



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Bonderupgård

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	8
3.3 Interview med borgere .....	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	16
4. Tilsynets formål og metode .....	21
4.1 Formål .....	21
4.2 Metode.....	21
4.3 Vurderingsskema .....	22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	23
5. Yderligere oplysninger .....	23
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	24
Om BDO.....	25

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



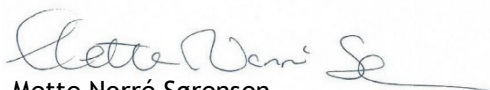
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Bonderupgård, Randbølvej 61, 2720 Vanløse

Leder: Lilia Touzinska

Antal boliger: 58 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, dog vurderer tilsynet, at plejehjemmet fortsat har behov for at arbejde med forstyrrelserne under måltiderne. Det er desuden tilsynets vurdering, at Bonderupgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet med udgangspunkt i plejehjemmets målgruppe. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Bonderupgård.

##### **Observationsstudie:**

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisering af støtten til personlig pleje, og at de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og de oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer udtrykker en følelse af at være alene og upopulær blandt medbeboere, hvilket ledelsen beskriver at have løbende opmærksomhed på. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje med undtagelse af en beboer, som oplever, at kvaliteten af hjælpen falder, når det er afløseren, der leverer hjælpen. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt, og de fremstår soignerede i overensstemmelse med deres behov. Det er desuden tilsynets vurdering, at beboernes boliger fremstår renholdte, men at halvdelen af de besøgte beboere har hjælpemidler, som fremstår med manglende rengøring. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, fraset en beboer, som gengiver en ubehagelig oplevelse med en medarbejder. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere, men at en beboer savner samvær og meningsfulde aktiviteter, som matcher beboerens interesser.

De adspurgte beboere beskriver generelt tilfredshed med kvaliteten af maden, mens en beboer kun beskriver delvis tilfredshed, hvor beboeren refererer til utilfredsstillende smørrebrød. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at alle beboere tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag i meget tilfredsstillende grad, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en meget hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever mindre god stemning, hvilket den ene beboer begrundes med, at spisestuen i stueetagen er et gennemgangsrum, og den anden beboer begrundes det med medbeboeres adfærd og kommunikation.

### Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emner i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen. Medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboernes stillingtagen til genoplivning, og de kan finde oplysningerne i borgernes journal. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for arbejdsgange i relation til plejen, og de kan beskrive, hvorledes der sikres tidstro dokumentation. Medarbejderne kan desuden redegøre for håndtering af ændringer i beboernes helbredstilstande, og de har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes disse anvendes i praksis. Medarbejderne kan i særdeles tilfredsstillende grad redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes, og hvordan de sikrer udarbejdelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet. Ligeledes kan medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for plejehjemmets arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever manglende livskvalitet og selvbestemmelse, og beboeren giver udtryk for utilfredshed med flere forhold på plejehjemmet, herunder kvaliteten af hjælpen fra afløsere, en medarbejders kommunikation, de udbudte aktiviteter og stemningen under måltiderne.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den igangværende undersøgelse af baggrunden for beboerens manglende trivsel og utilfredshed og om muligt iværksætter tiltag til forbedring af beboerens oplevelse af at bo på plejehjemmet.

Tilsynet bemærker, at der hos fire ud af otte beboere er kørestole, som fremstår med manglende rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at opretholde systematiske arbejdsgange, der sikrer, at beboerne til enhver tid har renholdte hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at en beboer giver udtryk for, at måltiderne bærer præg af, at spisestuen er et gennemgangsrum, og at de aftaler, der er indgået om reduktion af gennemgang under måltiderne, ikke overholdes.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger, om der kan iværksættes tiltag, som skaber mere ro under måltiderne i stueetagen.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til opvask under måltiderne og korrekt anvendelse af mundbind.

Ledelsen beskriver, at alle medarbejdere generelt er opmærksomme på al støj under måltiderne. Plejhjemmets souschef fortæller, hvordan hun i læringsøjemed ofte sidder med ved måltiderne, og hun giver efterfølgende afdelingerne feedback på afviklingen af måltidet.

Musicure anvendes på de skærmede afsnit, og dette er meget effektivt og skaber ro både i forbindelse med måltiderne og på andre tidspunkter.

I relation til anbefalingen vedrørende korrekt anvendelse af mundbind oplyser ledelsen, at der på bagkant af COVID-19 herskede lidt forvirring blandt medarbejderne omkring anvendelsen af mundbind. Ledelsen oplyser i tilknytning hertil, at plejhjemmet har et kontinuerligt fokus på hygiejne, bl.a. i forbindelse med de to ugentlige sygeplejemøder. Desuden oplyser ledelsen, at der skabes læring om hygiejne i hverdagen ved at tage udgangspunkt i konkrete episoder. Endelig oplyser ledelsen, at der ikke er krav om uniform på plejhjemmet, og at alle medarbejdere har mulighed for at vaske deres arbejdstøj på stedet.

**Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet**

Bonderupgård har stort fokus på demensområdet.

Aktuelt er der, med ansættelsen af souschef med specialistviden inden for demensområdet, rettet et ekstraordinært fokus på beboernes trivsel og reduktion af antipsykotisk medicin.

Plejhjemmet anvender BPSD-metoden, og de iværksætter socialpædagogiske tiltag som erstatning for medicinsk behandling. Der er allerede sket en større reduktion, og målet er, at under 10% af beboerne skal modtage antipsykotisk medicin. Souschefen beskriver, hvordan hun er inde over alle forløb, hvor der er overvejelser omkring medicinsk behandling for at sikre, at alt andet er afprøvet forinden. Plejhjemmet oplever et godt samarbejde med den tilknyttede plejehjemslæge i processen. Plejhjemmet har desuden udpeget en demensvidensperson, og der er planlagt kompetenceudvikling til alle medarbejdere.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at ledelsen har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, dog vurderer tilsynet, at plejhjemmet fortsat har behov for at arbejde med forstyrrelser under måltiderne. Det er desuden tilsynets vurdering, at Bonderupgård arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet med udgangspunkt i plejhjemmets målgruppe.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<b>Emne:</b> Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, en souschef og seks teamledere, som er tilknyttede de seks afdelinger på plejhjemmet.</p> <p>Alle afdelinger er desuden bemandede med social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der er en lidt højere bemanning på de to skærmede afdelinger. Aktuelt er der planlagt en omstrukturering og opnormering af aftenvagten, for i højere grad at kunne imødekomme beboernes behov for pleje og omsorg om aftenen.</p> <p>En medarbejder er netop udpeget som plejhjemmets nye demensvidensperson, og medarbejderen er tilbudt diplomuddannelsen.</p> <p>Plejhjemmet afholder to ugentlige sygeplejefaglige møder. Tirsdag og torsdag afholdes der tillige møde med aftenvagterne.</p> <p>Der afvikles et dagligt informationsmøde kl. 9.45 til sikring af ledelsesinformation og koordinering på tværs af plejhjemmet.</p> <p>Plejhjemmet anvender triage i forbindelse med bl.a. indlæggelser og udskrivelser, men de har planlagt at begynde på demenstrigering i tillæg til den sundhedsfaglige triage.</p>
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Bonderupgård.

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

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

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Beboeren hilses godmorgen af medarbejderen. Medarbejderen taler sagte for ikke at forskrække beboeren, og medarbejderen holder samtidig en hånd på beboerens arm.</p> <p>Medarbejderen sørger for at tilpasse sit toneleje, da beboeren ikke ønsker at have høreapparater i ørerne under plejen.</p> <p>Medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og de taler om beboerens familie under plejen. Beboeren er snakkesalig og virker tilpas med den løbende dialog under plejen. Medarbejderen og beboeren smiler og griner flere gange undervejs.</p>
-------------------------------	---



Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren og træder ind i boligen. Medarbejderen hilser venligt på beboeren, som ligger i sengen. Medarbejderen stryger beboerens arm med den ene hånd og holder beboeren i hånden med den anden hånd. Medarbejderen holder øjenkontakt og fortæller, hvad der skal ske. Beboeren har begrænset sprog, men griner imens medarbejderen fortæller. Beboeren bliver pludselig utryg, græder og siger enkelte usammenhængende ord. Medarbejderen stopper op og ser beboeren i øjnene, imens medarbejderen med rolig og venlig stemmeføring beroliger beboeren. Beboeren falder til ro efter lidt tid, og plejen påbegyndes.

Under hele plejen tiltaler medarbejderen beboeren ved navn. Medarbejderen er imødekommende i sit kropssprog, og medarbejderen benytter flere gange pauser, hvor medarbejderen for en kort stund ser beboeren i øjnene og holder beboeren kortvarigt i hånden. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.

## Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen spørger indledningsvist, om hun må tænde lyset, hvilket beboeren accepterer. Medarbejderen er undervejs i plejeforløbet opmærksom på at sikre beboerens autonomi og lade beboeren træffe forskellige valg, herunder bl.a. valg af tøj til dagen, temperaturen på vandet og hudpleje.

Medarbejderen beskriver løbende sine handlinger, så beboeren kan følge med og acceptere undervejs. Plejen gennemføres efter en fast rutine, som virker velkendt for både beboeren og i et tempo, hvor beboeren virker rolig og nærværende.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om sine handlinger for at fastholde beboeren. Beboeren kan ikke udtrykke ønsker eller behov, beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis. Beboeren er rolig og virker glad og tilfreds, da plejen afsluttes.

## Rehabilitering

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sørger for at inddrage beboerens ressourcer i plejeforløbet. Medarbejderen guider beboeren og siger bl.a. *'kan du tage din t-shirt af?'*.

Beboeren får vaskeklude i hånden og vasker sig selv på overkroppen. Efterfølgende guides beboeren til at tørre sig med det håndklæde, som medarbejderen giver beboeren i hånden.

Det er undervejs i forløbet beboeren, der afgør tempoet, og medarbejderen siger flere gange *'Du skal bare give dig god tid'*.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har meget få ressourcer, og beboeren kan ikke bidrage til plejen, så medarbejderen yder fuld kompenserende hjælp.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**

**Emne:**  
Organisering af arbejdet

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Plejen tilrettelægges på en hensigtsmæssig måde af medarbejderen, hvor beboeren opnår mest mulig anvendelse af egne ressourcer. Plejen gennemføres i et tempo, som er tilpasset beboeren, bl.a. under hensyn til, at beboeren synes, at det er meget varmt på badeværelset og derfor hurtigt oplever at blive ophedet. Medarbejderen har alle remedier til rådighed på badeværelset, og medarbejderen er derfor nærværende hos beboeren fra start til slut. Plejeforløbet gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, hvor en affaldskurv også hænger. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal bruges. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Beboeren udtrykker flere gange ubehag, og medarbejderen arbejder målrettet, men roligt med at få plejen gennemført. Medarbejderen anvender hjælpemidler fagligt korrekt. Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles tilfredsstillende organisation af støtten til personlig pleje, og at de gennemfører plejen uden unødige forstyrrelser undervejs.

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**

**Emne:**  
Praktisk støtte

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren i de praktiske opgaver, før medarbejderen går i gang, herunder om det er i orden, at medarbejderen reder sengen og åbner vinduet, imens beboeren børster tænder. Medarbejderen sørger ligeledes for let oprydning og tømning af skraldepose, inden medarbejderen forlader boligen. Medarbejderen aftaler desuden med beboeren, at hun vil komme tilbage og gøre rollatoren ren, når beboeren er færdig med at bruge den i morgenplejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom udluftning, oprydning, tømme skraldespand samt ordne vasketøj, sker imens beboeren sidder roligt i sin kørestol. Opgaverne varetages af

medarbejderen, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand ikke er i stand til at deltage. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen er opmærksom på at tørre håndtag, armlæn og sæde på beboerens kørestol samt afspritte kontaktflader, som håndtag på vinduer og dør samt plejebord.

#### Personlig støtte og pleje

##### Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren går selv på badeværelset og får støtte til at blive vasket foroven og efterfølgende forneden. Beboeren hjælpes støttestrømper på. Plejen udføres efter de faglige retningslinjer.

Efterfølgende forflytter beboeren sig selv til håndvasken, hvor beboeren, siddende på sin rollator, selv klarer tandbørstningen.

Medarbejderen er opmærksom på beboerens ve og vel undervejs, og tilsynet observerer, hvordan medarbejderen spørger ind til beboerens stakåndethed, smerter og tørre hud.

Medarbejderen er iført engangsforklæde og engangshandsker fra starten af plejeforløbet, og medarbejderen foretager relevante handskeskift undervejs i plejen. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderen spritter hænderne imellem handskeskift.

##### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er opmærksom på beboerens hud, og medarbejderen smører beboerens ben ind i creme, inden beboeren får strømper på og bukserne trukket op til under knæene. Medarbejderen vasker beboeren forneden i sengen, og bukserne bliver trukket helt op. Herefter forflyttes beboeren med loftlift til sin kørestol. Medarbejderen kører beboeren på badeværelset, hvor medarbejderen udfører mundpleje og øvre personlig pleje.

Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres særdeles tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne: Fællesarealer

Plejehjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige, og de er indrettede på en hjemlig måde. Gangarealerne er hyggeligt indrettede med billeder fra arrangementer på plejehjemmet og dekorationer på væggene. Flere steder står der et sminkbord på gangen med remedier til at sætte hår.

Tilsynet observerer fra morgenstunden hyggelige morgenmåltider, hvor flere beboere er samlet ved spisebordet, hvor de indtager deres morgenmad. Bordene er dækkede med dug, friske blomster og tændte elektriske stearinlys. Enkelte beboere er allerede færdige med at spise, og sidder og læser i stedet avis eller hviler sig i en lænestol, og en tredje beboer laver krydsord med en medarbejder, som sidder med ved spisebordet.

Tilsynet observerer, at der afspilles rolig musik fra Musicure-anlægget, som på en behagelig måde understøtter den rolige morgenstund.

Medarbejderne er særdeles synlige på fællesarealerne, og tilsynet observerer, hvordan der er en tydelig rollefordeling blandt medarbejderne, så der hele tiden er nærværende medarbejdere hos beboerne i spisestuerne.

Alle beboerne mødes på en venlig og imødekommende måde af medarbejderne, og tilsynet observerer, hvordan medarbejderne ofte lægger en hånd på beboerens arm eller omkring beboerne i forbindelse med følgeskab.

Tilsynet observerer desuden, hvordan medarbejderne banker på, inden de går ind til beboerne, og hvordan de på en venlig og respektfuld måde entrerer beboernes boliger.

#### Sociale aktiviteter

Plejhjemmets indretning understøtter socialt samvær og aktiviteter. Fællesarealerne ligger centralt placeret, så det er her, man naturligt ledes hen som beboer.

Plejhjemmets profil med natur og dyr er tydelig, idet tilsynet observerer både fugle, akvarier, hunde og marsvin under tilsynet.

I løbet af formiddagen observeres der fortsat samvær i dagligstuerne og på de tilknyttede altaner, hvor beboere er samlet med medarbejdere. I en afdeling spilles et spil, og på en anden afdeling sidder beboere, medarbejdere og to hunde samlet på altanen med en skål lakridskonfekt foran sig. Musicure er taget med ud på altanen, og der afspilles energifyldt musik, som understøtter stemningen.

I stueetagen ses et stort aktivitetscenter for borgere udefra, men tilsynet oplyses om, at også beboerne fra plejhjemmet og naboplejhjemmet har deres daglige gang i aktivitetscenteret.

I kælderen er et træningslokale med fuld aktivitet om formiddagen. Om eftermiddagen omdannes træningslokalet, så det fremstår med alter og stole til gudstjeneste.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne: Livskvalitet og tryghed

Tilsynet har udvalgt otte beboere. Tilsynets vurderinger er gennemgående baseret på de svar, som beboerne har kunnet give, og i nogle tilfælde suppleret med observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejhjemmet.

Syv ud af otte beboere giver på forskellige måder udtryk for at være trygge ved at bo på Bonderupgård.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg føler mig tryk her - det skyldes atmosfæren, personalet, ledelsen, personalet har det godt her'.*
- *'Jeg er så tryk. De kommer altid, når jeg ringer på nødkaldet'.*

En beboer har ikke oplevelsen af trivsel og livskvalitet. Beboeren fortæller om en følelse af at være upopulær hos medbeboerne, hvilket beboeren beskriver har været tilfældet siden indflytningen på plejehjemmet. Ledelsen på Bonderupgård beskriver opmærksomhed på beboerens behov.

Selvbestemmelse

Syv beboere ud af otte udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. Beboerne beskriver, hvordan følelsen af at kunne vælge til og fra i forhold til dagens program er afgørende for oplevelse af selvbestemmelse. Beboerne beskriver desuden, at de har kontaktpersoner, som kender dem godt, og som er i stand til at understøtte beboernes til- og fravalg i hverdagen.

En beboer udtrykker manglende indflydelse på eget liv. Beboeren ønsker mere selskab i hverdagen, og beboeren er ked af at opholde sig så meget i sin bolig. Ledelsen på Bonderupgård beskriver opmærksomhed på beboerens behov.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og de oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer udtrykker en følelse af at være alene og upopulær blandt medbeboere, hvilket ledelsen beskriver at have løbende opmærksomhed på.

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

Emne:  
Pleje og støtte

Syv ud af otte beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de modtager minimal hjælp til personlig hygiejne, men at de er sikre på, at de altid vil kunne få mere hjælp ved behov.

En beboer er kun delvis tilfreds med kvaliteten af hjælpen til personlig hygiejne, idet beboeren oplever, at kvaliteten falder, når den leveres af afløsere. Beboeren præciserer, at det f.eks. kan være, at sæben ikke bliver skyllet ordentligt af i forbindelse med bad, og derfor generes huden efterfølgende.

Alle beboerne oplever, at de selv er aktive, og at de støttes i fortsat at gøre det, de selv kan. En beboer fortæller, at der ikke er meget beboeren fortsat kan, da beboeren er fyldt 100 år. Alligevel fortæller beboeren om gangtræning med fysioterapeut to gange om ugen for at styrke sine kræfter i benene og forhåbentlig igen kunne gå med rollator.

Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over, og at de derfor ikke har overvejet, hvor de ville henvende sig ved behov for at klage. Med støtte fra tilsynet kan flere beboere dog fortælle, at de vil henvende sig til deres kontaktperson, hvis de skulle opleve at være utilfredse med noget.

Observation

Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at beboernes boliger er renholdte. Tilsynet bemærker dog, at fire ud af otte beboere har kørestole, som fremstår med

manglende rengøring. Det drejer sig især om rengøring af kørestolens stel, som fremstår meget støvede og med madrester.

#### Kontinuitet i støtten

Syv interviewede beboere oplever kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten. Flere beboere kan nævne navn på deres kontaktperson, og de beskriver desuden, at de stort set kender alle medarbejderne på etagen, og at de kommer godt ud af det med alle. En beboer har svært ved at besvare spørgsmålet.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg har min kontaktperson hver dag. Når hun har ferie, kommer der nogle gange en elev eller en afløser - det er jeg ikke vild med, men vi får det til at fungere'.*
- *'De er søde alle sammen. Der er ikke en, at jeg kan kritisere'.*

Alle beboerne oplever desuden, at der bliver fulgt op på aftaler, og at der bliver lyttet til deres ønsker i hverdagen. Beboerne kan bl.a. give eksempler på aftaler med medarbejderne om at hente forskellige ting eller bistå med tidsbestilling.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje med undtagelse af en beboer, som oplever, at kvaliteten af hjælpen falder, når det er afløseren, der leverer hjælpen. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt, og de fremstår soignerede i overensstemmelse med deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboernes boliger fremstår renholdte, men at halvdelen af de besøgte beboere har hjælpemidler, som fremstår med manglende rengøring. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

#### Emne: Kontakten til medarbejdere

Syv ud af otte beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle otte beboere, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Tilsynet har samme oplevelse i forbindelse med rundgang på plejehjemmet.

Beboerne fortæller bl.a.:

- *'Der er en god omgangstone her på stedet'.*
- *'Kommunikationen er almindelig - pæn og høflig'.*
- *'Medarbejderne taler altid pænt, og jeg taler pænt til dem'.*

En beboer er kun delvist tilfreds med kontakten til medarbejderne, idet beboeren redegør for en oplevelse, hvor en medarbejder skulle have råbt af beboeren. Episoden ligger et års tid tilbage, ifølge beboeren, men medarbejderen er fortsat ansat på plejehjemmet, og beboeren bliver derfor mindet om oplevelsen. Ledelsen kender ikke til episoden, men vil tale med beboeren.

#### Muligheder for at være social

Alle otte beboere kan svare på, at de deltager i plejehjemmets aktiviteter. Flere beboere udtaler, at de ikke keder sig, og at der er aktiviteter for enhver smag.

En beboer har lige været med plejehjemmet i sommerhus i Tisvilde. De var otte beboere og tilsvarende medarbejdere af sted i en uge. Beboeren fortæller, at det var et skønt sommerhus, men at det ikke var særligt handicapvenligt. Det blev dog ifølge beboeren aldrig et problem.

En anden beboer beskriver daglig træning og hygge i haven i det gode vejr.

En tredje beboer går til gymnastik flere gange om ugen, og beboeren deltager i bankospil, ture ud af huset og i fester. Beboeren beskriver, at der næsten er for mange aktiviteter, men beboeren tilføjer, at man kan jo bare vælge fra, hvis man ikke orker mere.

Syv beboere beskriver desuden, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere beskriver måltiderne som naturlige mødesteder, hvor man sludrer lidt med de andre.

En beboer drømmer om en øget kontakt til medbeboere og om aktiviteter, der i højere grad matcher beboerens interesser, bl.a. for håndarbejde.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, fraset en beboer, som gengiver en ubehagelig oplevelse med en medarbejder. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere, men at en beboer savner samvær og meningsfulde aktiviteter, som matcher beboerens interesser.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**  
Mad og måltider

Syv beboere tilkendegiver tilfredshed med maden på Bonderupgård, hvor maden beskrives velsmagende og varieret.

En beboer, som sætter stor pris på den varme mad, giver udtryk for, at smørrebrødet er kedeligt og ikke særligt varieret.

Alle beboerne bekræfter, at de kan komme med forslag og ønsker, og at der lyttes til disse. I den forbindelse fremhæves plejehjemmets kok som særdeles imødekommende og åben over for ris og ros. Flere beboere beskriver, hvordan de deltager i de månedlige madmøder, hvor kokken er til stede.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Vi har en god kok, som blev nummer to i en madkonkurrence fornyeligt'.*
- *'Der er madmøder en gang om måneden med kokken. Sidst talte vi om kødrand, som mange af os er vant til fra vi var børn, og nu er det på menuen i juli måned'.*
- *'Jeg deltager ikke i madmøderne, for så går overraskelsesmomentet væk'.*
- *'I lørdags fik vi julemad, flæskesteg og risalamande, fordi der var et halvt år til jul - det var meget sjovt'.*

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

En beboer siger bl.a.; *'Der er faste pladser, og personalet serverer maden for os. Du kan ikke sætte en finger på noget. Jeg er ellers meget forvent hjemmefra med tjenestefolk'.*

To beboere er mindre tilfredse med stemningen under måltiderne. En beboer, som bor i stueetagen, beskriver, hvordan afdelingen opleves som en 'banegård', fordi mange skal passere afdelingen, og beboeren oplever, at det opleves særligt generende under måltiderne. Beboeren referer til, at der er indgået aftaler om at reducere gennemgang under måltiderne, men at den aftale ikke overholdes.

En anden beboer oplever, at stemningen svinger meget, og beboeren går ind til sig selv, hvis beboeren oplever, at de andre beboere taler mindre pænt.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere generelt beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden, mens en beboer kun beskriver delvis tilfredshed, hvor der refereres til utilfredsstillende smørrebrød. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at alle beboere tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag i meget tilfredsstillende grad, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en meget hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, men at to beboere oplever mindre god stemning, hvilket af den ene beboer begrundes med, at spisestuen i stueetagen er et gennemgangsrum, og af den anden beboer med medbeboeres adfærd og kommunikation.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### **Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### **Data:**

Medarbejderne beskriver, at Bonderupgård har fokus på at klæde medarbejderne fagligt på til det øgede antal af beboere, som har demensdiagnose eller er kognitivt udfordrede på anden vis. Flere medarbejdere har været på demensvejlederkursus eller skal starte på diplommoduler i demens. Medarbejderne fortæller, at Bonderupgård arbejder ud fra personcentreret omsorg med afsæt i Tom Kitwoods teori. Ligeledes fortæller medarbejderne, at der er afholdt kurser for medarbejderne i sansestimulering, magtanvendelse, hjælpemidler til demente samt tema-dage omhandlende demens.

Medarbejderne fortæller, at Bonderupgård har fokus på en værdig afslutning på livet og flere medarbejdere har været på kursus i palliation.

Medarbejderne fortæller, at der gennemføres audit på medicin og dokumentation en gang om måneden. Indsatskataloget er ændret fornyeligt, og i den forbindelse er det nu muligt at opgaveoverdrage flere ydelser. Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer, så medarbejderne kan varetage flere opgaver hos beboerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for emner i kvalitetsarbejdet.



### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Være i øjenhøjde med beboerne.</li> <li>• Være nærværende.</li> <li>• Være opmærksom på kropssprog.</li> <li>• Møde beboerne, hvor de er, og at udvise respekt for beboerne.</li> <li>• Være opmærksom på latenstid.</li> </ul>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, hvorledes der er fast praksis i forhold til afholdelse af indflytningssamtale samt opfølgende samtale 14 dage efter indflytningssamtalen. Ved disse samtaler opfordres beboeren og eventuelt pårørende til at fortælle om livshistorie, ønsker og vaner. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de løbende afstemmer beboerens ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen anvendes som en fast del af hverdagen. Medarbejderne nævner, at klippekort blandt andet anvendes til gå-ture og en-til-en tid.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at den rehabiliterende tilgang er grundlæggende i deres arbejde. Det drejer sig både om den personlige pleje, praktisk støtte og under måltiderne. Medarbejderne italesætter, at beboerne stadig kan være aktive, selv om deres demenssygdom er fremskreden.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på at bevare beboernes ressourcer, så længe som muligt. Medarbejderne inddrager beboerne i den personlige pleje ved, at beboerne selv varetager den del af plejen, som de magter. Beboerne inddrages ligeledes i at dække bord og smøre mad. Beboerne er desuden med i havearbejdet, og de deltager i luftning af plejehjemmets tilknyttede hunde. Medarbejderne oplever, at beboerne i langt højere grad end tidligere udtrykker ønske om, at de gerne vil holde sig i gang, og at de gerne vil kunne udføre tingene selv.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at samtaler om livets afslutning ofte er en del af den indledende samtale med husets læge, som foregår umiddelbart efter indflytning. Nogle beboere er åbne omkring emnet, og andre beboere har svært ved at tale om døden, og i disse tilfælde afventes beboernes stillingtagen til et senere tidspunkt, når beboerne er klar. Medarbejderne oplever, at en del beboere gerne vil tale om døden og sorgen, og medarbejderne ser denne dialog som en vigtig del af deres arbejde.</p> <p>Beboernes fravalg af livsforlængende behandling fremgår på forsiden af beboernes journal og på e-tavlen.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde med huset læge og lægens praksissygeplejerske. Plejehjemmet har ikke sygeplejersker ansat. Medarbejderne fortæller, at praksissygeplejersken samt hjemmesygeplejen kan rekvireres ved behov.</p>

Medarbejderne beskriver, at der afholdes tværfaglig konference med plejehjemmets ergo- og fysioterapeut hver fjerde uge i alle afdelinger. Beboerne inddrages, så vidt det er muligt, før og efter konferencen, og medarbejderne sikrer sig, at beboerne er indforståede med den aftalte plan.

Medarbejderne fortæller, at køkkenet afholder kostmøder for beboerne med et fast interval. På disse møder har beboerne mulighed for at ønske, hvad de godt kunne tænke sig at spise. Når beboerne har fødselsdag, kan menuen på dagen vælges. Det fremgår af menuplanen med et lille flag, at en beboer har fødselsdag, og at det er beboeren, der har valgt menuen. Medarbejderne fortæller, at hvis en beboer har tabt sig, er det muligt at bestille beriget kost via køkkenet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboernes ønsker og behov inddrages i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender plejehjemmets rutiner for beboernes stillingtagen til genoplivning, og hvor de finder oplysningerne i journalen. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for de rehabiliterende indsatser på plejehjemmet, og hvordan det tværfaglige samarbejde bidrager til kvalitet og sammenhæng i beboerforløbet.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer tryghedsskabende rammer omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Det er kendte ansigter, beboeren møder/kontaktpersonsordning.
- Beboerne får den hjælp og støtte, som de ønsker og har behov for.
- Skabe ro om beboerne og signalere, at der er styr på tingene.

Medarbejderne redegør ligeledes for, hvordan de sikrer forebyggende og sundhedsfremmende tiltag omkring den enkelte beboer, bl.a. ved at:

- Observere ændringer i beboeren tilstand.
- Være opmærksom på beboerens hud, om der er udslet eller rødme.
- Observere urin for ændringer i farve og klarhed.
- Sikre god nedre hygiejne, væske og faste toilettider for at forebygge urinvejsinfektioner.
- Sikre afbrydelse af smitteveje ved at bære handsker og engangsforklæde ved personlig pleje samt udføre korrekt håndhygiejne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### Emne:

#### Data:

<p>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at senest kl.13 er morgendagen planlagt. Der er en ensartet struktur i hele huset, og medarbejderne fortæller, at det giver et godt overblik. Hvis der skulle opstå sygdom, så hjælper afdelingerne hinanden på kryds og tværs.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at den personlige pleje forberedes ved at sikre sig, at de har alting klar, inden plejen begyndes. Det er en fast aftale, at telefoner lægges på kontoret, når medarbejderne går ind til beboerne, så plejen kan foregå uforstyrret. Ligeledes er det en fast aftale, at medarbejderne ikke forstyrrer hinanden, og pårørende opfordres til at ringe efter kl. 10.</p> <p>Ved ændringer i en beboers helbredstilstand beskriver medarbejderne, at en social- og sundhedsassistent udfører TOBS og eventuelt kontakter akutsygeplejen, egen læge eller 1813.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne redegør for dokumentationsarbejdet, og de beskriver, at ændringer i beboernes helbredstilstand og medicinadministration altid registreres tidstro. Medarbejderne fortæller, at dokumentationstid er planlagt på forhånd via den daglige planlægning. Medarbejderne oplever, at der er tid i hverdagen til at dokumentere. Medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden, hvis de er i tvivl vedrørende dokumentationen. Det kan både være i egen afdeling eller på tværs af afdelingerne.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR-portalen jævnligt. Særligt i oplæring af afløserne, og i forbindelse med elevernes læringsaftaler anvendes der film fra VAR-portalen vedrørende bl.a. nedre hygiejne og håndhygiejne.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de anvender de lokale instrukser i Teams, herunder medicininstruks, instruks vedrørende smitsomme sygdomme samt hygiejneberedskabet.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i relation til plejen, og at de kan beskrive, hvorledes der sikres tidstro dokumentation. Medarbejderne kan desuden redegøre for håndtering af ændringer i beboernes helbredstilstande, og de har faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og hvorledes disse anvendes i praksis.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der på Bonderupgård er en fast procedure for, at besøgsplanerne er udformet i jeg-form. Medarbejderne italesætter, at jeg-formen gør besøgsplanen mere personlig, og at det gør det nemmere for vikarer og afløserne at huske planen. Ydermere beskriver medarbejderne, at der anvendes faste overskrifter, som giver et bedre overblik over besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og overskuelig beskrevet. Medarbejderne redegør med eksempler på vigtige oplysninger i besøgsplanen.</p>
------------------------------------	---

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, at der inden for servicelovsområdet skal udarbejdes handlingsanvisninger på klippekort og praktisk støtte.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Medarbejderne beskriver, at det er fast procedure, at nattevagten varetager den grundige rengøring af beboernes kørestole. Dagvagten sikrer derimod daglig aftørring af beboernes rollatorer samt håndtag og sæder på beboernes kørestole.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for plejehjemets arbejdsgang for rengøring af beboernes hjælpemidler.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

Tilsynsrapporten er ok.

Mvh. Lilia



## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

