



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Bonderupgård

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 .....	8
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL .....	20
4.2	METODE .....	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	23

## 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 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 Bonderupgård, Randbølvej 61, 2720 Vanløse
Leder: Heidi Petterson
Antal boliger: 58 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere. Tilsynet var begrænset til halvdelen af plejehjemmet pga. maveinfektion blandt beboere og medarbejdere</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere - alle social- og sundhedsassistenter</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt op på tilsynets anbefaling fra seneste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på relevante indsatser i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, og medarbejderne er i høj grad en del af kvalitetsarbejdet.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier er en venlig og anerkendende kommunikation, som bærer præg af medarbejdernes kendskab til beboernes behov og ønsker. Beboerne har selvbestemmelse og indflydelse under begge observationsstudier, og der anvendes en rehabiliterende tilgang.

Under observationsstudiet af den personlige pleje er arbejdet tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde, og således at medarbejderne ikke skal afbryde plejen for at hente remedier. Tilsynet vurderer, at frokostmåltidet er særdeles veltilrettelagt, og bærer præg af en tydelig ansvars- og rollefordeling og fokus på ”Det gode måltid”. Det er tilsynets vurdering, at anvendelse og tømning af opvaskemaskinen virker forstyrrende. Den personlige pleje og støtte udføres efter gældende retningslinjer, og beboeren modtager den pleje og støtte, der er behov for.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning i meget høj grad giver mulighed for aktiviteter og samvær. Indretningen er indbydende og hjemlig i dagligstuerne, og der udfolder sig mange individuelle aktiviteter for beboerne i formiddagstimerne. Herunder indgår plejehjemmets mange dyr som en naturlig del af hverdagslivet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en venlig og anerkendende måde i forhold til både beboerne og den pårørende, som tilsynet møder under tilsynet.

Tilsynet vurderer, at der er flere medarbejdere, der ikke anvender deres mundbind korrekt.

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med at bo på plejehjemmet. Beboerne oplever at have selvbestemmelse, og at medarbejderne respekterer beboernes valg. Tilsynet vurderer, at nogle beboere ikke har drøftet livets afslutning med medarbejderne, og andre beboere ønsker det heller ikke. Nogle beboere udtrykker, at det er noget, der aftales mellem beboeren og de pårørende.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med plejen, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. Beboerne udtrykker, at de selv er aktive i plejen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuitet, og at de ved, hvem de kan rette en eventuel klage til. Beboerne fremstår soignerede, svarende til deres livsstil, ligesom boliger og hjælpemidler generelt fremstår renholdte.

Beboerne oplever en meget fin kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne kommunikerer på en venlig og anerkendende måde. Det er tilsynets vurdering, at der er et bredt udvalg af aktiviteter tilpasset beboernes individuelle behov og funktionsniveau. Beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddene.

To beboere, der har været indlagt, er meget tilfredse med medarbejdernes indsats ved indlæggelsen og hjemkomsten til plejehjemmet. Beboerne oplever, at medarbejderne samarbejder med lægen på en god måde, hvor beboerne inddrages, og at medarbejderne orienterer hinanden om beboernes situation.

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med maden, og at de har mulighed for at fremkomme med ønsker til maden, ligesom der tages individuelle hensyn til beboernes ønsker. Beboerne er tilfredse med måltiderne og glade for, at medarbejderne sidder med ved bordet.

#### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som ledelsen fremhæver.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres faglige refleksioner i forhold til at sikre en venlig, individuel og anerkendende kommunikation, samt for hvorledes der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse. Medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, og de kan redegøre for arbejdet med beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området. Tilsynet vurderer, at medarbejderne indgår i relevant tværfagligt samarbejde både internt og eksternt.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres tilrettelæggelse af opgaverne for dagen og for deres arbejde med at skærme beboerne for forstyrrelser under plejen. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for dokumentationsarbejdet samt for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for korrekt anvendelse af mundbind og for deres faglige viden om anvendelse af musik på en måde, der er tilpasset beboernes behov.

## 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 opvaskemaskinen anvendes og tømmes under frokosten, hvilket virker forstyrrende på det ellers meget velfungerende måltid.	Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvordan opvasken kan varetages på et mere hensigtsmæssigt tidspunkt end under måltiderne.
Tilsynet bemærker, at der er flere medarbejdere, der ikke bærer deres mundbind korrekt.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, hvordan værnemidler anvendes korrekt.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	I forhold til tilsynets seneste anbefaling om at drøfte organisering af måltiderne med medarbejderne, oplyser ledelsen, at dette er drøftet med medarbejderne, og det er ligeledes drøftet, hvordan måltiderne skal forløbe. Måltiderne har i en længere periode været præget af restriktioner i forhold til COVID-19 epidemien. Der har været arbejdet med zoneopdeling, og nogle beboere har i perioder spist i egen bolig. Man er nu tilbage til normale måltider på plejehjemmet.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at hygiejne har været et fokusområde særligt i forhold til COVID-19. Der er arbejdet med håndhygiejne og anvendelse af værnemidler samt hygiejniske forhold omkring beboere i isolation. Der er ligeledes arbejdet med et fagligt fokus på den korrekte udførelse af nedre toilette.</p> <p>Der er et fortsat stort engagement i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Fire medarbejdere - herunder lederen og tre social- og sundhedsassistenter - har været på forbedringsagentuddannelsen, og de har i den forbindelse øget deres fokus på medicinrådet på plejehjemmet. Særligt har evaluering af PN-medicin været et fokusområde i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes med audit på medicin- og dokumentationsområdet.</p> <p>Der er et godt samarbejde med plejehjemslægen, og der samarbejdes ligeledes omkring medicinordination, så denne fremstår efter gældende retningslinjer.</p> <p>Der arbejdes med BPSD og beboerkonferencer, som afholdes hver 3. måned. Her samles hele teamet og drøfter én konkret beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt op på tilsynets anbefaling fra seneste tilsyn.	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante indsatser i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Alle medarbejdere kan indberette utilsigtede hændelser (UTH) på plejehjemmet, og kvalitetssygeplejersken samler op på indberetningerne. Stort set alle UTH synliggøres for medarbejderne, og findes der et mønster i indberetningerne, samles der op på Sygeplejefagligt Forum, hvor alle medarbejdere deltager.</p> <p>På Sygeplejefagligt Forum præsenteres nye beboere ligeledes - både i forhold til livshistorie og i forhold til den sygeplejefaglige udredning.</p> <p>Der er daglige informationsmøder, hvor en repræsentant for hver afdeling deltager. Her præsenterer man beboer-, pårørende- og personalsituationen for dagen og dagens aktiviteter. Hertil indkaldes til ad hoc møder, hvis der er behov for yderligere information eller drøftelse.</p> <p>Plejehjemmet er organiseret med forstander og kvalitetssygeplejersken samt en teamleder for hver afdeling. Der er produktionskøkken og aktivitetscenter i huset.</p>

	<p>Der kommer en fysioterapeut fra Sundhedscentret, og en ergoterapeut er tilknyttet plejehjemmet en gang ugentligt, og har her særligt fokus på hjælpemidler og dysfagi udredning.</p> <p>Næsten alle faste stillinger er besat på plejehjemmet, og rekruttering af faste medarbejdere går relativt godt. Der er problemstillinger i forhold til at rekruttere afløsere, som er egnede, og som kan fastholdes for en længere periode.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde, og at medarbejderne i høj grad er en del af kvalitetsarbejdet.

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

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes bemærke, om der er hjemlighed og en god tone på afdelingerne.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

#### Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt på beboeren. Der er en god kommunikation mellem medarbejderen og beboeren, og beboeren italesætter, at hun er meget taknemmelig for hjælpen. Medarbejderen udviser kendskab til beboerens livshistorie, som hun anvender i kommunikationen. Medarbejderen taler med beboeren om plejen og tøjvalget, og anvender et åbent kropssprog. Beboeren synger en remse i forbindelse med håndvask, som medarbejderen synger med på.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Der samtales omkring bordet mellem medarbejdere og beboere. Der tales om dagens ret, og at det er køkkenet, der har stået for maden. Medarbejderne taler om, at maden smager dejligt. En medarbejder skåler med beboerne. Medarbejderne sætter under hele måltidet samtale i gang med beboerne, og der er en hjemlig og varm stemning omkring bordet.</p> <p>Der er slukket for musik og tv under måltidet.</p> <p>En medarbejder arbejder i køkkenafsnittet, mens der spises. Tilsynet bemærker positivt, at dette virker naturligt og ikke forstyrrende i forhold til den hjemlige stemning, der er i afdelingen. Ligeledes bemærker tilsynet, at afdelingens to hunde er omkring beboerne under måltidet på en naturlig og familiær måde.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren spørges ind til ønsker i forbindelse med tøjvalget og støtten til plejen. Medarbejderen sikrer sig løbende tilsagn fra beboeren, inden en handling igangsættes, fx inden medarbejderen hjælper beboeren med at blive smurt med creme på ryggen.</p>



	<p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne spørges til, om de ønsker mere mad. En medarbejder spørger en beboer, om køkkenet har spurgt, hvad beboeren ønsker sig at spise til sin fødselsdag. Beboeren fortæller glad, at der er bestilt stegt flæsk og æblekage.</p> <p>Køkkenmedarbejderen serverer dessert og kaffe fra et rullebord. Medarbejderen henvender sig til hver enkelt beboer. Da desserten serveres, nævner medarbejderen hver gang, en beboer får en portion, hvad desserten består af. Beboerne spørges til deres ønsker i forhold til servering af kaffen.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen gør vaskeklude klar, og beboeren guides til at foretage nedre hygiejne, efter de hygiejniske principper. Beboeren guides til påklædning, og medarbejderen yder kompenserende hjælp hertil. Beboeren italesætter, at hun gerne vil holde sig i gang, så længe hun kan. Medarbejderen roser beboeren for sin tilgang, og anerkender beboerens indsats. Medarbejderen har under hele plejeforløbet opmærksomhed på at inddrage beboerens ressourcer meningsfuldt i plejen.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Tilsynet kommer efter, at måltidet er startet, og maden er serveret på en tallerken for hver beboer. Der er kander på bordet med vand og saftvand, som beboerne selv kan skænke af. Desserten serveres for beboerne fra et rullebord. Tilsynet vurderer, at serveringsformen er relevant, da der er behov for særlig opmærksomhed på hygiejnen på tilsynsdagen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier er en venlig og anerkendende kommunikation, som bærer præg af medarbejdernes kendskab til beboernes behov og ønsker.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har selvbestemmelse og indflydelse under begge observationsstudier, samt at der anvendes en rehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen udfører plejen i et tempo, der er tilpasset beboerens behov. I boligen forefindes de remedier, som medarbejderen skal bruge til at udføre plejen.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Tre medarbejdere sidder med ved bordet, og to af medarbejderne spiser med og sidder ned under hele måltidet. Der er alle de ting på bordet, som skal anvendes under måltidet. Medarbejderne afventer, at alle beboere er færdige med at spise. Køkkenmedarbejderen tager ud af bordet efter hovedretten, mens medarbejderne bliver siddende ved bordet. Den medarbejder, der ikke har spist med, følger en beboer til boligen. Efter lidt tid vender medarbejder og beboer tilbage til spisebordet.</p> <p>Under måltidet vasker afdelingens opvaskemaskine, og imens der stadig spises, tømmer en medarbejder opvaskemaskinen. Medarbejderen arbejder stille, men både det, at opvaskemaskinen kører og tømningen, virker forstyrrende.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at arbejdet under observationsstudiet af den personlige pleje er tilrettelagt på en hensigtsmæssig måde, og så medarbejdere ikke skal afbryde plejen for at hente remedier.

Tilsynet vurderer, at frokostmåltidet er særdeles veltilrettelagt og bærer præg af en tydelig ansvars- og rollefordeling og fokus på "Det gode måltid".

Tilsynet vurderer, at anvendelse og tømning af opvaskemaskinen virker forstyrrende.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Der udføres ingen praktiske opgaver under observationsstudiet.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen ifører sig handsker. Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift i overensstemmelse med retningslinjerne. Medarbejderen tilpasser hjælpen til beboerens tempo, og det er tydeligt, at medarbejderen har et indgående kendskab til beboerens rutiner. Medarbejderen guider beboeren til selv at udføre størstedelen af plejen på en fagligt korrekt måde. Medarbejderen er opmærksom på både at spritte sine egne hænder og beboerens hænder, inden boligen forlades. Beboeren har fået sin morgenmedicin inden tilsynets ankomst.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og støtte udføres efter gældende retningslinjer, og at beboeren modtager den pleje og støtte, som der er behov for.

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en individuel, venlig og anerkende kommunikation med beboerne på fællesarealerne. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejderne og beboerne kender hinanden godt.</p> <p>Bonderupgård er et profildejehjem for dyr og udendørsliv, og i flere afdelinger observeres der små hunde, som virker glade og legesyge. En beboer fortæller, at det er hyggeligt med alle de dyr, da det minder beboeren om hendes barndom, som var præget af et hjem med mange dyr. Beboeren siger;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Man ved, at det er et godt sted, når de behandler dyrene ordentligt".</li> </ul>

	<p>Alle afdelinger består af lange gange, indrettede med små kommoder, vaser med blomster og stole, så beboerne kan tage sig et lille hvil. Køkken, spisestue og dagligstue er sammenhængende på afdelingerne.</p> <p>På en afdeling observeres der en hjemlig indretning med friske blomster på bordet og mange potteplanter i vinduerne. Belysningen er hyggelig, og der er voksdug og dækkeservietter på bordet. Medarbejderne har vasket betrækket til møblerne, og en medarbejder sætter dette på sofaen og lænestolene. Beboerne sidder ved spisebordet og kan følge med i medarbejderens arbejde.</p> <p>På en anden afdeling findes en hamster i et bur, og en hundehvalp der går rundt imellem beboerne. En beboer kommenterer på hvalpen, og en medarbejder kalder på hunden, så den kan blive luftet.</p> <p>Medarbejderne er generelt meget afstemt i deres toneleje og adfærd, så de tilpasser sig beboernes stemning og behov. En medarbejder tilpasser sig i mindre grad beboernes stemning.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne på flere afdelinger bærer mundbind eller visir, imens de er i tæt kontakt til beboerne. Tilsynet observerer, at tre medarbejdere bærer deres mundbind under hagen, og en enkelt medarbejder bærer mundbindet rundt om albuen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På en afdeling er flere beboere samlet i formiddagstimerne rundt om spisebordet. En beboer lægger puslespil med en medarbejder, og senere spilles der kort. Imens støtter en anden medarbejder en beboer i at spise sin morgenmad. Der er fem medarbejdere omkring beboerne, og stemningen er hverdagsagtig, rolig, hjemlig, varm og hyggelig. Medarbejderne og nogle af beboerne taler sammen. Der spiller stille dansk musik, og indimellem synger en beboer eller medarbejder med på lidt af et kendt nummer som fx "Glemmer du, så husker jeg". På en anden afdeling spilles musik, der er mere tempofyldt.</p> <p>På en afdeling sidder syv beboere i opholdsstuen. Nogle beboere laver aktiviteter, såsom puslespil, der strikkes og kigges i ugeblade. En medarbejder sidder og holder en beboer i hånden. Beboeren sidder helt stille og nyder kontakten. En medarbejder viser et billede af "hønseringe" for en beboer, og der tales om, hvad formålet er med hønseringe, og om beboerne selv har haft hønseringe.</p> <p>En pårørende kommer på besøg, og medarbejderne hilser den pårørende velkommen og veksler et par ord. En medarbejder spørger, om beboeren og den pårørende vil nyde en kop kaffe i boligen.</p> <p>På en tredje afdeling er en medarbejder ved at tilberede pandekager, hvilket spreder en dejlig duft i hele spisestuen. En medarbejder sidder sammen med en beboer og laver en aktivitet med perler. En anden beboer sidder og ser fjernsyn.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning i meget høj grad giver muligheder for aktiviteter og samvær. Indretningen er indbydende og hjemlig i dagligstuerne.

Tilsynet vurderer, at der udfolder sig mange individuelle aktiviteter for beboerne i formiddagstimerne. Herunder, at plejehjemmets mange dyr indgår som en naturlig del af hverdagslivet på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer på en venlig og anerkendende måde både i forhold til beboerne og den pårørende, som tilsynet møder under tilsynet.

Tilsynet vurderer, at der er flere medarbejdere, der ikke anvender deres værnemiddel korrekt.

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet interviewer otte beboere i deres boliger. Flere beboere er præget af deres kognitive svækkelse, og derfor har de ikke svaret på alle spørgsmål.</p> <p>Beboerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet, og fortæller ligeledes, at de er trygge. En beboer fortæller, at medarbejderne hurtigt kan få beboeren i godt humør, hvis han har en dårlig dag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er glad for at være her - det er både medarbejderne og stuerne, og vi har hunde"</i></li> <li>• <i>"Jeg har det som en greve"</i></li> <li>• <i>"Jeg er meget meget glad for at være her - det er det bedste plejehjem i hele kongeriget Danmark".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever i høj grad, at de har selvbestemmelse i hverdagen. En beboer fortæller, at beboeren trives bedst i sit eget selskab, og at medarbejderne respekterer dette. En anden beboer fortæller ligeledes, at man kan sige til og fra, som det passer en bedst.</p>
Livets afslutning	<p>Tre beboere kan ikke indgå i samtale med tilsynet om dette emne. Tre beboere har ikke deltaget i samtale om livets afslutning med medarbejderne, og her oplyser to af beboerne, at det ikke er noget, de ønsker. En af disse beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke noget, man taler om - jeg har meget respekt for døden, og taler ikke sådan om den... men mine børn har styr på det"</i></li> </ul> <p>En beboer fortæller tilsynet, at hun har fortalt medarbejderne, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg helst vil sove stille ind"</i></li> </ul> <p>Beboeren er tryk ved at tale med medarbejderne om emnet, men siger også, at det må være nok oplysning om det emne til medarbejderne.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er meget troende, og får hjælp oppefra til den tid".</i></li> </ul> <p>I forhold til beboernes oplevelse af, om der bliver lyttet til og fulgt op på de ønsker, de har udtrykt i forhold til livets afslutning, er der kun en beboer, der svarer på spørgsmålet. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har ikke ønsket noget, men jeg har en pårørende, der er præst - så der er styr på den del".</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med at bo på plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have selvbestemmelse, og at medarbejderne respekterer beboernes valg.</p> <p>Tilsynet vurderer, at nogle beboere ikke har drøftet livets afslutning med medarbejderne, og andre ønsker det heller ikke. Nogle beboere udtrykker, at det er noget, der aftales mellem beboeren og de pårørende.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne fortæller, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Flere beboere fortæller, at de kan klare meget selv, men at medarbejderne er omkring dem. Beboerne giver udtryk for, at de gerne vil gøre så meget som muligt selv. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Men jeg kan jo altid få hjælp, hvis uheldet er ude"</i></li> </ul> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Så længe du selv kan, så skal du også selv"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til beboernes ønsker og behov. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Du kan tro, man bliver lyttet på, og de spørger dagligt ind til, hvordan jeg har det"</i>.</li> </ul> <p>Halvdelen af beboerne kan ikke svare på spørgsmål om medicinadministration. Tre beboere oplyser, at de er tilfredse med hjælpen til medicinadministration, og at medicinen kommer til tiden. En beboer er tilfreds med hjælpen, men oplyser, at beboeren ikke altid får sin medicin til tiden og må efterspørge den. Tilsynet taler med teamleder, der ikke genkender problematikken. Det undersøges i dokumentationen, om der er glemt at give medicin for den seneste periode. Dette er ikke tilfældet. Beboeren har PN-medicin, og det er muligt, at det er den medicin, som beboeren tænker på.</p> <p>Beboerne kan generelt fortælle, hvem de vil henvende sig til ved en eventuel klage. Beboerne peger på forstander, en navngiven medarbejder på afdelingen eller teamleder. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er absolut intet at klage over"</i>.</li> </ul>
Observation	<p>Beboerne er soignerede, svarende til deres livsstil. En beboer fremstår mindre soigneret i håret. Teamleder oplyser, at beboeren har modtaget en behandling af hovedbunden på tilsynsdagen, hvilket gør, at håret syner mindre rent. Beboeren har modtaget hårvask efter sædvanlig frekvens.</p> <p>Boligerne er rene, og det er alle hjælpemidler ligeledes, fraset et.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever generelt kontinuitet i medarbejdergruppen. En beboer oplever, at der er mange forskellige medarbejdere på plejehjemmet, men beboeren kan alligevel genkende dem. En anden beboer fortæller, at beboeren også kender de faste afløsere. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Selv om der kommer en vikar, er de så søde og venlige, og gør det de skal"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne overholder de aftaler, som de indgår med beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med plejen, og de oplever at modtage den hjælp, som de har behov for. Beboerne udtrykker, at de selv er aktive i plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet, og at de ved, hvem de kan rette en eventuel klage til.</p>	

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede, svarende til deres livsstil, ligesom boliger og hjælpemidler generelt fremstår renholdte.

### Mål 3: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler pænt til dem, og at der er respekt omkring deres privatliv. Beboerne siger;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ”De taler rigtigt godt til en, det er ikke nedladende”</li> <li>• ”Der er ikke nogen, der ikke taler pænt her på stedet - tværtimod”.</li> </ul> <p>Beboerne fortæller, om tilbuddet af aktiviteter. En beboer fremviser beboerbladet med en oversigt over aftenaktiviteter. Beboeren fortæller om forskellige aktiviteter, såsom fx tøndeslagning og cykelture. Beboerne deltager dagligt i aktiviteter, fx gymnastik. Andre beboere fortæller om bankospil, kondicykel og gymnastik. En beboer siger om aktiviteterne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Somme tider spiller vi et spil i spisestuen”</li> </ul> <p>En beboer ønsker ikke at deltage i aktiviteter, men tilbydes det ofte. Beboeren modtager familiebesøg dagligt, og tager dagligt på en 4 km lang gåtur. Hertil er beboeren aktiv med at dække bord til aftensmaden, og finder glæde ved dette. Tidligere var beboeren ”postmand” for plejehjemmet, men grundet COVID-19, måtte der ikke blive delt post ud til de forskellige afdelinger. Beboeren er glad for at have fået en anden funktion i afdelingen.</p> <p>En beboer fortæller om at have deltaget tre gange på ferieture til Nice med plejehjemmet.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget fin kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne kommunikerer på en venlig og anerkendende måde.

Tilsynet vurderer, at der er et bredt udvalg af aktiviteter tilpasset beboernes individuelle behov og funktionsniveau. Beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddene.

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

Emne	Data
Overgange	<p>Kun to af de interviewede beboere fortæller om overgange, begge i forbindelse med en indlæggelse. Begge beboere oplevede god hjælp til at blive indlagt og følte sig vel modtaget ved hjemkomsten, samt at medarbejderne fulgte op i forhold til beboernes helbredssituation og behandling.</p> <p>Beboerne fortæller, at medarbejderne samarbejder med lægen, og at medarbejderne spørger, om de må ringe til lægen. Medarbejderne er gode til at tilkalde lægen ved behov, og beboerne oplever, at de holdes opdateret i forhold til aftaler med lægen.</p> <p>Flere beboere har indtryk af, at medarbejderne taler sammen om beboernes pleje og evt. planer.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at to beboere, der har været indlagt, er meget tilfredse med medarbejdernes indsats ved indlæggelsen og hjemkomsten til plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne samarbejder med lægen på en god måde, hvor beboerne inddrages, og at de orienterer hinanden om beboernes situation.

**Mål 5: Mad og måltider**

Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er meget tilfredse med maden på plejehjemmet og med variationen af menuen. En beboer fremviser menuplanen for tilsynet. Beboerne siger om madens kvalitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er meget lækre de retter - og kaffe og kage får vi også"</i></li> <li>• <i>"Maden er pragtfuld, du drømmer ikke om den fantastiske kost, vi får"</i></li> </ul> <p>En beboer synes, at maden er ensformig, og mener, at det er rester, der serveres. Beboeren siger dog, at maden smager godt.</p> <p>Beboerne fortæller, at de bliver spurgt om deres mening om maden, og at de også kan komme med ønsker hertil. Beboerne kan deltage i madmøder med køkkenet. En beboer, der deltager i møderne, fortæller, at medarbejderne lytter til beboerne, og beboeren føler sig hørt. En anden beboer fortæller, at beboeren får kartofler i stedet for ris, og at der altid bliver taget hensyn, så alle får deres ønsker opfyldt.</p> <p>Beboerne beskriver, at medarbejderne sidder med ved bordet, når der spises. En beboer fortæller, at der er stille, når der ikke er så mange beboere ude i spise-stuen, men at medarbejderne taler med beboerne. Beboerne siger om måltiderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er hyggeligt"</i></li> <li>• <i>"Det er rart at spise med de andre"</i></li> <li>• <i>"Vi sidder og hygger sammen som en rigtig familie"</i>.</li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med maden, og at de har mulighed for at fremkomme med ønsker til maden, ligesom der tages individuelle hensyn til beboernes ønsker. Beboerne er tilfredse med måltiderne og glade for, at medarbejderne sidder med ved bordet.

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

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser i forhold til fokusområder i kvalitetsarbejdet, at der arbejdes med ugentlige audits for både dokumentation og medicin.</p> <p>Der arbejdes med utilsigtede hændelser (UTH), hvor alle medarbejderne indberetter hændelser. Indberetningerne drøftes en gang ugentligt til Sygeplejefagligt Forum, som alle deltager i.</p>

	<p>Der er to af medarbejderne, som deltager i interviewet, der er i gang med forbedringsagentuddannelsen. Medarbejderne arbejder under uddannelsen med medicinområdet, dette på baggrund af auditresultaterne på plejehjemmet.</p> <p>Der har været fokus på håndhygiejne på plejehjemmet med undervisning, e-learning samt afholdelse af hygiejneaudit. Der har ligeledes været arbejdet med fokus på anvendelse af værnemidler.</p> <p>Medarbejderne arbejder med BPSD, og der har været afholdt demenskursus om screening og udarbejdelse af socialpædagogiske handleplaner. Kurset var online på grund af situationen med COVID-19.</p> <p>Der er fagligt fokus på at genetablere aktiviteterne på plejehjemmet efter COVID-19 epidemien. Medarbejderne oplever, at de er godt på vej med aktiviteterne. Der er planer for flere sommerhusture og den årlige udlandstur for beboerne. Der er fokus på, at også beboere med funktionsnedsættelse kan komme med på ferie.</p>
--	---

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er ledelsen fremhæver.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at de i kommunikationen lægger vægt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligeværdighed.</li> <li>• Respekt.</li> <li>• Individuel tilgang i kommunikationen.</li> <li>• Anerkendende tilgang.</li> <li>• At møde beboerne, hvor de er.</li> </ul> <p>I forhold til beboere med demenssygdomme er der fokus på at sikre et stille samvær.</p> <p>Medarbejderne fortæller om anvendelsen af Music Mind, og at der arbejdes med at anvende low arousal i morgentimerne.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at man i hverdagen tager udgangspunkt i besøgsplanen, som er udarbejdet af kontaktpersonen.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale ved indflytning, heri kan ligeledes indgå pårørende, hvis beboeren ønsker det. Under samtalen tales der om beboerens vaner og ønsker. Besøgsplanerne skrives i Jeg-form på plejehjemmet, hvilket medarbejderne oplever som en stor fordel. Planen revideres minimum hvert halve år.</p> <p>Der arbejdes med klippekortsordningen, men beboerne ved ikke altid, hvad klippekortet er pga. af deres kognitive funktionsniveau. Det er kontaktpersonerne, der sørger for, at klippekortet afvikles. Mange beboere er glade for at komme ud på ture. En medarbejder fortæller, hvordan man griber dagen, når muligheden byder sig, fx med en tur på Langelinie, en tur i Tivoli eller i biografen, som beboerne for nyligt har været af sted til.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i plejen og den daglige ADL. Der er et godt samarbejde med fysioterapeuten. Der er fokus på, at alle, også afløsere, kender til beboernes funktionsniveau, for derigennem at kunne tilbyde den rette rehabiliterende indsats.</p>



Livets afslutning	<p>Medarbejderne fortæller, at de kender til beboernes ønsker i forhold til genoplivning, og at dette sker gennem lægen. Medarbejderne beskriver, hvordan der tages stilling til det behandlingsniveau, som den enkelte beboer har behov for, og de samtaler, de tager med beboerne omkring deres ønsker. Der er medarbejdere, der har været på uddannelse i palliation, og det er planen, at disse medarbejdere skal vidensdele med de øvrige medarbejdere.</p> <p>Medarbejderne kan se beboernes ønske til genoplivning på e-tavlen og i CURA.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der samarbejdes med hospitalet ved indlæggelse og udskrivelse af en beboer. Der arbejdes med en tjekliste, der er udarbejdet i et projekt: "Sikre sammenhænge". Beboerne triageres røde ved hjemkomsten fra hospitalet. Ved udskrivelse er det en social- og sundhedshjælper, der tager imod beboeren og foretager TOBS, mens det er social- og sundhedsassistenten, der tager sig af medicinen.</p> <p>Der dokumenteres i CURA efter hjemkomsten, og der rettes til under alle relevante områder i dokumentationen. Nogle beboere udskrives med en genoptræningsplan.</p> <p>Beboerne inddrages og orienteres løbende om det tværfaglige samarbejde.</p> <p>Der afholdes tværfaglige møder en gang hver måned med fysioterapeuten, hvor alle beboerne gennemgås, Alle medarbejdere deltager i mødet.</p> <p>Der samarbejdes med det firma, der leverer sondekost, og der samarbejdes med ergoterapeuten, hvis der er mistanke om dysfagi.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres faglige refleksioner i forhold til at sikre en venlig, individuel og anerkendende kommunikation, samt hvorledes der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang, og at de kan redegøre for arbejdet med beboernes ønsker om genoplivning i henhold til gældende instruks for området.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne indgår i relevant tværfagligt samarbejde både internt og eksternt.

### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne arbejder med at skabe tryghed ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre kontinuitet.</li> <li>• Arbejde med kontaktpersonsystemet.</li> <li>• Kende beboerne på tværs af afdelingerne.</li> <li>• Nye beboere gennemgås for alle medarbejdere.</li> </ul> <p>Medarbejderne arbejder med at skabe sikkerhed for beboerne ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faldsikre.</li> <li>• Foretage faldudredning.</li> <li>• Hjælpe beboerne til godt fodtøj.</li> <li>• Hjælpe beboerne til de rette hjælpemidler.</li> <li>• Sikre, at beboerne tilbydes væske, blandt andet ved at tilbyde Slush Ice.</li> <li>• Foretage ernæringsvurdering.</li> <li>• Forebygge smitte ved at hjælpe beboerne til en god håndhygiejne.</li> </ul>

	Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicin håndtering, herunder hvorledes handlingsanvisning for medicinadministration anvendes og for medicinvognen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Der arbejdes med en arbejdstilrettelæggelsesplan, hvor dagens opgaver er fordelt blandt medarbejderne. Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer, at der ikke er afbrydelse under plejen. Fx at de ikke har telefonen med, når en beboer skal have hjælp til bad. Medarbejderne forbereder plejen, så alt er parat, inden plejen opstartes. Der arbejdes med plejevogne, der fyldes op efter plejen. Medarbejderne oplyser, at det svinger meget, om de bliver forstyrret. Det er ofte pårørende eller fx hospitalet, der ringer om formiddagen. Hvis medarbejderne oplever, at en beboers tilstand er ændret, observeres beboeren, og der udføres TOBS. Medarbejderne orienterer sig i dokumentationen fra det seneste døgn, og de kontakter evt. lægen. Der anvendes evt. ISBAR. Der dokumenteres løbende.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at der løbende arbejdes med dokumentationen hen over dagen, og at der er mulighed for at samle op senere på dagen, hvis der er behov for det. Man kan altid aftale indbyrdes, hvis der er behov for tid til at dokumentere. Der er mulighed for at anvende både pc og tablet. Medarbejderne oplever, at det er lidt skiftende i forhold til forstyrrelser, når der dokumenteres. Medarbejderne er fortrolige med dokumentationsarbejdet og CURA.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Der arbejdes efter indsatskataloget, og medarbejderne kender til vejledninger og instrukser. Der anvendes VAR en del, og der linkes til VAR i handlingsanvisningerne. Medarbejderne orienterer sig løbende i VAR, når der er opgaver, de ikke har prøvet at udføre længe. Ligeledes bruges VAR i undervisning af eleverne. Der arbejdes også med lokale instrukser, fx i forhold til påklædning og rygning.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres tilrettelæggelse af opgaverne for dagen og for deres arbejde med at skærme beboerne for forstyrrelser under plejen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for dokumentationsarbejdet samt for anvendelsen af instrukser, vejledninger og VAR.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at Besøgsplanen er inddelt i tidsblokke. Der beskrives, de ydelser, som beboeren modtager støtte til, og hvordan tilgangen er til beboeren. Medarbejderne fortæller, at en udefrakommende skal kunne yde hjælp til beboeren efter planen. Medarbejderne oplyser, at der er stort fokus på GDPR.

Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, hvordan handlingsanvisninger skal være handlevejledende, og at der er tale om meget nøjagtige og individuelle beskrivelser. Medarbejderne ved, at der er tale om sundhedslovsydelser. Der skal hertil udarbejdes handlingsanvisninger for klippekort, praktisk hjælp, døgnblok og personlig støtte.
<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	Tilsynet drøfter anvendelse af mundbind med medarbejderne samt anvendelse af musik på fællesarealerne. Medarbejderne redegør tilfredsstillende for korrekt anvendelse af mundbind, og hvordan de afstemmer musik i forhold til beboernes behov i øjeblikket og i forhold til forskellige niveauer af arousal.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for korrekt anvendelse af mundbind og deres faglige viden om anvendelse af musik på en måde, der er tilpasset beboernes behov.	

## 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 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager 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 borgernes 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 ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har ingen bemærkninger.

Vh  
Heidi

## 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.