



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Hjortespring

Uanmeldt ordinært tilsyn  
2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	8
3.3 Interview med borgere .....	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	17
4. Tilsynets formål og metode .....	22
4.1 Formål .....	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema .....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger .....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	25
Om BDO.....	26

## Forord

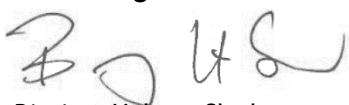
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

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

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

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

Med venlig hilsen



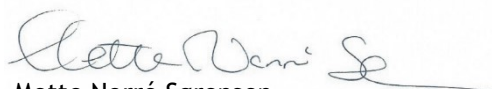
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Hjortespring

Leder: Inge Andersen

Antal boliger: 158 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedsassistenter og en plejehjemsassistent)

Tilsynsførende:

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelse**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på en særdeles tilfredsstillende måde redegør for, hvorledes de målrettet har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ligeledes vurderer tilsynet, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet.

Herudover vurderer tilsynet, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde, arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

##### **Observationsstudier**

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende måde mødes kommunikativt og respektfuldt, hvilket understøttes af et venligt, ligeværdigt og individuelt fokus.

Det vurderes ligeledes, at der på en meget tilfredsstillende måde arbejdes med det gode måltid for beboerne. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne inddrages, jf. funktionsniveauet.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder drøfter personfølsomme oplysninger med en beboer, omhandlende en beboer, der ikke er til stede.

Tilsynet vurderer, at plejesituationerne og måltidet er organiseret på særdeles tilfredsstillende vis, hvor der arbejdes i en hensigtsmæssig rækkefølge med opgaverne, og hvor der ikke sker unødvendige afbrydelser. Det vurderes desuden, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboerens behov og ønsker, samt med god faglig praksis. Det vurderes, at udførelserne i forbindelse med pleje, praktisk støtte og måltidet udføres efter de hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer endvidere, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en venlig og værdig måde på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis. Fraset en beboer, der oplever begrænset medinddragelse af modtagelse af morgenplejen.

Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den støtte, de modtager, og deres behov, samt at beboerne er yderst tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og måden hvorpå de modtager hjælpen af medarbejderne.

Tilsynet vurderer endvidere, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd i interaktionen med medarbejderne, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med tilbuddene af aktiviteterne samt variation og hyppighed. Beboerne udtrykker tilfredshed med muligheden for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at over halvdelen af de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset tre beboere, som er mindre tilfredse med madens kvalitet.

Ligeledes vurderer tilsynet, at over halvdelen af de adspurgte beboere oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Hertil vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske.

### Interview med medarbejderne

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse sikres, samt hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatser og arbejds-gange i forbindelse med plejen, ændringer i beboernes tilstand samt dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at en del af medarbejderne nævner, at de oplever forstyrrelser, når deres arbejds-telefon ringer meget, samt at medarbejderne udtrykker ønske om opmærksomhed på arbejdsgange til at mindske telefonforstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes de arbejder med besøgsplanerne og handleanvisningerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der i nogle vagtlag ikke er tilstrækkelig dele-device til rådighed for vikarer.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p><b>Bemærkninger:</b></p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer oplever begrænset medinddragelse af modtagelse af morgenpleje, idet beboeren vågner tidligt, og beboeren oplever at ligge og vente i længere tid om morgenen.</p>	<p><b>Anbefalinger:</b></p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på den konkrete beboers oplevelse af begrænset medinddragelse i behov og ønsker til morgenplejen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere beskriver en mindre utilfredshed med madens kvalitet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på tre beboeres oplevelse af madens kvalitet.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder drøfter personfølsomme oplysninger med en beboer, omhandlende en beboer, der ikke er til stede.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på den konkrete medarbejders uhensigtsmæssige drøftelse af personfølsomme oplysninger.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en del af medarbejderne nævner, at de oplever forstyrrelser, når deres arbejds-telefon ringer meget.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på problematikken samt et fokus på arbejdsgange i forhold til at sikre mindre forstyrrelser under plejen.</p>

Tilsynet bemærker, at medarbejderne fortæller, at der i afdelingerne kun er få dele-devices, og at der i nogle afdelinger kun er en enkelt til rådighed.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres, at der er tilstrækkelige dele-devices til rådighed i alle vagtlag.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b> Ved sidste års tilsyn fik plejehjemmet anbefalinger på medarbejdernes viden om anvendelse af vend-let lagner samt retningslinjer for medicinadministration, i henhold til specifik beboers tryghed herved. Ledelsen oplyser, at der er fokus på at sikre, at alle medarbejdere kan anvende vend-let lagner korrekt, og at der er i den forbindelse kontinuerligt er iværksat undervisning ved husets ergoterapeut. Ligeledes fortæller ledelsen, at ergoterapeuten kommer rundt i alle afdelingerne og er til rådighed for medarbejderne, dels til opgaver i forbindelse med vend-let systemet samt ved svære forflytnings-situationer. Udviklingssygeplejersken redegør for, hvorledes sidste års tilsyn gav anledning til undersøgelse af den specifikke situation, hvor en beboer oplevede utryghed ved en medicinhåndtering. I den forbindelse fortæller udviklingssygeplejersken, hvorledes det gav anledning til ændringer i arbejdsgangen med ikke dispensérbare præparater, som nu opbevares adskilt fra de daglige doseringsæsker. Udviklingssygeplejersken beskriver ligeledes, at der er fokus på, at medarbejderne efterlever retningslinjerne for medicinhåndtering, samt at der altid foretages kontrol i Cura, før medicinen gives</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at der prioriteres løbende auditering på medicinområdet, således at der foreligger kontinuerlig indsamling af data på medicinhåndteringen. Ydermere auditerer plejehjemmet systematisk på dokumentationen. Der er fravalgt auditering på hygiejne, idet der er faste arbejdsgange, som skaber det nødvendige fokus og sikkerhed på hygiejnen. Dertil afholder udviklingssygeplejersken undervisning for alle medarbejdere fire gange årligt, og der er sideløbende e-learningkurser. Herudover arbejdes der med skemaer, hvor medarbejderne skal besvare spørgsmål om de hygiejniske retningslinjer. Udviklingssygeplejersken oplyser, at plejehjemmet deltager i et europæisk projekt "Imagine", hvor det undersøges, hvordan der kan skabes nedbringelse af forbruget af antibiotika. Hertil fortæller ledelsen, at der på plejehjemmet arbejdes med forebyggelse af infektioner, herunder lungebetændelse og urinvejsinfektion. Ledelsen fortæller om plejehjemmets deltagelse i Sundhedsforvaltningens projekt "Selvbestemmelse og øget tryghed". Ligeledes fortæller ledelsen, at projektet bl.a. har resulteret i afholdelse af faste beboermøder, hvor dagligdagen drøftes. Ledelsen oplyser, at de oplever en stor gevinst ved at deltage i projektet,</p>

hvor der nu opleves større sammenhold mellem beboerne samt en øget psykologisk tryghed, hvor beboerne i højere grad tør sige fra og tage emner op. Ledelsen fortæller, at de har iværksat projekt ”Mindesmærker” i en afdeling. Projektet er iværksat efter ønske fra nogle beboere, der gerne ville have besked, hvis en medbeboer er død. Ledelsen beskriver, hvorledes de har medinddraget beboerne og pårørende gennem flere samtaler, der således har bidraget til den procedure, afdelingsleder og medarbejderne har udarbejdet. Ledelsen oplyser, at de så småt er i gang med at implementere ordningen på plejehjemmets øvrige afdelinger.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de målrettet har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ligeledes vurderer tilsynet, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, seks afdelingsledere og to udviklingssygeplejersker, hvoraf den ene udviklingssygeplejerske er ansat på et mindre antal timer. Udviklingssygeplejerskerne er de primære tovholdere på kvalitetsarbejdet.

Ledelsen beskriver, hvorledes de systematisk arbejder med analyse af indsamlede UTH-data til indsatser på plejehjemmet. Udviklingssygeplejersken fortæller, at de bl.a. skal opstartes indsats om faldforebyggelse, der indbefatter kursus om faldforebyggelse.

Udviklingssygeplejersken beskriver, at der løbende auditeres på medicinen og dokumentationen, så de indsamlede data giver anledning til læring hos medarbejderne. Der arbejdes organisatorisk med udgangspunkt i forbedringsmodellen og afprøvning med PDSA-cirkler, hvor der anvendes tilgængelige data til at iværksætte tiltag.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

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

#### Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

#### Data:

Ledelsen, har ikke specifikke ønsker til særlige observationer, som tilsynet skal lægge mærke til.

## 3.2 Observationsstudier



### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b></p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne banker på døren, inden de træder ind i boligen. Medarbejderne tiltaler beboeren ved navn, og de tilpasser deres kommunikation til beboeren ved ikke at anvende for mange ord og i stedet udvise et roligt kropssprog. Medarbejderne skiftes til at holde beboeren i hånden og berolige beboeren, da beboeren fremstår ængstelig og udtrykker mindre ubehag under den personlige pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, og der hilses venligt og respektfuldt på beboeren. Det er tydeligt, at medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden. Beboeren anvender sort humor, som medarbejderen imødekommer på en humoristisk, men stadig professionel måde. Medarbejderen bidrager til den gode stemning ved at benytte humor, være nærværende og lyttende. Dialogen mellem beboeren og medarbejderen er omhandlende hverdagsemner, der interesserer beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie, af frokostmåltid:</u> Medarbejderne taler højt og tydeligt til beboerne. To medarbejdere hjælper to forskellige beboere med at spise. Medarbejderne informerer beboerne om, hvad måltidet består af. En medarbejder fører en længere dialog med en beboer om forskellige relevante emner. Ved alle tre borde er der samtale mellem medarbejdere og beboere under måltidet. Ved det ene bord er der dækket op til en beboer, som ikke er til stede, og en medarbejder spørger en anden beboer om den manglende beboer. Medarbejderen og beboeren har en kort samtale om den manglende beboer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen nævner personfølsomme oplysninger om den manglende beboer.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne italesætter deres handlinger under plejen, så beboeren er forberedt på hjælpen. Fx i forbindelse med forflytninger, personlig pleje og påklædning. Beboeren har manglende kommunikative muligheder for at give verbalt tilsagn. Medarbejderne sikrer sig, at beboeren er afslappet, og derved indforstået med handlingerne, inden handlingerne udføres. Beboeren udtrykker et tydeligt "nej", da medarbejderne vil hjælpe med at tage beboerens undertrøje af. Medarbejderne respekterer beboerens ønske. I forbindelse med plejen spørges beboeren ind til ønske om at komme op i sin kørestol, hvilket beboeren ligeledes takker nej til. Dette respekteres af medarbejderne, og beboeren lejres i sengen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen har løbende opmærksomhed på at medinddrage beboeren i plejen og forflytninger, og medarbejderen italesætter sine handlinger. Beboeren giver løbende verbalt udtryk for sine ønsker og behov, hvilket medarbejderen imødekommer. Medarbejderen giver beboeren mulighed for at vælge dagens bluse og valg af hårpynt.</p> <p><u>Observationsstudie, af frokostmåltid:</u></p>

Ved tre borde serveres smurt smørrebrød til beboerne på separate tallerkener. En beboer kan ikke lide pålægget på det ene af de to stykker smørrebrød. Beboeren tilbydes en ostemad som erstatning, hvilket beboeren takker ja til.

Ved et fjerde bord, som tilsynet ikke direkte kan se, serveres pålægget på fade og brødet i en særskilt kurv, så beboerne selv kan smøre deres mad.

## Rehabilitering

### Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne inddrager beboerens sparsomme ressourcer i plejen. Fx guides beboeren til at løfte sine arme, så medarbejderen kan sætte bleen ordentligt. Medarbejderne guider beboeren flere gange til at bøje og strække sine ben under plejen.

### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren guides til at løfte benet og vende sig om på siden i forbindelse med vask, og når liftsejlet skal placeres. I beboerens seng er der installeret Vend-let, og medarbejderen anvender denne til at understøtte beboerens egne bevægelser. Beboeren guides til at tage sin undertrøje af og støttes med let hånd i at tage sin bluse på.

### Observationsstudie, af frokostmåltid:

Tilsynet bemærker, at de opdækkede borde er delt i to grupper. I den ene gruppe er bordene dækket med pålægsgade, brødkurve samt kander med vand. Beboerne, der sidder ved disse borde, er selv i stand til aktivt at tage maden fra fadene og smøre deres mad samt deltage i at sende fade rundt til medbeboere.

I den anden gruppe er bordene dækket med vandkander, bestik og glas. Ved disse borde serveres smurt frokost på tallerkener til beboerne, der sidder ved bordene. En del af beboerne ved disse borde kan selv benytte bestikket til at indtage den serverede mad. Tilsynet observerer, at der ved bordene også sidder en del beboere, der får hjælp til indtagelse af den serverede mad. Nogle af beboerne får hjælp ved guidning, mens andre beboere får fuld hjælp til indtagelse af maden. Smørrebrødet skæres ud i mundrette stykker, og med en gaffel mader medarbejderne beboerne et stykke ad gangen. Dette foregår i et roligt tempo, tilpasset beboerne. Der spørges løbende ind til, om beboerne ønsker mere mad.

## Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende måde mødes kommunikativt og respektfuldt, og dette understøttes af et venligt, ligeværdigt og individuelt fokus.

Tilsynet vurderer ligeledes, at der på en meget tilfredsstillende måde arbejdes med det gode måltid for beboerne. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne inddrages, jf. funktionsniveauet. Organiseringen af arbejdet er på meget tilfredsstillende vis tilrettelagt hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder drøfter personfølsomme oplysninger med en beboer, omhandlende en beboer, der ikke er til stede.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<b>Emne:</b> Organisering af arbejdet	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne har på forhånd klargjort remedier, der skal anvendes under plejen. Medarbejderne tilpasser løbende deres tempo til beboerens vaner og behov, og plejen gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge. Både nedre og øvre hygiejne foregår, imens beboeren ligger i sengen. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen indleder sin planlægning af plejen med at spritte bordet af, herefter klargøres alle remedier, som skal anvendes efterfølgende. Plejen udføres ud fra en fast rutine, og plejen er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge. Den nedre hygiejne udføres, mens beboeren ligger i sengen, og den øvrige hygiejne udføres efter, at beboeren er kommet over på bækkenstol og er kørt ud på badeværelset. Plejen afsluttes ved, at beboeren forflyttes til sin kørestol, og påklædning færdiggøres, beboeren får ordnet sit hår og der sættes hårpynt i. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.  <u>Observationsstudie, af frokostmåltid:</u> Medarbejderne tilbereder maden, før beboerne sætter sig til bords, og de har ligeledes dækket bordene, hvor der står små kander med vand, som beboerne selv kan betjene sig af. Beboerne har faste pladser, og nogle beboere er kommet tidligt og har allerede sat sig ved bordet. Den tilberedte mad anrettes på tallerkener og placeres på et rullebord, hvorfra den serveres for beboerne. To medarbejdere sætter sig efterfølgende ved siden af de beboere, som har behov for hjælp til at spise. Medarbejderne er opmærksomme på, at beboerne får tilstrækkeligt med vand, og de støtter beboerne i at hælde vand op og sikrer, at kanden med vand bliver fyldt op, når den er tom.
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejesituationer og måltidet er organiseret på særdeles tilfredsstillende vis, hvor der arbejdes i en hensigtsmæssig rækkefølge med opgaverne, og hvor der ikke sker unødvendige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne foretager oprydning af remedier, og de håndterer affald, der er opstået i forbindelse med plejen. Snavsetøjet placeres i en pose, som medarbejderne tager med, da boligen forlades. Beboeren har ikke ressourcer, der kan inddrages relevant i praktiske gøremål.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen foretager sengeredning og rengøring af sengebord. Endvidere håndterer medarbejderen affald samt beboerens snavsede linned på en faglig korrekt måde.
---------------------------------	--

Observationsstudie af frokostmåltid:

Det observeres gennemgående, at de praktiske opgaver udføres på korrekt faglig vis i henhold til de hygiejniske principper, fraset et enkelt tilfælde ved håndtering af skrald inden måltidet, hvor det observeres, at en enkelt medarbejder ikke udfører håndhygiejne efter håndtering af skrald, og at medarbejderen efterfølgende fortsætter med at anrette mad.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne udfører håndhygiejne, og de ifører sig de korrekte værnemidler, hvorefter sengen køres op i korrekt arbejdshøjde. Medarbejderne foretager nedre hygiejne på korrekt vis. Medarbejderne skifter handsker mellem plejeopgaverne, og de spritter hænderne mellem handskeskift. Medarbejderne retter beboerens undertrøje, så det sikres, at der ikke fremkommer folder, der kan øge risikoen for tryksår. Medarbejderen roser og anerkender beboerens indsats, da beboeren er ængstelig. Medarbejderne foretager håndhygiejne inden boligen forlades.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder besøget med at udføre håndhygiejne og iføre sig korrekte værnemidler. Den personlige pleje udføres i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Beboeren ligger på et vend-let lagen, som medarbejderen anvender korrekt, ved at beboerens egne bevægelser understøttes, når beboeren skal vende sig i sengen.

Medarbejderen forflytter beboeren med loftlift på en faglig korrekt måde fra seng til bækkenstol. Beboeren køres på badeværelset, og beboeren guides af medarbejderen til at udføre den øvre pleje. Beboeren forflyttes tilbage til sengen, og medarbejderen støtter beboeren med den nedre påklædning i sengen. Beboeren forflyttes med loftlift over i sin kørestol. Medarbejderen foretager håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Observationsstudie, af frokostmåltid:

Ikke relevant.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at udførelserne sker under hensyntagen til beboernes behov og ønsker samt med god faglig praksis. Tilsynet vurderer at pleje, praktisk støtte og måltidet udføres efter de hygiejniske principper.

**3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter****Emne:**

Fællesarealer

**Data:**

Fællesområderne fremstår gennemgående rene, pæne og ryddelige, og der er en god atmosfære. På gangarealer i afdelingerne hænger opslagstavler med oversigter over træning, aktiviteter og forskellige arrangementer. På opslagstavlerne er der forskellige opslag sat under overskriftsemner med læsevenlig stor skrift, som giver et godt overblik. På opslagstavlerne hænger ligeledes et skema med

oversigt over ugens aktiviteter og træning samt navn på den medarbejder, der forestår den respektive aktivitet/træning. Der ses også ophængt referat fra et beboermøde.

Overalt på fællesarealerne ses der hyggelige mindre møbelgrupper med borde og stole, enkelte steder ses en sofa, der indbyder til, at beboerne sætter ned.

Plejhjemmets to bygninger er sammenført af en lang gang, og væggene er udsmykket med fotos af forskellige temaer. På et stykke, hvor væggene er gule, hænger der fotos fra Tour de France. Tilsynet observerer, at det har givet en beboer inspiration til at køre sin kørestol med stor fart ned ad den lange gang, dog sænker beboeren straks farten, da der kommer en anden beboer gående.

På plejhjemmets serviceområde ligger plejhjemmets lille kiosk "Biksen", der har åbent hver tirsdag. Kiosken har et godt udvalg, der svarer til de ønsker, beboerne fremkommer med til sortimentet, fortæller en af de frivillige, da tilsynet kommer forbi. "Biksen" drives af plejhjemmets frivillige stab. Det er tydeligt, at det er et godt indslag i hverdagen, da det observeres, at "Biksen" er velbesøgt, idet der hele tiden kommer beboere til.

De frivillige, der er til stede, tager godt imod beboerne, der kommer, og der er en god og ligeværdig dialog, der bærer præg af fine relationer, hvor der bliver grinet og lavet sjov. Her opleves en følelse af at alle er velkomne. Der er et lille område med mindre bordgrupper, der indbyder til socialt samvær ved "Biksen".

På et af gangarealerne er der opsat et par stole og borde samt opsat lys, vinduer og planter på væggen, så det fremstår som en lille terrasse.

På rundtur i huset observeres to rum, der er indrettet med møbler og effekter, til reminiscens. Der er f.eks. opsat en høvlbæk med værktøj til snedkerarbejde.

Der observeres gennemgående en god og respektfuld tone, både mellem medarbejderne og beboerne, og medarbejderne indbyrdes. Der opleves god stemning hvor alle hilser på hinanden, både beboerne og medarbejderne.

#### Sociale aktiviteter

Der observeres træning i et lokale, og herfra lyder grin og snak, mens der trænes. I en af afdelingerne er en gruppe beboere og medarbejdere på vej ud på tur. Der opleves flere steder dialog mellem medarbejderne og beboerne, hvor dialogen handler om, hvad beboerne skal eller har lyst til. I en afdeling møder tilsynet to beboere, der er ude at gå deres daglige tur sammen.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en venlig og værdig måde på fællesarealerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

Emne:

Data:

Livskvalitet og tryghed	<p>Af de tolv adspurgte beboere, fortæller de elleve, at de har det godt på plejehjemmet, og at de er trygge ved at bo her. Den sidste beboer synes, at det er svært af vænne sig til at bo på plejehjem.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Her er ganske vidunderligt, en gang imellem føler jeg, at jeg er på luksushotel".</i></li> <li>• <i>"Udsigten fra mit vindue og gåturene giver mig en særlig livskvalitet".</i></li> <li>• <i>"Ja, jeg er tryk, og jeg har det godt".</i></li> <li>• <i>"Jeg er glad for at være på plejehjemmet".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Elleve ud af tolv beboere oplever, at de bestemmer over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, jeg bestemmer selv, og kan gøre de ting, jeg kan lide, især at være på min altan - den skal du se".</i></li> <li>• <i>"Jeg bestemmer over mit liv, jeg går ture".</i></li> <li>• <i>"Ja, jeg har indflydelse på mit eget liv, og jeg gør tingene i min rytme".</i></li> <li>• <i>"Ja, jeg har det, som jeg vil".</i></li> </ul> <p>En beboer oplever at ligge og vente i længere tid om morgenen. Beboeren er morgenmenneske og vågner kl. 05.00, og beboeren kan først få hjælp til at komme ud af sengen efter klokken otte. Beboeren synes, at det er lang tid at vente, men beboeren forstår også godt, at hun skal vente på, at dagvagterne møder ind på arbejde.</p> <p>Ledelsen er orienteret om ovenstående, og de er opmærksomme på problematikken.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis. Fraset en beboer, der oplever begrænset medinddragelse af modtagelse af morgenplejen.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Af de tolv adspurgte beboere klarer de tre af beboerne selv personlig pleje, og ni af beboerne oplever, at de får hjælp til det, de har brug for til personlig pleje, og at de er tilfredse med kvaliteten. De ni beboere, der modtager hjælp, fortæller alle, at de gør de ting, de kan i forbindelse med den personlige pleje.</p> <p>Alle beboerne oplyser, at de er bekendt med, hvem de vil tage fat, hvis de vil klage.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, jeg kan bare spørge, så får jeg hjælp, jeg vil helst klare så meget som muligt selv".</i></li> <li>• <i>"Plejen er god, og jeg er tilfreds. Jeg klarer de opgaver, jeg kan".</i></li> </ul>
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har en fast kontaktperson, som jeg vil klage til, hvis der er behov for det".</i></li> <li>• <i>"I første omgang vil jeg sige det til min kontaktperson".</i></li> <li>• <i>"Ja det ved jeg, men det er ikke så nemt at finde noget at klage over".</i></li> </ul>
Observation	Alle tolv beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse, svarende til beboernes behov. Beboernes boliger fremstår ligeledes rene og ryddelige, hvilket de observerede hjælpemidler også gør.
Kontinuitet i støtten	<p>Alle tolv beboere bekræfter, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem, og de fortæller ligeledes alle, at medarbejderne kender til deres ønsker og behov, og at aftaler overholdes, dog nævner en beboer ikke at have kendskab til sin kontaktperson.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kender dem alle, og de husker altid vores aftaler".</i></li> <li>• <i>"Min kontaktperson er her mest, og de gør altid, hvad man beder om".</i></li> <li>• <i>"Jeg har faste medarbejdere, som kommer, og de kender til mine ønsker, vaner og opgaver".</i></li> <li>• <i>"Ja det har jeg, og de andre, der kommer, er også søde"</i></li> </ul>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den støtte, de modtager, og deres behov, samt at beboerne er yderst tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og måden, hvorpå de modtager den af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til egen livsstil.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	<p><b>Data:</b></p> <p>Alle tolv adspurgte beboere oplever, at medarbejderne er søde, og at medarbejderne taler pænt, samt at deres privatliv respekteres.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det første, jeg lagde mærke til, da jeg kom til plejehjemmet, var en god stemning på gangen, og ja de banker altid på og venter lidt, før de går ind".</i></li> <li>• <i>"Medarbejderne er altid søde og taler pænt, der opleves en god stemning. Der bankes altid på, og jeg oplever naturligvis respekt for mit privatliv".</i></li> <li>• <i>"Medarbejderne er søde og hjælpsomme, imødekommende og smilende, og der bankes som regel også på hoveddøren".</i></li> </ul>
-------------------------------------	---

- *"De taler så pænt, og de har tid og lytter, når man har noget på hjertet, dejligt personale, vi mødes altid med et hej og et smil, vi er kendt her".*

#### Muligheder for at være social

Fire ud af tolv beboere deltager ikke i aktiviteterne, da de ikke er interesse-rede.

Otte af de adspurgte beboere deltager i få eller alle aktiviteter, og de er tilfredse med variationen af tilbuddene samt hyppigheden af disse.

Beboerne siger:

- *" I sidste uge kom der også en medarbejder forbi og spillede kort med mig inde i boligen - det var dejligt".*
- *"Jeg bliver kørt med taxa til kirken hver søndag".*
- *"Jeg deltager i alle aktiviteter, og jeg oplever, at det er hyggeligt samvær sammen med de andre beboere. Jeg synes, der er et godt udbud af aktiviteter, og jeg synes, at hyppigheden er tilfredsstillende"*

Alle tolv beboere fortæller, at de er sammen med andre beboere i dagligdagen, både ved måltiderne, træning og aktiviteter, ligesom de ønsker det. Beboerne oplever, at samværet er hyggeligt, og at der er en god stemning.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd i interaktionen med medarbejderne, hvor beboerne mødes med en respektfuld og imødekommende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med tilbuddene af aktiviteterne samt variation og hyppighed. Beboerne udtrykker tilfredshed med muligheden for socialt samvær i hverdagen på plejehjemmet.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

#### Data:

Ni ud af tolv adspurgte beboere er tilfredse med maden, og de synes den er god og varieret. Tre beboere synes ikke, at kødet er godt, det er tørt og svært at tygge, hvoraf en af de tre beboere også oplever, at kartoflerne ikke er kogt ordentligt.

Beboerne siger:

- *"Maden er rigtig god. Jeg spiser sammen med de andre, og det er godt".*
- *"Jeg kan godt lide maden, det er almindelig mad, og den er god. Der er en god variation og god smag, jeg er ikke kræsen. Det er hyggeligt ved måltiderne, vi har det rart".*
- *"Maden er rigtig god, jeg får kartoffelmos og sovs, ligesom jeg vil have det".*
- *"Den varme mad er meget god og varieret. Frokosten er lidt ensformig, jeg kunne godt ønske lidt mere pålæg at vælge imellem".*
- *"Maden er meget dårlig, kartoflerne er ikke kogte, kødet er uspiseligt, men frokosten er god"*
- *"Maden smager ikke af noget. Kødet er ikke godt, det er ofte tørt. Frokosten er god nok".*



Ni ud af tolv beboere oplever, at der er en god stemning og atmosfære ved måltiderne i fællesstuerne, samt at der er god støtte af personalet, og at de sidder sammen med dem, de kender. Tre ud af tolv beboere spiser alle måltider i egen bolig efter eget ønske. Beboerne fortæller, at ønsker til maden efterkommes. En enkelt beboer ved ikke, at der kan ønskes specifik mad, men beboeren har ikke behov for det.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at over halvdelen af de adspurgte beboere på meget tilfredsstillende vis oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen, fraset tre beboere, som er mindre tilfredse med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer ligeledes, at over halvdelen af de adspurgte beboere oplever, at stemningen og atmosfæren under måltiderne er meget tilfredsstillende. Ligeledes vurderer tilsynet, at en del af beboerne spiser i egen bolig efter eget ønske.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Data:

Medarbejderne redegør for, hvilke særlige fokusområder, plejehjemmet arbejder med i kvalitetsarbejdet.

Medarbejderne fortæller, at et af fokusområderne er forebyggelse af infektioner, herunder lungebetændelse og urinvejsinfektion. Ligeledes fortæller medarbejderne, hvordan der er arbejdet med forebyggelse i den nære praksis. Medarbejderne beretter ligeledes om plejehjemmets deltagelse i det europæiske projekt om nedbringelse af antibiotika.

Medarbejderne beskriver også, hvorledes der arbejdes med auditering på dokumentations- og medicinområdet. Medarbejderne fortæller ydermere, at de medicinske medarbejdere auditerer på tværs af afdelingerne, og aldrig i egen afdeling.

Dette beskriver medarbejderne som en styrke i den læring, auditering kan betyde.

Medarbejderne fortæller ligeledes om plejehjemmets medvirken i projektet om selvbestemmelse. Medarbejderne beskriver, hvorledes de nu arbejder med en mere målrettet tilgang med at højne dialogen med beboerne. Medarbejderne spørger dagligt beboerne om ønsker til, hvad der skal ske, så beboerne medinddrages i at præge deres hverdag, så meget, som de kan.

Medarbejderne oplyser om projekt "mindesmærke", som de er i færd med at implementere på afdelingerne. Dertil fortæller medarbejderne, at de arbejder med dokumentationen kontinuerligt med fokus på "den røde tråd" i journalen.

Medarbejderne beskriver ligeledes om afholdelse af triageringsmøder. Her fortæller nogle af medarbejderne, at de i deres afdeling afholdes triageringsmøder hver dag kl. 10, og en medarbejder fortæller, at i hendes afdeling afholdes triageringsmøder to gange ugentligt. Medarbejderne fortæller, at det kunne være spændende og lærerigt at drøfte de forskellige arbejds gange med afholdelse af triagering med henblik på mere ensartet arbejds gange i alle afdelingerne.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

**3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, at de med udgangspunkt i respekt og ligeværdig kommunikation med beboerne vægter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empati og anerkendende tilgang i samtalen.</li> <li>• Individuel tilgang og at agere i forhold til beboernes følelser.</li> <li>• At være lyttende og imødekommende i forhold til beboernes ønsker.</li> <li>• At skabe tillid i samtalen og relationsdannelse.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at de har arbejdet med ensartede tilgange til beboere med demenssygdom i måden, hvorpå de kommunikerer både verbalt og nonverbalt. Medarbejderne fortæller, at de anvender et screeningsredskab til analyse af beboeres adfærd, hvor screeningsresultatet drøftes på en BPSD-konference. Ligeledes fortæller medarbejderne, at disse konferencer afholdes løbende i afdelingerne. Hertil beskriver medarbejderne, at det giver mulighed for gensidig faglig sparring samt drøftelse af tiltag i den daglige pleje og støtte til gavn og tryghed for beboeren. En medarbejder supplerer med, at alle vagtlag inddrages.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de inddrager beboerne i planlægning af hverdagen, med afsæt i beboernes ønsker og behov, gennem samtale ved indflytning og samtaler på daglig basis.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de lægger stor vægt på at høre, hvad beboerne har behov for. Medarbejderne fortæller, at de som en fast daglig rutine taler med den enkelte beboer om, hvad beboeren har brug for i dag, samt hvad beboeren har lyst til at lave.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med klippekortsordningen, og de beskriver, at anvendelsen er individuel og beboerspecifik. Her nævner medarbejderne bl.a. biograftur, en-til-en tid, neglemanicure, indkøb og ture.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de i det daglige arbejder med den rehabiliterende tilgang ved at motivere beboerne til at medvirke med det, de kan, herunder også de små ting i den daglige pleje og støtte. Her beskriver medarbejderne også anvendelse af spejling ved at sidde over for beboerne i måltidssituationen, så beboerne på en let måde kan spejle sig i, hvordan en gaffel benyttes.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de opnår viden om beboernes ønsker til livets afslutning gennem samtaler, herunder indflytningssamtalen, hvor pårørende eller egen læge ofte også inddrages. Ydermere redegør medarbejderne for, hvor</p>

de kan finde information om beboernes stillingtagen til livsforlængende behandling i CURA.

#### Samarbejde

Medarbejderne fortæller, at der, bl.a. i forbindelse med beboeres udskrivelse fra hospitalet, udsøges oplysninger i udskrivningsrapport/plejeplan, der modtages i CURA. Medarbejderne fortæller ligeledes, at der i nogle tilfælde kan være behov for telefonisk kontakt til hospitalet, hvis der er behov for afklaring eller supplerende spørgsmål.

Medarbejderne fortæller, at hvis der er behov for terapeutbistand, ved f.eks. genoptræning efter brud eller vurdering af dysfagi, vil medarbejderne kontakte plejehjemmets fysioterapeut eller ergoterapeut, enten ved dagligt møde, telefonisk samt via CURA.

Medarbejderne beskriver, at de arbejder tværfagligt med udskrivningsrapporterne, hvor de sammen med terapeuterne gennemgår udskrivningsrapporten og herefter lægges en plan. Planen dokumenteres i CURA med opfølgingsdato, så denne løbende bliver evalueret.

Medarbejderne beskriver, at der i det daglige også er en stor del af beboerne, der modtager vederlagsfri fysioterapi, hvor der opleves et godt samarbejde med de eksterne fysioterapeuter.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse sikres, samt hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne fortæller, at de gennem kontinuitet og faste rammer, herunder kontaktpersonsordning, skaber genkendelighed og relationer, som danner rammen for tryghed og sikkerhed for beboerne.

Medarbejderne oplyser, at de arbejder forebyggende - dette gælder både relateret til infektioner, fald og sår. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvad de er opmærksomme på, f.eks. ved fald og forebyggelse, hvor de bl.a. nævner indretning i boligen og beboerens tilstand.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, hvorledes en del af deres daglige rutiner er at sikre opfyldning af remedier, så det sikres, at der altid er de rette remedier i boligerne til plejeopgaverne. En medarbejder beretter, at når de i deres afdeling planlægger dagens opgaver, aftaler de også, hvis der er behov for overdragelse af telefonen til en kollega. Medarbejderen fortæller, at der kan være en del opkald på telefonen samt nødkald fra beboere. Herved gives den enkelte medarbejder mulighed for uforstyrret tid til beboerrelaterede opgaver eller medicindosering. De øvrige medarbejdere oplever ikke samme arbejdsgang i deres afdelinger, hvilket medarbejderne nævner, kunne være godt at indføre i alle afdelingerne, idet det kan være forstyrrende, når telefonen ringer meget. Dog nævner medarbejderne også, at plejehjemmet generelt italesætter fokus på gensidige telefonopkald, så unødige opkald undgås. Medarbejderne beskriver, hvorledes de agerer, hvis der opstår ændringer i en beboers tilstand ved at dokumentere det i CURA og oprette en opgave, så alle vagtlag er orienterede. Hvis det er en akut opstået forandring, udføres der målinger (TOBS) samt vurdering af handling, og her søges der sparring med kollegaer.</p>
---	--

<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de generelt kan dokumentere, uden at de bliver forstyrret. En medarbejder beretter, at de i medarbejderens afdeling i fællesskab planlægger tid til hver medarbejder, så de alle har mulighed for at få dokumenteret uden forstyrrelser. Medarbejderne fortæller, at der altid opleves mulighed for sparring eller hjælp til dokumentationen.</p>
--	--

<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder vejledning og instrukser på KK-intra og TEAMS samt sygeplejefaglige procedurer på VAR. Ligeledes oplyser medarbejderne, at de bruger VAR i forbindelse med de sygeplejefaglige opgaver.</p>
---	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for indsatser og arbejdsgange i forbindelse med plejen, ændringer i beboernes tilstand samt dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at en del af medarbejderne nævner, at de oplever forstyrrelser, når deres arbejdstelefon ringer meget, samt at medarbejderne udtrykker ønske om opmærksomhed på arbejdsgange til at mindske telefon forstyrrelser.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, at det er væsentligt, at besøgsplanen er meget udførligt beskrevet, og at de ved at anvende overskrifter, skaber en god struktur, der gør</p>
------------------------------------	--

det let at få et overblik i, hvad beboeren skal have hjælp med. Medarbejderne supplerer med, at det er vigtigt, når der fx kommer vikarer.

Hertil beskriver medarbejderne, at en besøgsplan skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, samt at indholdet skal være opdateret, jf. beboerens funktionsniveau

Medarbejderne fortæller, der i afdelingerne kun er få dele-devices, og i nogle afdelinger er der kun en dele-device.

En medarbejder supplerer, at når der er en fast aftenvagt og en vikar på arbejde, skal de deles om en dele-device, hvilket gør det udfordrende, når der f.eks. skal dokumenteres eller fremsøges oplysninger om beboerens tilstand.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne kan redegøre for vigtigheden af beskrivelser i handleanvisningerne, så opgaveløsningen optimeres. Ligeledes redegør medarbejderne for, at der arbejdes med henvisninger i besøgsplanen til de relevante handlingsanvisninger på serviceområdet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvorledes de arbejder med besøgsplanerne og handleanvisningerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der i nogle vagtlag ikke er tilstrækkelige dele-devices til rådighed for vikarer.

#### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

#### Tilsynets samlede vurdering

Ingen bemærkninger.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk



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

## Om BDO

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

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

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

