



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Skjulhøjgård

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2023



# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Tilsynsrapport Københavns Kommune .....                           | 1  |
| Forord .....  | 3  |
| 1. Formalia.....  | 4  |
| 2. Vurdering.....   | 5  |
| 2.1 Tilsynets samlede vurdering .....                             | 5  |
| 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....                  | 6  |
| 3. Datagrundlag .....   | 7  |
| 3.1 Interview med ledelse .....                                   | 7  |
| 3.2 Observationsstudier .....                                     | 9  |
| 3.3 Interview med borgere .....                                   | 12 |
| 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....                         | 15 |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                               | 20 |
| 4.1 Formål .....  | 20 |
| 4.2 Metode.....   | 20 |
| 4.3 Vurderingsskema .....   | 21 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....                               | 22 |
| 5. Yderligere oplysninger .....                                   | 22 |
| 6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer ..... | 23 |
| Om BDO.....   | 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 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



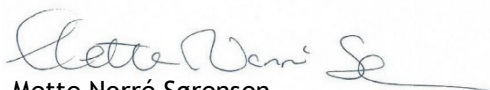
Birgitte Hoberg Sloth

*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 Skjulhøjgård, Ålekistevej 226, 2720 Vanløse

Leder: Cathja Malou Rasmussen

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 26. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Meget tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at den nye ledelse på Skjulhøjgård har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Det er desuden tilsynets vurdering, at der med udgangspunkt i Skjulhøjgårds aktuelle situation arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets nye organisering på meget tilfredsstillende vis vil understøtte det kommende kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderen generelt sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som er tilpasset beboerens behov og med brug af relevante hjælpemidler, fraset i et tilfælde, hvor medarbejderen kortvarigt må forlade beboeren våd og utildækket under badet for at hente håndklæder i et andet rum.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende faglige retningslinjer og beboerens behov. Medarbejderen anvender generelt de hygiejniske principper, men sikrer ikke afspritning af hænder imellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet observerer hyggeligt socialt samvær under måltiderne, men det bemærkes, at stemningen under frokostmåltidet er præget af beboernes utilfredshed med smørrebrødets sammensætning. Tilsynet vurderer samtidigt, at medarbejderne i den ene afdeling har svært ved at forklare beboerne, hvordan smørrebrødet skal sammensættes, og dermed understøtte beboernes forståelse for måltidet. Endelig er det tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som fremgår på tilgængelige oversigter.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på Skjulhøjgård. Beboerne fremstår veltilpassede og velsoignerede, svarende til egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Beboerne er ligeledes særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, men at en beboer savner sæsonens frugt og grønt, og en anden beboer savner smag og variation. Alle beboere oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der sikrer beboerne en respektfuld kommunikation og selvbestemmelse. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kender desuden plejehjemmets arbejdsgange vedrørende beboernes stillingtagen til genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for deres arbejdsgange vedrørende tilrettelæggelse af plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde og for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at Skjulhøjgård har fået ny ledelse fra 1. maj 2023, og plejehjemmet har derfor i begrænset omfang beskæftiget sig med anbefalingerne fra det seneste tilsyn, men der er planlagt relevante kvalitetsforbedringer.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at Skjulhøjgård gennemfører de planlagte aktiviteter i relation til plejehjemmets organisering, kompetenceudvikling, mødestruktur og forbedringsarbejde.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet, at medarbejderen må forlade beboeren for at hente håndklæder, og at medarbejderen ikke sikrer afspritning af hænder imellem handskeskift.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på, at alle medarbejdere har de nødvendige kompetencer i relation til organisering og tilrettelæggelse af plejen samt viden om de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker i relation til mad og måltider, at:

- En beboer udtrykker mindre tilfredshed med madens smag og variation.
- Flere beboere under frokostmåltidet henvender sig til tilsynet og klager over sammensætningen af smørrebrødet.
- Medarbejderne er usikre på, hvordan smørrebrødet skal sammensættes.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen gennemfører de planlagte initiativer omkring mad og måltider med fokus på inddragelse af beboernes ønsker igennem hverdagsdemokratiet.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Plejhjemmet modtog ved seneste tilsyn anbefalinger i forhold til forstyrrelser i relation til måltiderne samt beboernes utilfredshed med maden. Desuden modtog plejhjemmet anbefalinger i forhold til beboernes manglende oplevelse af kontinuitet i plejen samt medarbejdernes manglende viden om henholdsvis demens og tilgængelige instrukser og vejledninger.

Plejhjemmets leder er startet 1. maj 2023, og den øvrige ledelse er dannet fornyeligt, og den består af to afdelingsledere. Plejhjemmets leder beskriver, at det derfor er meget begrænset, hvor meget ledelsen har arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Plejhjemmet blev varslet tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed til d. 27. april i år, men tilsynet er fremskudt til 4. juli, hvorfor tilsynet har haft et betydeligt fokus, siden den nye leder er startet på Skjulhøjgård i maj måned.

Plejhjemmets ledelse oplyser i relation til mad og måltider, at der kontinuerligt arbejdes med temaet. Køkkenet er nu fuldt normeret i modsætning til sidste år. Køkkenet er rundt i afdelingerne for at få feedback fra beboerne og 'Hverdagsdemokratiet', og ledelsen og en køkkenmedarbejder vil sikre, at beboernes inddragelse og indflydelse på hverdagsmaden genstartes igen efter sommerferien ved månedlige møder. I forhold til måltidsværtsrollen er denne ikke fuldt implementeret, men plejhjemmet arbejder med at implementere initiativerne fra "Værsgo'-mappen". En proces, som ledelsen vil arbejde mere med efter sommerferien. Ledelsen beskriver, hvordan der fortsat kan være en del forstyrrelser under måltiderne, især i stueetagen, hvor der er gennemgang.

Plejhjemmets ledelse oplyser i forhold til anbefalingen vedrørende kontinuitet, at der tidligere er anvendt mange eksterne vikarer på plejhjemmet i relation til vakante stillinger. Aktuelt er der to vakante stillinger i aftenvagten, ellers er alle stillinger ifølge ledelsen besat. Der anvendes ikke længere eksterne vikarer, da plejhjemmet har egne afløsere, og de bruger i enkelte tilfælde SUF's egne vikarer. Ledelsen oplyser, at medarbejderne har et stort fokus på at skabe gode hverdage for beboerne.

I relation til anbefalingen vedrørende medarbejdernes manglende viden om demensområdet oplyser ledelsen, at flere medarbejdere er uddannede som demensvejledere fra Københavns Kommune, og flere medarbejdere har desuden gennemført e-learning vedrørende demens. Det er ledelsens opfattelse, at medarbejderne formentlig fortsat har behov for at blive styrket i deres viden på området, men at afdelingslederne er proaktive, idet de sikrer faglige drøftelser i afdelingerne.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne ved, hvor de finder instrukser og vejledninger, men at plejhjemmet fortsat er i proces med at implementere disse. Det sker bl.a. i forbindelse med et morgenmøde, der afholdes hver anden fredag.

Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne på Skjulhøjgård har stor lyst og engagement i forbindelse med kompetenceudviklingstiltag.

**Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet**

Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er et stort fokus på dokumentationen forud for Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn d. 4. juli 2023. I den forbindelse beskriver ledelsen, hvordan det primært handler om at sikre en stringent dokumentation og dermed skabe et bedre overblik over den enkelte beboers pleje- og behandlingsindsats. Plejehjemmet har planlagt kompetenceudvikling i dokumentation for alle medarbejdere fra september måned. I første omgang skal social- og sundhedsassistenterne gennemføre undervisning, og efterfølgende skal social- og sundhedshjælperne undervises. Det er plejehjemmets kvalitetssygeplejerske, som vil varetage undervisningen. Metodisk vil undervisningen foregå som sidemandsoplæring.

Plejehjemmets ledelse vurderer, at det generelt ser fint ud på medicinområdet, men at der i forbedringsarbejdet er opstået et behov for at strukturere medicinvognen anderledes, og at dette arbejde pågår pt.

Endelig beskriver ledelsen, hvordan der fremadrettet vil være et øget fokus på medarbejdernes rolle under måltiderne, herunder en grundig implementering af værtsrolle og det gode værtskab, hvor en tydelig rollefordeling under måltidet er central.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at den nye ledelse på Skjulhøjgård har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Det er desuden tilsynets vurdering, at der med udgangspunkt i Skjulhøjgårds aktuelle situation arbejdes med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

**3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde****Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Skjulhøjgård er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og en kvalitetssygeplejerske. Ledelsen udgør et nyt team fra 1. maj 2023, og de er derfor fortsat ved at konsolidere sig.

I forbindelse med dannelsen af ledelsen er kvalitetssygeplejerskens rolle blevet mere klart defineret. Kvalitetssygeplejersken skal dermed fremadrettet have fokus på genstart af forbedringsarbejdet og afvikling af kvalitetsmøder. Auditeringer genstartes ligeledes igen fra september, og plejehjemmets ledelse ønsker at der i første omgang sikres en ny baseline.

Arbejdet med de utilsigtede hændelser skal ligeledes genstartet og anvendes i forbedringsarbejdet.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets nye organisering på meget tilfredsstillende vis vil understøtte det kommende kvalitetsarbejde på Skjulhøjgård.



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

|  |   |
|--|---|
| <b>Emne:</b><br>Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | <b>Data:</b><br>Ingen særlige fokusområder. |
|--|---|

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Emne:</b><br>Kommunikation | <u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u><br>Medarbejderen hilser venligt godmorgen til beboeren. Allerede fra starten har beboeren og medarbejderen en humoristisk kommunikation med hinanden, som beboeren helt tydeligt nyder. Tilsynet observerer, at beboeren smiler og griner højt flere gange under plejeseancen.<br>Medarbejderen og beboeren kender tydeligt hinanden godt, og de har en dialog om, hvad beboeren har lavet siden de sidst så hinanden, og hvad planen er for dagen. Beboeren rådgiver desuden medarbejderen omkring valg af feriedestination, idet beboeren er berejst. |
|-------------------------------|--|

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u><br>Plejen udføres efter faste rutiner, som beboeren virker bekendt og tryk ved. Beboeren inddrages efter formåen i plejens udførelse, bl.a. vurderer beboeren selv, om vandet er tempereret korrekt, hvortil beboeren ønsker lidt koldere vand. Beboeren tilkendegiver, at det er dejligt at blive overbruset med køligt vand på den varme dag. |
|-----------------------------------|--|

|                |   |
|----------------|---|
| Rehabilitering | <u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u><br>Beboerens ressourcer inddrages aktivt i plejen, hvor det er relevant og medarbejderen sikrer, at den rehabiliterende indsats er tilpasset beboerens formåen. Beboeren bidrager selv til at vende sig i sengen, og beboeren støttes i bevægelsen af Vend-let lagnets rotation.<br>I badestolen støttes beboeren i selv at læne sig frem og tilbage i forbindelse med, at beboeren bliver tørret efter badet. Beboeren varetager tandbørstning med støtte og verbal guidning fra medarbejderens side. |
|----------------|---|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren.

Det vurderes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

|   |   |
|---|---|
| <p>Emne:<br/>Organisering af arbejdet</p> | <p><u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen gør klar til nedre hygiejne i sengen ved at pakke et bord med plejeartikler. Medarbejderen konstaterer i den forbindelse, at der mangler engangsforklæder, og medarbejderen går ud for at hente nogle i afdelingens depot. Beboeren virker ikke forstyrret af afbrydelsen, da plejen ikke er gået i gang endnu. Senere henter medarbejderen håndklæder i skabet i stuen efter beboerens bad, og beboeren efterlades dermed kortvarigt våd og utildækket på badeværelset. Plejeforløbet foregår i øvrigt uden yderligere forstyrrelser og i en hensigtsmæssig og logisk rækkefølge.</p> <p>Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderen på en rutineret måde anvender tilgængelige hjælpemidler, herunder seng, Vendlet og elektrisk badestol, som indstilles og anvendes på en måde, som er tilpasset beboerens behov og funktions-evne.</p> |
|---|---|

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderen generelt sikrer en meget hensigtsmæssig organisering af hjælpen, som er tilpasset beboernes behov og med brug af relevante hjælpemidler, fraset i et tilfælde, hvor medarbejderen kortvarigt må forlade beboeren våd og utildækket under badet for at hente håndklæder i et andet rum.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| <p>Emne:<br/>Praktisk støtte</p> | <p><u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen klarer løbende praktiske opgaver i forbindelse med plejen, herunder aftørring af overflader, og aftørring af gulv, umiddelbart efter badet, så der ikke er risiko for at skride på det fugtige gulv, samt oprydning og opsamling af skrald.</p> <p>Medarbejderen klarer de resterende praktiske opgaver, herunder sengeredning, efter tilsynet har forladt boligen.</p>  |
| <p>Personlig støtte og pleje</p> | <p><u>Observationsstudie af bad ved en medarbejder:</u></p> <p>Beboeren får tilbudt kolbe til vandladning. Efterfølgende hjælpes beboeren med nedre hygiejne i sengen, som gennemføres efter gældende retningslinjer.</p> <p>Beboeren forflyttes herefter til elektrisk badestol med loftslift. Beboeren kører til badeværelset, hvor beboeren tilbydes bad. Medarbejderen starter med at massere specialshampoo i beboerens hår, hvorefter beboeren sæbes ind på resten af kroppen og skylles grundigt efterfølgende.</p> <p>Efter badet og tørring forflyttes beboeren hen til håndvasken, hvor der tilbydes barbering, tandbørstning og hudpleje med creme.</p> <p>Beboeren får t-shirt på og forflyttes tilbage til soveværelset, hvor beboeren hjælpes retur i sengen og får resten af tøjet på. Afslutningsvist forflyttes beboeren til kørestol, hvorefter beboeren tilbydes morgenmad i spisestuen.</p> <p>Medarbejderen ifører sig fra starten af plejen engangsforklæde og engangshandsker. Medarbejderen foretager relevante handskeskift undervejs, men medarbejderen mangler dog at spritte hænderne imellem handskeskift.</p> |

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende faglige retningslinjer og beboernes behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderen anvender de hygiejniske principper, men dog ikke sikrer afspritning af hænder imellem handskeskift.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne:

#### Fællesarealer

Fællesarealerne er indrettede på en hjemlig måde, hvor mindre borde og stole, planter, læsestof, spil og nips danner rammen om det sociale samvær, som tilsynet observerer udspille sig på Skjulhøjgård. Alle fællesarealer fremstår rene, ryddelige og indbydende. I dagligstuerne sidder flere beboere sammen. Nogle beboere taler sammen, andre sidder i stilhed og spiser morgenmad og læser avis. Tilsynet bemærker, at bordene fremstår med blomster og bordkort. Flere beboere opholder sig i deres boliger fra morgenstunden. Nogle beboere har døren på klem, og tilsynet observerer, hvordan beboerne sidder med morgenmaden og ser tv.

Medarbejderne er i gang med morgenplejen, og når de bevæger sig på fællesarealerne, hilser de venligt og imødekomende på de beboere, de møder på deres vej. Medarbejderne banker på, inden de går ind i boligerne, og tilsynet bemærker, at de orienterer beboeren om, hvem de er, inden de går ind.

I forbindelse med frokosten er en del beboere samlet i dagligstuerne. Tilsynet observerer frokost i stueetagen og på førstesalen. Frokosten består af rugbrød med forskelligt pålæg. Pålægget er anrettet på et fad til en større gruppe beboere og på enkeltanretning til beboere med behov for specialkost.

På begge etager tager flere beboerne kontakt til tilsynsførende vedrørende maden, og begge steder giver flere beboerne udtryk for en del kritik af smagen, variationen og sammensætningen. Beboerne synes f.eks., at der mangler relevant tilbehør til dagens smørrebrød, som er røget makrel og skinke. Tilsynet observerer frokost-anretningen og bemærker, at det er svært at vurdere, hvad der hører sammen. På forespørgsel er medarbejderne også lidt usikre på, hvordan smørrebrødet sammensættes.

#### Sociale aktiviteter

På fællesarealerne hænger der aktivitetsoversigter med forskellige tilbud, herunder træningstilbud, banko og hygge på terrassen.

I løbet af formiddagen samles flere beboere fra etagerne på terrassen i stueetagen, hvor en medarbejder er til stede. Nogle beboere sidder sammen og samtaler med hinanden. Tilsynet observerer ingen øvrige aktiviteter på tilsynsdagen, idet den planlagte bustur er aflyst.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet observerer socialt samvær under måltiderne, og tilsynet bemærker, at stemningen under frokostmåltidet er præget af beboernes utilfredshed med smørrebrødets sammensætning. Tilsynet vurderer samtidigt, at medarbejderne i den ene afdeling har svært ved at forklare beboerne, hvordan smørrebrødet skal sammensættes og dermed understøtte beboernes forståelse for måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som fremgår på tilgængelige oversigter, dog observeres der ingen aktiviteter på tilsynsdagen.

### 3.3 Interview med borgere

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

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Emne:</b><br/>Livskvalitet og tryghed</p> | <p>Tilsynet taler med fire beboere. Beboerne tilkendegiver, at de er glade for at bo på Skjulhøjgård, og at de oplever tryghed og livskvalitet. I den forbindelse henviser beboerne til søde medarbejdere og velegnede boliger.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har ingen problemer i den retning'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har det godt, og jeg er bestemt meget tryk'.</i></li> </ul> |
| <p><b>Selvbestemmelse</b></p>                   | <p>De interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen, og at de i høj grad har indflydelse på eget liv. En beboer fremhæver en oplevelse af frihed til selv at bestemme, om beboeren vil være alene eller være sammen med de andre. En anden beboer fortæller, at beboeren stadig går lange ture hver dag, hvilket beboeren har gjort hele sit liv.</p>  |

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på Skjulhøjgård.

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

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Emne:</b><br/>Pleje og støtte</p> | <p>Beboerne beskriver, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Flere af beboerne fremhæver, at medarbejderne er gode til at tilbyde hjælp, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis der er behov for det.</p> <p>Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for, og som jeg beder om'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne tilbyder mig hjælpen på sådan en naturlig måde, så jeg ikke synes, at det er flovt at få hjælp'.</i></li> </ul> <p>Beboerne bekræfter ligeledes, at de gør de ting, som de kan i forbindelse med plejen og den praktiske støtte.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg sætter stor pris på, at jeg kan det, jeg kan, og at jeg kan få hjælp til resten'.</i></li> <li>• <i>'Jeg gør helst alt selv, men jeg kan godt lide, at der er en medarbejder hos mig, imens jeg bader'.</i></li> </ul> |
|---|---|

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Beboerne tilkendegiver, at de ved, hvor de vil henvende sig, hvis de havde noget at klage over. Alle beboerne tilkendegiver dog, at de ikke har noget at klage over.   |
| Observation           | Beboerne fremstår soignerede, og deres boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Hjælpemidlerne er renholdte.   |
| Kontinuitet i støtten | Alle beboerne beskriver, at de oplever søde og hjælpsomme medarbejdere. En ud af fire beboere mener at have en kontaktperson, men alle beboerne tilkendegiver, at de kender og er trygge ved alle de medarbejdere, som kommer ind til dem.<br>Alle beboerne oplever, at der følges op på aftaler, at samarbejdet med medarbejderne er velfungerende, og at der bliver lyttet til deres ønsker. |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpassede og velsoignerede, svarende til egen livsstil. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Emne:<br>Kontakten til medarbejdere | Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv og personlige grænser.<br>Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Der er en fin omgangstone'.</i></li> <li>• <i>'Alle taler så pænt til mig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg synes, at det fungerer fint i det store hele'.</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne er meget høflige'.</i></li> </ul>   |
| Muligheder for at være social       | Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de beskriver bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg går til forskellige ting på plejehjemmet - 'Jeg vinder ofte til banko'.</i></li> <li>• <i>'Aktiviteterne er gode her på plejehjemmet. Jeg deltager i meget'.</i></li> <li>• <i>'Jeg deltager i gudstjeneste, banko, og når der er fest. Her deltager min familie også. Og så går jeg til træning to gange om ugen. Her træner jeg trapper lige nu, for hos min datter er der trapper til deres hjem. Jeg cykler også lidt på den motionscykel, vi har i afdelingen.</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. Flere beboere refererer til, at det er mest ved måltiderne, at beboerne taler sammen.</p> |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ligeledes er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

**Emne:**

Mad og måltider

Beboerne er i varierende grad tilfredse med den mad, der serveres på Skjulhøjgård.

To beboere er tilfredse, og de synes, at maden er god og velsmagende. Den ene beboer fremhæver, at det er dejligt, at der ofte er fisk på menuen. Begge beboere har oplevet enkelte gange, hvor maden ikke var tilfredsstillende, men det understreger de begge er undtagelsen.

To beboere er ikke tilfredse med maden. Den ene beboer fortæller, at det ofte er god mad, der bliver serveret, men beboeren er særdeles utilfreds med, at der endnu ikke er blevet serveret nye kartofler og jordbær med fløde. Beboeren vil selv tale med køkkenet om sin utilfredshed.

Den anden utilfredse beboer siger: *'Maden mangler variation og smag. Den er kedelig - for lidt fisk og grøn salat'*

Alle fire interviewede beboere tilkendegiver gode muligheder for at komme med ønsker og forslag til maden, og de er enige om, at der bliver lyttet til eventuelle ønsker.

- *'Ja man kan godt ønske. Det kan man bare sige højt'*.
- *'Til fødselsdag ønsker man menu'*.
- *'Jeg taler bare med køkkenet. Jeg ønskede saltstegte sild til min fødselsdag, og det fik jeg, selv om køkkenet ikke viste, hvad det var i første omgang. Jeg huskede at sige tak for mad til køkkenet bagefter'*.
- *'Nogle gange kan vi skrive op, hvad vi kunne tænke os at spise'*.

De fire beboere spiser i den fælles spisestue, og de synes, at der er en hyggelig og god stemning under måltiderne, hvor det er muligt at snakke lidt med medbeboerne. En beboer spiser efter eget ønske ved sit eget bord, da hun har dårlig hørelse og syn, og hun synes, at det er svært at koncentrere sig om at spise og tale på samme tid.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, men at en beboer savner smag og variation. Alle beboerne oplever gode muligheder for indflydelse på menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver indledningsvist, at der aktuelt foregår en del organisatoriske forandringer i tilknytning til, at plejehjemmet har fået ny ledelse.

Medarbejderne beskriver desuden, at der er fokus på dokumentationsarbejdet forud for Styrelsen for Patientsikkerheds tilsyn i starten af juli. Medarbejderne fortæller, at de fleste journaler trænger til en opdatering efter en periode, hvor der har været fokus på andre områder.

Endelig beskriver medarbejderne, at der er fokus på ernæringscreening og sikring af, at beboerne tilbydes indsatser i relation til bl.a. væggtab og dysfagi.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

**Emne:**

Kommunikation

Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne med fokus på, at:

- Validere.
- Vise respekt og at møde beboeren, der hvor beboeren er.
- Være opmærksom på både medarbejderens og beboerens kropssprog.
- Kommunikere tilpasset, ordentligt og konfliktnedtrappende.
- Være ærlig og realistisk.
- Tilpasse kommunikationen til beboerens humør og opgave.
- Lytte aktivt.
- Være smilende.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale med alle beboere inden for de første 14 dage af beboerens ophold samt en opfølgende samtale efter ca. seks uger. Til indflytningssamtalen drøftes beboerens ønsker og vaner og livshistorie. Medarbejderne fortæller, hvordan pårørende bidrager med oplysninger, især hvis beboeren selv har svært ved at bidrage med oplysninger. Desuden fortæller medarbejderne, at de altid orienterer sig i eventuel dokumentation fra hjemmeplejen eller rehabiliteringsophold.

Kontaktpersonen har ansvar for at oprette/opdatere besøgsplanen, så alle kan se, hvad der er aftalt med beboeren.

Medarbejderne anvender klippekortsordningen på aktiviteter efter beboerens eget ønske. Ofte er det aktivitetsmedarbejderne, der står for klip, men det kan også være kontaktpersonen. Aktiviteterne er ofte en-til-en aktiviteter.

|                   |   |
|-------------------|---|
| Rehabilitering    | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering på Skjulhøjgård, og hvordan medarbejderne understøtter, at beboernes ressourcer vedligeholdes.</p> <p>Medarbejderne beskriver hvordan beboerne opfordres til at gøre så meget som muligt selv, både i forbindelse med personlig hygiejne, men også i forhold til transport i egen kørestol, hvor medarbejderne beskriver, at beboerne støttes i ikke at have fodstøtter på, så de selv kan køre omkring og ikke være afhængige af medarbejdere til transport. Medarbejderne fortæller, at mange beboere dermed bl.a. selv kan køre i kælderens til træning.</p> <p>Under måltiderne tilbydes beboerne servering af måltiderne på fade, så beboerne selv kan tage det, de har lyst til. Nogle beboere hjælper ligeledes til med at dække bord.</p> <p>Plejhjemmet anvender 'Snavebord', hvor beboerne efter endt måltid selv kan sætte servicen hen.</p> <p>En medarbejder fra 1. sal fortæller, at i deres afdeling sættes alt frem til morgenmaden, og så klarer beboerne sig selv. De, der har svært ved at klare sig selv, får hjælp af medbeboere.</p> |
| Livets afslutning | <p>Medarbejderne kan redegøre for, at de finder informationer om beboernes ønsker for genoplivning i beboernes journal i CURA med rød markering.</p> <p>Dertil kan medarbejderne beskrive, at spørgsmål vedrørende genoplivning drøftes med den praktiserende læge, som for mange beboere er plejhjemmets læge. Temaet drøftes enten ved beboernes indflytning, eller når beboeren er klar.</p>   |
| Samarbejde        | <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde på Skjulhøjgård, som også inddrager sygeplejerske, kvalitetssygeplejerske, ergoterapeut, aktivitetsmedarbejdere og køkkenet.</p> <p>Plejhjemmet afholder tværfaglige koordineringsmøder hver 6. uge på hver etage, hvor nyindflyttede beboere og beboere med aktuelle udfordringer drøftes.</p> <p>I forhold til samarbejdet med køkkenet beskriver medarbejderne, hvordan de er i dialog med køkkenet omkring bl.a. småspisende beboere og ønskemenuer til fødselsdage.</p>   |

### **Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer beboerne en respektfuld kommunikation og selvbestemmelse. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kender plejhjemmets arbejdsgange vedrørende beboernes stillingtagen til genoplivning.



### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Emne:</b><br/>Tryghed og sikkerhed</p> | <p>Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne ved, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Være realistiske i deres løfter til beboerne, f.eks. ved aftaler om tidspunkt for hjælp.</li> <li>• Kontinuitet - at beboeren oplever, at medarbejderen kender beboerens ønsker og vaner.</li> <li>• Det, der skaber tryghed, er ikke det samme for alle - obs på dette, f.eks. beskrives ny beboer med autisme, og her er det struktur, der er vigtigst for at skabe tryghed.</li> </ul> <p>I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sengeliggende - tryk, trykaflastning.</li> <li>• Huden - sikre observation af forandringer, tørhed, rødme under bryster og hudfolder.</li> <li>• Fødder, sikre observation af negle og tryk.</li> <li>• Urinvejsinfektioner - observation af lugt, infektioner forbygges ved grundig hygiejne, rigelig væske og hyppige bleskift.</li> </ul> <p>Medarbejderne redegør desuden for de hygiejniske retningslinjer samt håndtering af smitteudbrud.</p> |
|--|--|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde 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><br/>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p> | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan den medarbejder, der møder klokken syv, modtager rapport fra nattevagten. Arbejdsseddelen med dagens planlægning udarbejdes klokken 7.30 i fællesskab. Udgangspunktet er, at alle medarbejdere har deres egne kontaktbeboere, men der kan forekomme behov for at ændre på dette, f.eks. hvis der er sygdom.</p> <p>Hver medarbejder planlægger deres 'rute' for morgenplejen. En medarbejder beskriver, hvordan de beboere, der får hjælp til mindst, hjælpes først, hvorimod en anden medarbejder beskriver, at beboerne hjælpes ud fra deres ønsker og behov, f.eks. om at sove længere. Medarbejderne beskriver overvejelser i forhold til, at der kan opstå flaskehalse på tidspunkter, hvor mange beboere vil op på samme tid, men at de i det tilfælde må lade beboerne bytte, så man på skift opfylder deres ønsker.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan hun går en runde til beboerne om morgenen i weekenden, og at hun dermed får indtryk af, hvem der gerne vil op, og om alt er ok.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de godt kan blive lidt forstyrrede af telefonerne under morgenplejen, men at telefonen kan lægges på kontoret, hvis medarbejderen skal ind til en beboer, som erfaringsmæssigt bliver påvirket af lyden.</p> <p>Medarbejderne redegør for tilbagemeldingspligten i forbindelse med ændringer i beboerens tilstand.</p> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet | Medarbejderne har egne tablets, og de beskriver, hvordan de sikrer at dokumentere afvigelser fra det, som fremgår af besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, hvordan der er perioder hver dag, hvor der er mulighed for at dokumentere, bl.a. i de tidsrum, hvor der dagligt afvikles aktiviteter for beboerne. Medarbejderne beskriver dog, hvordan mindre observationer, smerter og ikke-dispensérbar medicin og pn medicin er områder, hvor der altid sikres tidstro dokumentation. |
|---|---|

|  |  |
|--|--|
| Instrukser, vejledninger og procedurer | Medarbejderne fortæller, at vejledninger, instrukser og procedurer forefindes i VAR-portalen og på KK-intra. Medarbejderne redegør for, at de anvender vejledninger og procedurer ved faglig usikkerhed, og de nævner det seneste eksempel i forbindelse med usikkerhed omkring ernæringscreening. |
|--|--|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende tilrettelæggelse af plejen ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

|                     |  |
|---------------------|--|
| Emne:<br>Besøgsplan | Medarbejderne redegør for formålet med besøgsplanen, og de beskriver bl.a., hvordan besøgsplanen skal indeholde konkrete beskrivelser af beboerens behov for pleje og støtte, så en afløser kan udføre plejen.<br>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen bygges op efter faste overskrifter, så den fremstår struktureret og overskuelig, herunder overskrifter, såsom personlig pleje og støtte, mad og måltider, hverdagsaktiviteter, praktisk støtte og psykisk pleje og støtte. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der i besøgsplanen fremgår henvisninger til relevante handlingsanvisninger. |
|---------------------|--|

|                      |  |
|----------------------|--|
| Handlingsanvisninger | Medarbejderne redegør for arbejdet med handlingsanvisninger, dels på Sundhedslovsområdet, men medarbejderne kan ligeledes beskrive, hvordan der oprettes handlingsanvisninger på servicelovsområdet på klippekortsydelser. |
|----------------------|--|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

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 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 ungdoms- 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

Tusind tak, vi har modtaget rapporten og har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

**Cathja Malou Rasmussen**  
Forstander  
Skjulhøjgård

## 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.

