nødsaget til at prioritere i dokumentationen for at sikre, at det mest nødvendige dokumenteres først. Beboere, som er triagerede røde og beboere med en socialpædagogisk handleplan har højeste prioritet, mens ajourføring af generelle oplysninger bedre kan udskydes til den efterfølgende dag.</p> <p>Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de oplever gode muligheder for intern sparring. Endvidere beskriver medarbejderne, at de anvender 'CURA-hjælp' på deres tablet ved tvivlsspørgsmål.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for anvendelsen af de gældende retningslinjer i deres daglige arbejde. Hertil anvendes primært indsatskataloget, KK-net og VAR-portalen. VAR-portalen anvendes både til at fremsøge nyeste viden om fx anlæggelse af kateter, til oplæring af nye medarbejdere og til undervisning i elevarbejdet.</p> <p>KK-net anvendes eksempelvis til at fremsøge kommunale instrukser om fx den rehabiliterende tilgang, og det bidrager også med undervisningsmateriale til elevarbejdet.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange i forbindelse med pleje- og dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge gældende faglige instrukser og vejledninger, og at de anvender disse som tiltænkt.

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonerne i de forskellige vagtlag er ansvarlige for ajourføring af beboerens besøgsplaner, som ajourføres ved ændringer i beboerens tilstand eller i forbindelse med CURA-tid, dog minimum hver tredje måned. I udarbejdelsen af besøgsplanen anvendes der faste overskrifter, som fx 'pleje' og 'ernæring'. Hertil beskrives der tydeligt og handlevejledende, hvilken hjælp beboeren skal have, så alle kan tilgå beboeren i overensstemmelse med beboerens vaner og behov. Medarbejderne oplyser, at der i besøgsplanen henvises til aktuelle handlingsanvisninger.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at de opretter handlingsanvisninger på alle sundhedslovsydelser og på klippekortsydelser. Hertil nævner medarbejderne, at handlingsanvisningerne skal indeholde individuelle, specifikke og handlevejledende beskrivelser, og at der altid skal indsættes links til VAR på sundhedslovsindsatserne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Medarbejderne spørges ind til deres arbejdsgange for renholdelse af beboernes hjælpemidler og hjælpemidler til fælles brug. Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonens ansvar at renholde beboernes hjælpemidler, og at nogle hjælpemidler vaskes af aftenvagterne. Hertil beskrives det, at hjælpemidler til fælles brug bør rengøres af den hjælpemiddelsdepotansvarlige, men at der ikke foreligger nogen fast procedure for renholdelse. Medarbejderne nævner, at det ville være en god idé med en fast procedure herfor.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordelingen i forhold til renholdelse af beboernes hjælpemidler og hjælpemidler til fælles brug, men at de ikke har en fast procedure, der sikrer, at rengøringen foretages på tilfredsstillende vis.	

## 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 2022" 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

### 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 beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". 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 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 ungdomsområde. 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 - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har gennemlæst rapporten og kan ikke finde nogen faktuelle fejl.

Med venlig hilsen

**Vena Marie Brauner**  
Forstander  
Solgaven Valby

## 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 plejecentre, 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.