# Tilsynsrapport
# København Kommune

## Sundheds- og Omsorgsforvaltning
## Plejehjemmet Poppelbo

**Uanmeldt ordinært tilsyn 2021**

BDO

# INDHOLD

**1. FORMALIA ..... 4**

**2. VURDERING ..... 5**
2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING ..... 5
2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER ..... 5

**3. DATAGRUNDLAG ..... 7**
3.1 INTERVIEW MED LEDELSE ..... 7
3.2 OBSERVATIONSSTUDIER ..... 9
3.3 INTERVIEW MED BORGERE ..... 13
3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE ..... 17

**4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE ..... 21**
4.1 FORMÅL ..... 21
4.2 METODE ..... 21
4.3 VURDERINGSSKALA ..... 22
4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE ..... 23

**5. YDERLIGERE OPLYSNINGER ..... 23**

**6. BILAG – HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER ..... 24**

# FORORD

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

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

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

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

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
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

| Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet |
|---|
| Navn og Adresse: Plejehjemmet Poppelbo, Bystævneparken 29, 2700 Brønshøj |
| Leder: Camilla Norby Larsen |
| Antal boliger: 84 |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 26. august 2021 |
| Datagrundlag:<br>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:<br>• Interview med plejehjemmets leder<br>• Observationsstudier<br>• Tilsynsbesøg hos otte beboere<br>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en sygehjælper, en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent) |
| Tilsynsførende:<br>Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse<br>Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske |

# 2. VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

***Tilfredsstillende***

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger fra seneste tilsyn. Der er en plan for indsatser på flere faglige områder, og der arbejdes med relevante og prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen støtter op om plejehjemmets kvalitetsarbejde.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudierne af personlig pleje og et frokostmåltid er respektfuld og imødekommende over for beboerne, og at der er en rehabiliterende tilgang. Den personlige pleje udføres med en individuel og inddragende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der ikke sker en tilstrækkelig præsentation af maden, således ved beboerne ikke, hvad der serveres. Tilsynet vurderer, at organiseringen af frokostmåltidet er mindre hensigtsmæssigt, og at der forekommer en del forstyrrelser. Organisering af plejen ændres undervejs på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet af personlig pleje generelt udføres en meget tilfredsstillende hjælp til plejen. Tilsynet vurderer, at der i en enkelt situation ikke sker et påkrævet handskeskift, samt at håndhygiejne i et tilfælde sker på en mindre hensigtsmæssig måde.

Det er tilsynets vurdering, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem medarbejdere og beboere på fællesarealer, og at der er tilbud om aktiviteter på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at der er støj på fællesarealerne i form af et TV, der er tændt med høj lyd, uden at der er beboere, der ser på TV'et, samt at der anvendes gulvvaskemaskine lige uden for et rum, hvor der afholdes gudstjeneste.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at alle beboerne oplever tryghed. Beboerne har forskellige oplevelser af selvbestemmelse og medindflydelse. To beboere udtrykker savn omkring, ikke at komme udenfor plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt fremstår soignerede og veltilpasse, og at boligerne er rengjorte. Hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. En beboer er ikke tilfreds med plejen, og beboer fremstår ligeledes mindre soigneret. Beboerne oplever kontinuitet i plejen, også selv om halvdelen af beboerne oplever, at der er en del forskellige medarbejdere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne, og at der er respekt om beboernes privatliv. Halvdelen af beboerne oplever at kede sig, og de efterspørger mere aktivitet. Nogle beboere husker forløb omkring hospitalsbesøg, men de har generelt svært ved at huske disse forløb, og hvorledes medarbejderne støttede dem.

Tilsynet vurderer, at der er uenighed i beboergruppen om madens kvalitet. Beboerne har en del kritik af madens kvalitet, og ingen af beboerne oplever, at de har indflydelse på maden på plejehjemmet. Halvdelen af beboerne oplever, at måltiderne er meget stille.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for faglig og respektfuld kommunikation med beboerne samt for en inddragende og rehabiliterende tilgang i plejen, hvor beboernes ønsker respekteres. Medarbejderne har relevant fokus på det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes tryghed og sikkerhed samt for korrekt medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene for pleje og dokumentation. Medarbejderne har varierende kendskab til instrukser, vejledninger og procedurer, og at disse kunne anvendes mere aktivt. Medarbejderne anvender besøgsplanerne, som det redskab de er, og de har forståelse for handlingsanvisningernes funktion og udformning.

## 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 organisering af måltidet ikke er hensigtsmæssigt. Medarbejderne virker fortravlede, og deres arbejde med at tilberede og servere maden for beboerne i boligerne forstyrrer måltidet. Tilsynet bemærker samtidig, at maden ikke præsenteres for beboerne, som derfor ikke ved, hvad alle retterne består af. | Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på organiseringen af måltiderne, så medarbejderne har tid nok til at forberede måltidet, herunder at sikre at der er ro, når der skal spises, samt at beboerne oplyses om, hvad der skal spises. |
| Tilsynet bemærker, at der i et konkret tilfælde ikke sker et påkrævet handskeskift, samt at der i et tilfælde er mindre hensigtsmæssig håndhygiejne. | Tilsynet anbefaler, at gældende retningslinjer i forhold til handskeskift og håndhygiejne til enhver tid følges. |
| Tilsynet bemærker, at TV ikke i alle tilfælde anvendes på en god måde, samt at der anvendes gulvvaskemaskine lige uden for det lokale, hvor der afholdes gudstjeneste. | Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvornår der anvendes TV, og hvordan praktiske opgaver kan tilpasses den aktuelle situation, så de forstyrrer beboernes aktiviteter mindst muligt. |
| Tilsynet bemærker, at der er en del beboere, der efterspørger at komme uden for plejehjemmet, og at halvdelen af beboerne oplever, at de keder sig i hverdagen. | Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med, hvordan beboerne bedst kan støttes i deres hverdagsliv. |
| Tilsynet bemærker, at en beboer ikke er tilfreds med hjælpen til personlig pleje. Tilsynet observerer, at beboer er mindre soigneret. | Tilsynet anbefaler, at der følges op på hjælp til personlig pleje hos en konkret beboer. |
| Tilsynet bemærker, at der er utilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, og at beboerne ikke oplever at have indflydelse på maden på plejehjemmet.<br>Tilsynet er orienteret om, at der er opstartet indsats i forhold til mad og måltider på plejehjemmet. | Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med, at beboerne oplever at have indflydelse på maden, og at der fortsat arbejdes med måltidsrammerne. |
| Tilsynet bemærker, at der er et varierende kendskab til og anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer i medarbejdergruppen. | Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på medarbejdernes kendskab og anvendelse af instrukser, vejledninger og procedurer. |

# 3. DATAGRUNDLAG

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Opfølgning på sidste års tilsyn | Leder oplyser, at der i forhold til det seneste tilsyn er fulgt op på tilsynets anbefalinger.<br>I forhold til anbefaling vedrørende beboernes oplevelse af lang ventetid ved brug af nødkald har der været en løbende opmærksomhed ved beboerkald.<br>I forhold til observationsstudie ved måltidet og en sparsom dialog er der arbejdet med vigtigheden af at fungere som måltidsvært og rammerne for måltiderne. Der har været arbejdet med den korrekte anvendelse af handsker, medbestemmelse for beboerne samt fadservering.<br>I forhold til beboernes oplevelse af kontinuitet er der fokus på at nedbringe anvendelsen af eksterne vikarer ved at ansætte interne vikarer. Der er store rekrutteringsproblemstillinger, og der er derfor særlig opmærksomhed på at sikre kontinuitet for de svageste beboere. |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | Leder oplyser, at der har været påbud fra Patientsikkerhedsstyrelsen i forhold til medicinområdet og den sundhedsfaglige dokumentation. På journalområdet har der været tæt dialog med medarbejderne om at sikre den røde tråd og opfølgning i journalerne.<br>Der er arbejdet med hele medicinkæden, som har fyldt meget i hverdagen. Man holder nu fast i de gode vaner, og der er udført mindre afprøvninger, fx opfølgning på PN-ordinationer og om al medicin er givet.<br>Der er løbende undervisning af nye medarbejdere, og der gennemføres audit på både dokumentation og medicin.<br>Der er et særligt fokus på hygiejne, hvor der er nedsat et hygiejnenetværk. Hygiejnesygeplejersken mødes med repræsentanterne i netværket. Der er løbende drøftelser af fx spritning af hænder og metode til nedre hygiejne. Det viser sig, at en række medarbejdere er undervist forkert i metoder til pleje under uddannelsen på SOSU-skolen. Plejehjemmet har fulgt op på dette, og der er undervist i den rette metode efterfølgende.<br>I forhold til mad og måltider er der planlagt rådgivningsforløb med Meyers Madhus. Der afholdes møder med beboerne om maden, og leder oplyser, at der er problematikker i forhold til konsistens på kødet. Der er tilknyttet køkkenmedarbejdere til hver afdeling. Leder oplever, at beboerne ikke altid er tilfredse med frokosten, og der er planer om at arbejde med det fremadrettet.<br>Der er ansøgt om deltagelse i et forløb om værdighed med Demensrejseholdet under Sundhedsstyrelsen. Målet er at uddanne 15 ambassadører blandt medarbejderne, for at understøtte fokus på beboernes gode hverdagsliv.<br>På demensområdet er demensvidenpersonen netop fratrådt, og der er udpeget to nye demensvidenpersoner. Der arbejdes med BPSD, men dette skal relanceres oven på sommeren. Der trækkes på støtte fra centralforvaltningen, og der er igangsat undervisning hen over efteråret for alle medarbejdere |
| **Tilsynets samlede vurdering - 1** | |
| Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger fra seneste tilsyn.<br>Tilsynet vurderer, at der en plan for indsatser på flere faglige områder. | |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Organisering af kvalitetsarbejdet | Foruden social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er der ansat seks sygeplejersker i dagvagt og en i nattevagt. Sygeplejerskerne referer til en afdelingsleder. Der er desuden ansat pædagoger og pædagogiske assistenter. Leder overvejer på sigt at ansætte en farmakonom.<br>Der er ugentlige kvalitetsmøder i afdelingerne med gennemgang af data, og hvilke indsatser det vil være relevant at igangsætte. Møderne har ligget stille i sommermånederne. På plejehjemmet anvendes Forbedringsmetoden. Det er leders oplevelse, at anvendelsen af metoden ikke helt er på plads endnu. Der er dialog med forvaltningen om anvendelsen af forbedringsmetoden i hverdagen, så metoden bliver et værktøj, der støtter medarbejderne i arbejdet.<br>Der afholdes kvalitetsmøder med gennemgang af data for sygeplejersker og afdelingsledere.<br>Der afholdes BPSD konferencer, og der triageres en gang om ugen.<br>Der har tidligere været ansat to terapeuter på plejehjemmet, men der er nu indledt samarbejde med Sundhedscentret, som skal varetage al terapeutarbejde på plejehjemmet.<br>Utilsigtede hændelser opsamles af kvalitets- og udviklingssygeplejersken, og fund drøftes i de relevante fora. Der udarbejdes opgørelser af de utilsigtede hændelser. Der er fx udarbejdet fotosafari i forhold til medicinområdet.<br>Der er faglige netværk for hygiejne, demensvejledere, palliation og forflytning.<br>Forflytningsområdet skal dog relanceres. I forhold til palliation er der ønske om, at medarbejderne skal være med til at skabe traditioner og ritualer ved dødsfald. Leder ønsker, at der sker evaluering af dette med medarbejderne.<br>Der er i hverdagen fokus på at hjælpe på tværs af afdelingerne, dette også i forhold til, hvordan plejehjemmet kan balancere økonomien. |
| **Tilsynets samlede vurdering - 1** | |
| Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante og prioriterede emner i kvalitetsarbejdet.<br>Tilsynet vurderer, at organiseringen støtter op om plejehjemmets kvalitetsarbejde. | |

| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på? | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Tilsynet skal lægge mærke til stemningen i afdelingerne. |

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | Observationsstudie af personlig pleje:<br>Medarbejderen taler under hele forløbet til beboer i en venlig og respektfuld tone. Beboerens fornavn anvendes, og kommunikationen foregår i øjenhøjde.<br>Kommunikationen er tilpasset beboeren, og der anvendes en jargon, som beboeren ser ud til at nyde. Der tales om emner, som beboeren er optaget af. Medarbejderen spørger interesseret ind til de ting, som beboeren fortæller. Der er en god stemning og dialog under hele forløbet.<br><br>Observationsstudie af frokostmåltid:<br>Nogle beboere kommer selv til spisestuen. Medarbejderne, der er ved at anrette frokosten, byder velkommen til hver enkelt beboer. En medarbejder tager et emne op, der interesserer beboerne.<br>Beboerne har en hyggelig indbyrdes dialog ved bordene.<br>En medarbejder sætter sig ved bordet, efter at maden er anrettet. Medarbejder sætter samtale i gang med beboerne. |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | Observationsstudie af personlig pleje:<br>Under hele forløbet er der et godt samarbejde mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen er opmærksom på at fortælle beboeren om sine handlinger, inden de udføres. Kort inden plejen påbegyndes, siger beboeren, at han gerne vil i bad. Medarbejderen griber muligheden og støtter beboeren med et bad. Medarbejderen italesætter flere gange, hvor dejligt det er, at beboeren ønskede et bad.<br>Vandtemperaturen tilpasses beboerens ønske. Efter badet spøger medarbejderen, om beboeren ønsker at komme over i stolen eller i sengen. Beboeren ønsker at komme retur i sengen, hvilket respekteres.<br><br>Observationsstudie af frokostmåltid:<br>En beboer har behov for hjælp til at åbne en papkasse. En medarbejder hjælper beboeren med det.<br>Flere beboere er usikre på, hvad pålægget, der serveres, består af. Ved et bord drøfter beboerne det indbyrdes, og en medarbejder går hen til bordet og fortæller, hvilke typer pålæg der er tilbud om.<br>Ved det andet bord oplyses der kun om en slags pynt. Beboerne ved det bord spiser derfor sommersalat og peberrodssalat uden at vide, hvad det er.<br>Der er mayonnaise og smør i ens skåle på bordet, og en beboer smører mayonnaise på brødet – beboer undskylder flere gange over for de øvrige beboere. Adspurgt af tilsynet oplyser en medarbejder, at der plejer at være en menu, så beboerne kan orientere sig - der er ingen menu på tilsynsdagen.<br>En beboer beder om mælk, som en medarbejder kommer med. Efter nogen tid spørger medarbejderen alle beboerne om de mangler noget. |
| Rehabilitering | Observationsstudie af personlig pleje:<br>Beboeren har sparsomme ressourcer, som anvendes i det omfang, det er muligt. Fx vender beboeren sig om på siden ved den nedre hygiejne og rejser sig ved talerstol. |

| | |
|---|---|
| | Under forflytningen guides og støttes beboeren. Medarbejderen roser beboeren for indsatsen. Da beboeren er retur i sengen, guides beboeren i at forflytte sig højere op i sengen. Medarbejderen italesætter flere gange over for beboeren, hvor godt det var, at beboeren kom op og stå.<br><br><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u><br>Maden serveres på små fade og i skåle, så beboerne selv kan smøre deres mad. Beboerne hjælper hinanden ved at række skåle rundt. Der står drikkevarer på bordene. |

| **Tilsynets samlede vurdering - 2** |
|---|
| Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudierne er respektfuld og imødekommende over for beboerne.<br>Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i den personlige pleje og under frokostmåltidet.<br>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje udføres med en individuel og inddragende tilgang.<br>Tilsynet vurderer, at der ikke sker en tilstrækkelig præsentation af maden. |

| **Mål 2: Arbejdsgange** | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u><br>Besøget indledes med, at medarbejderen klargør remedier på en vogn med tilhørende skraldespand. Da beboeren ønsker at komme i bad, ændres forløbet. Medarbejderen tager sig tid til at planlægge arbejdsgange, og medarbejder italesætter over for beboeren, at det er vigtigt, at det hele er planlagt godt. Forløbet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og forløber uden unødige afbrydelser.<br><br><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u><br>Medarbejderne virker lidt fortravlede, da de går i gang med at anrette maden.<br>En medarbejder varmer diæt-madportioner i mikroovnen. Da en anden medarbejder skal hente maden, har den første medarbejder glemt, hvilken ret der var tale om. Medarbejderen har behov for at kunne fortælle beboeren om rettens art.<br>Ved måltidets begyndelse sidder fem beboere ved to borde. Ikke alle beboere er til stede ved måltidets start.<br>Da beboerne starter med at spise, er to medarbejdere i gang med at varme mad og smøre smørrebrød til beboerne, som spiser i egen bolig. Medarbejderne bevæger sig stille og hurtigt, men da køkkenet er lille giver det nogen uro. Medarbejderne taler sammen om arbejdet. |

| **Tilsynets samlede vurdering - 2** |
|---|
| Tilsynet vurderer, at organisering af plejen ændres undervejs på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov.<br>Tilsynet vurderer, at organisering af frokostmåltidet er mindre hensigtsmæssigt, og at der forekommer lidt forstyrrelser. |

| Mål 3: Faglige opgaver | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Praktisk støtte | Observationsstudie af personlig pleje:<br>De praktiske opgaver udføres ud fra relevante faglige retningslinjer. Beboeren har ikke ressourcer til at deltage i de praktiske opgaver, og alle opgaver udføres derfor af medarbejderen.<br><br>Observationsstudie af frokostmåltid:<br>Ikke aktuelt. |
| Personlig støtte og pleje | Observationsstudie af personlig pleje:<br>Besøget indledes med, at medarbejderen ifører sig og handsker. Beboeren vaskes for neden i sengen på korrekt vis. Medarbejderen skifter ikke handsker umiddelbart efter, at den nedre hygiejne er færdiggjort. Medarbejderen når at røre forskellige ting som dyne og bord, inden handskerne aftages. Kort efter handskeskift udføres korrekt håndhygiejne. Dette gøres på badeværelset på trods af, at der står håndsprit på den vogn, som medarbejderen har klargjort.<br>Beboeren klager over ondt i tåen. Medarbejderen observerer tåen og spørger ind til, hvornår beboer sidst har haft fodpleje. Medarbejderen italesætter sine observationer, og hun anbefaler kontakt til en fodterapeut.<br>Medarbejderen støtter beboeren med at få sko på, og beboeren støttes i at komme op og sidde på sengekanten. Beboeren rejser sig ved talerstol og guides hen på bækkenstolen. Medarbejderen kører herefter beboeren ud på badeværelset, hvor badet udføres. Her udføres også pleje omkring sonden, hvor der pålægges ren forbinding.<br>Medarbejderen støtter beboeren i at blive tørret, og beboeren hjælpes med øvre påklædning. Beboeren køres ind i stuen og støttes og guides tilbage i sengen ved forflytning med talerstol. Medarbejderen italesætter, hvilken fod beboeren skal flytte, og medarbejderen støtter beboeren ved klappe let på det ben, der skal flyttes.<br>Da beboeren sidder på sengekanten, er det tydeligt, at beboerens vejrtrækning er påvirket efter forflytningen. Medarbejder italesætter dette og spørger, om beboeren er svimmel. Dette svarer beboer ja til. Beboeren guides til at lægge sig i sengen og i at forflytte sig højere op i sengen. Medarbejderen løfter hovedgærdet, så beboeren bedre kan få luft. Medarbejderen italesætter igen, at det var godt for beboeren, at han var oppe og sidde, hvilket beboeren også synes.<br>Kort efter er beboerens vejrtrækning normaliseret. Beboeren lejres godt i sengen, og medarbejderen tilkobler sondeernæring.<br><br>Observationsstudie af frokostmåltid:<br>Ikke aktuelt. |

| Tilsynets samlede vurdering - 2 |
|---|
| Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet generelt udføres en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje.<br>Tilsynet vurderer, at der i en enkelt situation ikke sker et påkrævet handskeskift, samt at håndhygiejne i et tilfælde sker på en mindre hensigtsmæssig måde. |

| Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Fællesarealer | På hver etage er der enten et køkken eller en spisestue/dagligstue, hvor beboerne har mulighed for at indtage dagens måltider og se TV.<br>På gangene er der opstillet små borde og stole, så beboerne kan tage sig et hvil, eller indgå i social aktivitet.<br>På alle afdelinger observeres synligt personale, som fremstår smilende og imødekommende. Medarbejderne banker på beboernes dør, inden de går ind i boligen.<br>På en afdeling observeres en kraftig lugt af urin. Tilsynet har været i dialog med en medarbejder, der beskriver, at de er bekendte med problematikken, og at de arbejder med at finde løsninger.<br>Tilsynet observerer, at tre beboere sidder på fællesarealet og spiser morgenmad sammen. TV'et er tændt i en tilstødende stue, hvor tre beboere følger med i nyhederne. Senere observerer tilsynet et fællesareal, hvor en beboer sidder for sig selv i den ene ende af området - i den anden ende af området er TV'et tændt, og der er ingen beboere til stede – der er skruet højt op for lyden. Det observeres flere gange over tid. |
| Sociale aktiviteter | Tilsynet observerer, at en række beboere hentes til aktivitet. En medarbejder taler med beboerne om aktiviteten. Der er snak og grin på vejen til aktiviteten, som er gymnastik. Beboerne mødes og bydes velkommen af den medarbejder, der står for aktiviteten.<br>På en afdeling ses en aktivitetskalender, hvor ugens aktiviteter tydeligt fremgår. Der ses aktiviteter som morgengymnastik og besøgshund. Herudover er der ugentlig stolegymnastik. Dagens aktivitet er gudstjeneste. En medarbejder spørger efter frokost, hvilke beboere der ønsker at deltage i gudstjeneste. Under gudstjenesten bemærkes det, at der vaskes gulve med gulvmaskine lige uden for rummet, hvor gudstjenesten afvikles, hvilket medfører en del larm.<br>I løbet af formiddagen følges enkelte beboere ned i plejehjemmets træningslokale, og andre beboere går tur på afdelingen eller nyder en kop kaffe i fællesstuen.<br>Under tilsynsbesøget ses der flere eksempler på interaktion mellem medarbejdere og beboere. I alle tilfælde tiltales beboerne i en venlig og respektfuld tone. Kommunikationen foregår i øjenhøjde, og der anvendes berøring. |

| **Tilsynets samlede vurdering - 2** |
|---|
| Tilsynet vurderer, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem medarbejdere og beboere på plejehjemmets fællesarealer.<br>Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter på plejehjemmet.<br>Tilsynet vurderer, at der er støj på fællesarealerne i form at et TV, der er tændt med høj lyd, uden der er beboere, der ser på TV´et, samt at der anvendes guldvaskemaskine lige uden for et rum, hvor der afholdes gudstjeneste i. |

## 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

| Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Livskvalitet og tryghed | Beboerne er generelt tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne siger:<br>• *"Det er pragtfuldt, og de er så søde alle sammen"*<br>• *"Det er et godt sted og et super personale"*<br>• *"Jeg er meget tilfreds"*<br><br>To beboere trives ikke rigtigt. Beboerne fortæller, at det er deres samlede situationen, som de ikke trives med. En beboer siger:<br>• *" Jeg har det ikke godt – det er hele situationen – at jeg ikke kan noget - man bliver passet godt."*<br><br>En medarbejder oplyser at kende til beboers situation. Medarbejder overvejer, om der skal ske yderligere i forhold til at støtte beboer.<br>En anden beboer er påvirket at tab af ægtefælle, og beboer er ikke helt glad for at bo på plejehjemmet. En medarbejder fortæller, at der er stor opmærksomhed på beboers trivsel, og et godt samarbejde med beboers pårørende.<br>Alle beboere, tilsynet taler med, udtrykker at være trygge. |
| Selvbestemmelse | De fleste beboere udtrykker at have selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. En beboer siger:<br>• *"Jeg bestemmer selv, hvornår jeg vil gå i seng, eller hvornår jeg vil gå i bad".*<br><br>En beboer fortæller, at beboer føler sig spærret inde. Beboer kan ikke selv finde tilbage til plejehjemmet, hvis beboer går en tur. Beboer oplever, at medarbejderne siger, at beboer "*ikke må gå uden for hækken*". Beboer siger:<br>• *"De har meget at se til (medarbejderne) - de farer af sted, og alligevel smiler de og prøver at gøre det vi har lyst til".*<br>• *"Man kan ikke bestemme over, hvad man selv vil".*<br>Beboer oplever, at der er selvbestemmelse i boligen. Tilsynet taler med afdelingsleder, som vil følge op på beboers trivsel.<br>En anden beboer oplever selvbestemmelse, men siger samtidig:<br>• *"Jeg vil så gerne ud en gang imellem – men det har de (medarbejderne) ikke tid til."* |

| Tilsynets samlede vurdering - 2 |
|---|
| Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at alle beboere oplever tryghed.<br>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellig oplevelse af selvbestemmelse og medindflydelse. To beboere savner at komme uden for plejehjemmet. |

| Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Pleje og støtte | Flere beboere oplever, at de klarer den personlige pleje selv. Beboerne oplever at modtage den pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne siger: |

| | |
|---|---|
| | • *"Jeg gør det hele selv – jeg går til frisør og får vasket håret".*<br>• *"Jeg får den hjælp, som jeg har behov for, det er god hjælp".*<br>• *"Jeg har ikke brug for ret meget hjælp, men hvis jeg vil have det, så får jeg det".*<br>• *"I dag har der været en og spørge, om jeg ville i bad".*<br><br>En beboer udtrykker ikke at være tilfreds, og at den daglige personlige pleje ikke udføres grundig nok. Beboer siger:<br>• *" Jeg har ikke fået vasket hår".*<br>• *"Det er lidt med søsters hånd"* (om den daglige pleje).<br>Tilsynet bemærker, at beboer fremstår usoigneret, både hvad angår hår og negle. Afdelingsleder oplyser, at beboer har været i bad for en uge siden.<br><br>Beboerne oplever, at medarbejderne inddrager dem i den personlige pleje og tilpasser hjælpen til deres ressourcer. En beboer oplever, at der stilles for store krav. Beboer siger:<br>• *"Nogle gange siger de, at jeg skal, men jeg kan ikke".*<br><br>Alle beboerne oplever, at de får deres medicin til tiden.<br>Beboerne har generelt en strategi for, hvem de ville udtrykke deres utilfredshed til. Beboerne siger:<br>• *" Jeg ville sige det til damerne, hvis jeg var utilfreds med noget".*<br>• *"Der er ikke nogen, der løber om hjørner med mig".* |
| Observation | Generelt bærer borgernes tilstand præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov, dog er en beboer ked af det, opgivende og ikke velbefindende. En beboer er ikke soigneret.<br>Boligerne er generelt rene og ryddelige.<br>Beboernes hjælpemidler er rene. |
| Kontinuitet i støtten | Beboerne oplever kontinuitet i plejen på to afdelinger, mens der i de øvrige afdelinger opleves, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Beboerne nævner dette uden at problematisere det – beboerne oplever, at de får hjælpen, som de skal. Beboerne siger:<br>• *"Der er nogen, der har været her gennem et stykke tid"*<br>• *"Hende jeg har nu - har ferie"*<br><br>Beboerne fortæller, at de aftaler, de indgår med medarbejderne, bliver overholdt. Beboerne oplever, at nødkaldesystemet fungerer, som det skal. Under tilsynsbesøget ringer en beboer nødkald. En medarbejder besvarer nødkaldet via kaldeanlægget. Medarbejder taler i en venlig tone og fortæller om maden, og at hun snart vil komme op til beboer. |

| **Tilsynets samlede vurdering - 2** |
|---|
| Tilsynet vurderer, at beboerne generelt fremstår soignerede og veltilpasse, og at boligerne er rengjorte. Hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. En beboer er ikke tilfreds med plejen, og beboer fremstår mindre soigneret.<br>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, også selv om halvdelen af beboerne oplever, at der er en del forskellige medarbejdere. |

| Mål 3: Kontakt | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Kontakten til medarbejderne | Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Beboerne siger:<br>• *"Det er mange gange også, hvordan man selv opfører sig".*<br>• *"De taler fint- fint, der er ikke noget der".*<br>• *"Hvis jeg snakker pænt til dem, så snakker de pænt til mig".*<br><br>Beboerne oplever, at medarbejderne er respektfulde i forhold til deres privatliv.<br><br>Beboerne fortæller, at de deltager i de tilbud, der er på plejehjemmet, Beboerne siger:<br>• *"Vi har aktivitet i terapien, der sidder vi og strikker".*<br>• *"Vi har spist sammen i gården, og der var en som sang".*<br><br>Halvdelen af beboerne giver udtryk for, at de keder sig, og at de ikke synes, der sker nok i hverdagen på plejehjemmet. Beboerne siger:<br>• *"Jeg kan ikke huske, hvornår der har været noget sidst".*<br>• *"Det er alt for sjældent, at vi spiller banko – Det er hyggeligt, for så er man sammen med de andre. Jeg går til stolegymnastik og til balance".*<br>En beboer efterspørger at komme mere ud. Beboer fortæller om en tur ude, og beboer viser et billede, der er et år gammelt. |
| **Tilsynets samlede vurdering – 3** | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne, og at der er respekt om beboernes privatliv.<br>Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne oplever at kede sig og efterspørger mere aktivitet. | |

| Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Overgange | Fire beboere kan huske at have været på hospitalet, imens de har boet på plejehjemmet. To beboere husker at have fået god hjælp af medarbejderne i den forbindelse, og at de har talt med medarbejder om forløbet efterfølgende. De øvrige kan ikke rigtigt huske forløbene.<br>Halvdelen af beboerne oplever, at medarbejderne kontakter lægen, når det er relevant, de øvrige ved det ikke. En beboer siger:<br>• *"Jeg ved, at sygeplejersken har talt med lægen, som også har været her et par gange – der er styr på det."* |
| **Tilsynets samlede vurdering – 1** | |
| Tilsynet vurderer, at nogle beboere husker forløb omkring hospitalsbesøg, men at de generelt har svært ved at huske disse forløb, og hvorledes medarbejderne støttede dem. | |

| Mål 5: Mad og måltider | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Mad og måltider | Beboerne er uenige om madens kvalitet. Halvdelen af beboerne er tilfredse med madens kvalitet, mens den anden halvdel er utilfredse. Beboerne siger:<br>• *"Maden – den er god og veltilberedt".*<br>• *"Den er supergod".*<br>• *"Den er udmærket - hvis jeg ikke kan lide det - levner jeg".*<br>• *"Den er meget ringe. Jeg spiser det kun, fordi jeg er nødt til det".*<br>• *"Frokosten er simpelthen så kedelig. Det samme dag ud og dag ind".*<br>• *"Der er meget ny mad (varm mad), og det er vi ikke vant til".*<br><br>Ingen af beboerne oplever, at de kan komme med ønsker eller forslag til maden. Beboerne siger:<br>• *"Nej nej, man kan ikke ønske noget".*<br>• *"Madprogrammerne er lagt, og der er et skilt (med menuen) – så vi kan jo ikke sidde der og ønske".*<br>• *"De kan ikke lave tyve forskellige ting".*<br>• *"Man kan tale om det, men det er nok ikke direkte indflydelse".*<br><br>En beboer savner selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til maden. Beboer siger om selvbestemmelse:<br>• *"Det har man ikke ret meget af - vi får ikke lov at bestemme over maden – de glemmer, at vi er ældre mennesker, der ikke er så begejstret over alt den nye mad."*<br><br>En beboer mener ikke, at der er lydhørhed over for klager.<br><br>I forhold til stemningen ved måltiderne oplever nogle beboere, at det er hyggeligt at spise sammen, mens andre fortæller, at der ikke er så mange, der taler sammen. Beboerne siger:<br>• *"Vi hygger os".*<br>• *"Der er jo mange forskellige personer her, sooooo … det kan være svært".*<br>• *"Der er ikke så mange, der siger noget".*<br>• *"Jeg spiser sammen med de andre til aften".*<br>• *"Vi får gerne en lille snak".*<br><br>Beboerne fortæller, hvordan de selv vælger, om de vil spise i boligen eller på fællesarealet.<br><br>En gruppe beboere taler med tilsynet på fællesarealet. De fortæller, at de er meget utilfredse med madkvaliteten. Beboerne fortæller om flere konkrete kvalitetsbrist. Beboerne oplever, at deres forskellige klagepunkter blandt andet bliver forklaret med, hvilket af de to køkkener der er ansvarlig (Det lokale køkken og Bystævneparkens Centralkøkken). Beboerne siger, at for dem drejer det sig om madens spisekvalitet.<br>Beboerne fortæller, at der tidligere var et forum, hvor man drøftede maden, men det har været lukket ned på grund af COVID-19. Beboerne oplever ikke, at de hverken tidligere eller nu har mulighed for at få indflydelse på den mad, der tilbydes på plejehjemmet. Beboerne fortæller om forskellige retter, som de ønsker sig: Grøntsager der stadig er sprøde, stegt flæsk med persillesauce og salatblade. |

| Tilsynets samlede vurdering - 3 |
|---|
| Tilsynet vurderer, at der er uenighed i beboergruppen om madens kvalitet. Beboerne har en del kritik, og ingen af beboere oplever, at de har indflydelse på maden på plejehjemmet.<br>Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne oplever, at måltiderne er meget stille. |

## 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Fokus i kvalitets-arbejdet | Medarbejderne oplyser, at der er arbejdet meget med hygiejne som en del af kvalitetsarbejdet, og der er afholdt audit. Der er på en afdeling udpeget en ressourceperson i hygiejne. Medarbejderne oplever, at det har givet ny viden om fx anvendelse af forklæder, viden om bakterier og hyppige handskeskift.<br>Der arbejdes med medicinområdet – herunder arbejdes der også med audit. Medarbejderne oplever, at hyppige audits er rigtig godt, og det opleves som en naturlig del af hverdagen. Ledelsen er gode til at italesætte, at det gøres for at sikre, at gode vaner opretholdes. Det opleves ikke så meget som kontrol.<br>Der er fokus på dokumentationsområdet, og der er fokus på, at kontaktpersonerne får tid til at udføre journalarbejdet. Der er også tilbud om undervisning i dokumentation fra kvalitetssygeplejersken.<br>Medarbejderne fortæller, at man står foran at skulle arbejde med BPSD. Enkelte medarbejdere har allerede arbejdet med det, og de finder, at det er et godt redskab, der tydeligt viser, hvor man skal have sin opmærksomhed i forhold til beboerne. Medarbejderne oplever, at det har givet en bedre forståelse af beboerne. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for fokus i kvalitetsarbejdet. | |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | Medarbejderne kan redegøre for faktorer, som vurderes vigtige i kommunikationen med beboerne, de beskriver deres tilgang som, at<br>• Være i øjenhøjde.<br>• Det er beboernes hjem.<br>• Tiltale beboerne respektfuldt.<br>• Anvende en individuel tilgang.<br>• Have det tempo, der passer til beboerne.<br>• Anvende kropssproget aktivt.<br>• Udstråle venlighed.<br>For beboere med demens er det særligt vigtigt at være opmærksom på at anvende spejling, at bruge kropssproget, og at kende til beboernes livshistorie. |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | Der spørges aktivt til beboernes ønsker for plejen, og beboernes ønsker til dagen respekteres.<br>Beboerne involveres ved at spørge dem om fx tøjvalg. Pårørende kan involveres efter behov, og efter de pårørendes lyst til at deltage i forhold omkring beboerne. |

| | |
|---|---|
| | Medarbejderne fortæller, at de pårørende ikke altid forstår, hvorfor livshistorien er vigtig.<br>Klippekortet anvendes fx til gåture og hyggestunder. Nogle beboere har konkrete ønsker til anvendelsen. Der er ikke længere krav til at dokumentere brugen af klippekortet. Medarbejderne oplever, at man udfører individuelle aktiviteter med beboerne. |
| Rehabilitering | Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i plejen og for, hvordan beboernes ressourcer sættes i spil. Medarbejderne beskriver fx at træne beboernes gang. Der er mange muligheder i løbet af dagen for at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne aflæser beboernes dagsform, og der prioriteres i forhold til dagens program. |
| Samarbejde | Medarbejderne fortæller, at der i forhold til beboernes indlæggelser på hospitalet anvendes advis, og hospitalet tager telefonisk kontakt til plejehjemmet. Efter udskrivelse kan der være behov for at kontakte hospitalet for opklarende spørgsmål. Der sker en gennemgang i afdelingen ved en beboers udskrivelse, så alle er orienteret om beboers status. Medarbejderne fortæller, at beboerne triageres røde ved hjemkomsten fra hospitalet.<br>Man deler viden om beboerne på tværs af vagtlag via dokumentationen. Der er ikke overlap i vagt, men man orienterer hinanden om væsentlige ændringer.<br>Der er morgenmøder ved den elektroniske tavle med sygeplejerske, afdelingsleder og medarbejdere, og man mødes igen til formiddag.<br>Der samarbejdes normalt med ergo- og fysioterapeuter, men her er der sket en organisatorisk ændring, og man er endnu ikke helt etableret i det nye samarbejde.<br>I forhold til ernæringsproblematikker er der på hver afdeling en kostansvarlig, der følger op på ernæringsscreeninger, og der samarbejdes med køkkenet.<br>Der er tilknyttet plejehjemslæge, og der er faste ugedage, hvor der er stuegang med sygeplejerskerne. Det drøftes i afdelingen, hvilke beboere der skal have besøg af lægen. Medarbejderne taler med beboerne, om de indsatser der sættes i gang. |

| **Tilsynets samlede vurdering - 1** |
|---|
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faglig og respektfuld kommunikation ned beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en inddragende og rehabiliterende tilgang i plejen, hvor beboernes ønsker respekteres.<br>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på det tværfaglige samarbejde. |

| **Mål 3: Sikkerhed** | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Tryghed og sikkerhed | Medarbejderne fortæller, at det er kontinuitet, der skaber tryghed for beboerne. Mange beboere har behov for ro, og beboerne kan blive urolige, hvis medarbejderne udtrykker travlhed. Det er væsentligt, at man som medarbejder overholder sine aftaler, og at man er præcis. Nødkaldet giver tryghed for nogle beboere. Medarbejderne kan redegøre for, at man kan have en dialog over kaldeanlægget med nogle beboere, mens andre har behov for, at medarbejder skal være til stede. Medarbejderne oplever, at det ikke er tydeligt, i hvilken rækkefølge kaldene kommer ind.<br>Beboernes sikkerhed arbejdes der med, fx i forhold til at forebygge urinvejsinfektioner eller tryksår. Medarbejderne kan redegøre for de faglige indsatser, og en medarbejder refererer til en tidligere indsats til forebyggelse af urinvejsinfektioner. |

| | |
|---|---|
| | Medarbejderne kan ligeledes redegøre for faldforebyggelse og for korrekt administration af medicin. |

| Tilsynets samlede vurdering - 1 |
|---|
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes tryghed og sikkerhed.<br>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre korrekt for medicinadministration. |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven | Medarbejderne fortæller, at der sikres ro under plejen, ved at man planlægger plejen og sikrer sig at have alle remedier med, inden plejen startes.<br>Man laver aftaler om, hvornår der skal gives hjælp af flere medarbejdere under plejen, så hjælpen kan ske så smidigt som muligt. Dagen inden planlægges næste dags pleje med udgangspunkt i plejetyngde, kompetencer, kontaktpersonordning og kontinuitet.<br>Ved ændringer i beboernes tilstand undersøger medarbejder først, om beboer fx har smerter eller mangler væske. Social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. foretager TOBS. |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet | Medarbejderne dokumenterer løbende i løbet af dagen. Er der behov for en større dokumentationsopgave, kan dette ske uden forstyrrelser - fx i dokumentationsrummet. En medarbejder fortæller, at der er drøftelser om, hvornår der er tid til at dokumentere.<br>Der er mulighed for hjælp og sparring ved afdelingsleder og kvalitets- og uddannelsessygeplejersken. |
| Instrukser, vejledninger og procedurer | Medarbejderne fortæller, at instrukser findes i Teams. Medarbejderne anvender ikke de interne instrukserne aktivt pt., det gjorde de tidligere, da de lå i skyen.<br>Medarbejderne har kendskab til instrukser, svarende til deres kompetenceniveau, dog kender den kostansvarlige medarbejder ikke til instruks for ernæringsarbejdet. |

| Tilsynets samlede vurdering - 2 |
|---|
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene for pleje og dokumentation.<br>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et varieret kendskab til instrukser, vejledninger og procedurer, og at disse kunne anvendes mere aktivt. |

| Mål 5: Dokumentation | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Besøgsplan | Medarbejderne kan redegøre for døgnrytmeplaner, hvor der arbejdes med faste overskrifter.<br>Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne er en god støtte, hvis man ikke kender beboer så godt. Det er muligt at oprette adgang til omsorgssystemet for vikarer og afløsere. Ufaglærte afløsere har ikke adgang til omsorgssystemet. |
| Handlingsanvisninger | Der udarbejdes handlingsanvisninger ved sundhedslovsydelser. Det er hovedsagelig sygeplejerskerne, der udformer handlingsanvisningerne. |

| Tilsynets samlede vurdering - 1 |
| --- |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanerne, som det redskab de er, og at medarbejderne har forståelse for handlingsanvisningernes funktion og udformning. |

| Mål 6: Observation fra tilsynet | |
| --- | --- |
| Emne | Data |
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | Tilsynet har drøftet relevante observationer med leder. |

| Tilsynets samlede vurdering - X |
| --- |
| Ingen vurdering |

# 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 2021" 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 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

| Samlet vurdering |
|---|
| 1 - Særdeles tilfredsstillende<br>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdende kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.<br>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 2 – Meget tilfredsstillende<br>• 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.<br>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 3 - Tilfredsstillende<br>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.<br>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger. |
| 4 – Mindre tilfredsstillende<br>• 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.<br>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan. |
| 5 – Ikke tilfredsstillende<br>• 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.<br>• 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.<br>• 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 2021". 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

# 6. BILAG – HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Vi har nu gennemgået tilsynsrapporten og har ingen yderligere kommentarer. Tak for samarbejdet.

Med venlig hilsen

**Camilla Norby Larsen**
Forstander
Poppelbo, Lærkebo, Aktivitetscenter Brønshøj

# 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.