



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Peder Lykke Centret

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 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 .....	8
3.1 Interview med ledelse .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	26
4.1 Formål .....	26
4.2 Metode.....	26
4.3 Vurderingsskema .....	27
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	28
5. Yderligere oplysninger .....	28
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	29
Om BDO.....	30

# 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



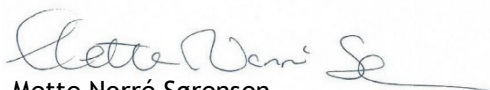
Birgitte Hoberg Sloth

*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: Peder Lykke Centret, Peder Lykkes Vej 63-65, 2300 København S

Leder: Mette Olsen

Antal boliger: 152 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

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 ledelsen på Peder Lykke Centret på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvordan der målrettet er arbejdet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det, at der fortsat er mangler vedrørende kontinuitet for renholdelse af beboernes hjælpemidler.

Plejecentrets organisering understøtter på særdeles tilfredsstillende vis kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

##### **Observationsstudie:**

Det er tilsynets vurdering, at der ved de tre observationsstudier ses en individuelt tilpasset kommunikation, der foregår i en venlig og respektfuld tone, hvor medarbejderne tillige udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Dertil vurderes det, ud fra de tre observationsstudier, at plejen og støtten på særdeles tilfredsstillende vis, udføres med en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at to af de tre observationsstudier gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvor tilsynet vurderer, at der for det ene observationsstudie af plejen ikke ses en tilstrækkelig forberedelse. Tilsynet vurderer, at alle tre observationsstudier gennemføres uden unødige forstyrrelser. Hjælpen til den praktiske støtte foregår for alle observationer på meget tilfredsstillende vis. Dertil vurderes det, at beboerne ved alle tre observationsstudier gives mulighed for en aktiv deltagelse, og at de modtager pleje, der er individuelt tilpasset deres behov. Tilsynet vurderer, at de hygiejniske arbejdsgange under det ene observationsstudie af pleje på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning indbyder til socialt samvær og aktivitet på særdeles tilfredsstillende vis og dertil, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter. Dertil vurderes det, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboere og gæster på fællesarealerne.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge og generelt med en god livskvalitet og indflydelse på hverdagen. Tilsynet vurderer dog, at en beboer udfordres i omstillingen til livet i en plejebolig, og beboeren giver udtryk for en mindre god livskvalitet og begrænsninger i selvbestemmelsen.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at boligerne ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen samt en meget tilfredsstillende overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer oplever, at eksterne vikarer har manglende viden om beboerens behov for pleje og støtte, hvor samme beboer oplever, at der stilles for høje krav til hans aktive deltagelse i opgaver. Dertil vurderes det, at en beboer oplever manglende kontinuitet i støtten til den samboende ægtefælle, hvilket bekymrer beboeren og har en negativ indflydelse på beboerens hverdagsliv.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere, men at en beboer dog giver udtryk for at savne aktiviteter og socialt samvær, og ikke selvstændigt kan overkomme at etablere nye kontakter eller opsøge tilbuddene. I forhold til mad og måltider vurderes beboerne generelt tilfredse med madens kvalitet og smag. To beboere er dog mindre tilfredse, hvor en beboer til frokost kunne ønske sig noget andet end

rugbrød, og den anden beboer ønsker færre udenlandske retter. Det vurderes, at godt halvdelen af beboerne kender til muligheden for at komme med ønsker og forslag til maden og menuen, men fire beboere er usikre på, om det er muligt. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne tilkendegiver at kunne vælge, hvor de vil indtage deres måltider og også, at de oplever en varierende stemning ved de fælles måltider.

### Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde og med sammenhæng til de ledelsesmæssigt fremførte emner kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes ønsker for anvendelse af klippekort. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende arbejde, samt at medarbejderne kan fremsøge information om beboernes ønsker i forhold til genoplivning og hertil reflektere over særlige kulturelle hensyn omkring livets afslutning. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og hvorledes dette understøtter kvaliteten i beboernes forløb, hvor medarbejderne ligeledes på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis udviser forståelse for betydningen af dokumentationsarbejdet, hvor det dog er tilsynets vurdering, at det i varierende grad er lykkedes at sikre rammerne for opgaven ved ikke at finde tid og lokaler, så opgaven kan udføres effektivt. Medarbejderne kan dertil overbevisende redegøre for, hvor de finder relevante instrukser og vejledninger samt faglige procedurer på TEAMS, KK-intra og VAR-portalen. Afslutningsvist kan medarbejderne redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at opgaven gennemføres med en uhensigtsmæssig organisering, hvor medarbejderen flere gange forlader boligen for at hente nødvendige remedier.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder under observationsstudiet ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, og på flere områder viser utilstrækkelige arbejdsgange og rutiner.

Tilsynet bemærker, at særligt en beboer tilkendegiver flere udfordringer med livet i plejebolig, hvor beboeren tilkendegiver, at:

- Livskvaliteten ikke er god.
- Selvbestemmelsen udfordres.
- Kontinuiteten opleves utilstrækkelig i støtten til den samboende ægtefælle.
- Oplever sig meget alene.
- Maden ikke bekommer beboeren, og at beboeren har tabt sig i vægt.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der rettes ledelsesmæssig opmærksomhed på arbejdsgange, der sikrer, at de nødvendige remedier er tilgængelige for opgaveløsningen for medarbejderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter tiltag, der sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.

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

Tilsynet bemærker, at fire ud af tolv beboere ikke kender til eller er usikre på muligheden for at have indflydelse på menuen, og dertil giver to beboere udtryk for utilfredshed med udbudet af maden.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at beboerne kender til muligheden for at have indflydelse på maden, og at ledelsen undersøger to konkrete beboeres ønske om indflydelse på udvalget af retter

Tilsynet bemærker, at en beboer giver udtryk for, at:

- Pleje og støtte ikke svarer til beboerens behov.
- Der ud fra et rehabiliteringsperspektiv forventes mere af beboeren, end han formår at bidrage med.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres et fortsat fokus på, at kvaliteten af hjælpen opretholdes, uanset hvem der leverer hjælpen, samt at nye medarbejdere og afløsere har kendskab til opgaverne hos beboerne.

Tilsynet bemærker, at fem rollatorer og et sengebord fremstår med manglende rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på plejehjemmets arbejdsgange i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler samt opmærksomhed i forhold til mindre daglige rengøringsopgaver i boligerne.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne under interviewet giver udtryk for udfordringer med at sikre rammer for dokumentationsopgaven ved ikke at finde tid og lokaler, hvor dette kan udføres effektivt.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres støtte til medarbejderne i forhold til at etablere rammer for dokumentationsopgaven ved at finde tid og lokaler, så dette kan udføres effektivt.

## 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>Peder Lykke Centret modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til kommunikation, "Det gode måltid", medicinadministration, hygiejne, hjælpemidler samt tavshedspligten.</p> <p>Plejecentrets leder fortæller, at kommunikationen er et konstant opmærksomhedspunkt, hvor der via systematisk øvelse er fokus på at sikre et professionelt sprog. Ledelsen fortæller, at der på centret, som er et mangfoldighedsplejehjem, er mange forskellige kulturer repræsenteret, hvor nogle har afsæt i en kollektiv forståelsesramme, og hvor betegnelsen "vi" i højere grad er normen til forskel fra et mere individuelt perspektiv i en dansk kulturramme.</p> <p>Leder oplyser, at hygiejnesygeplejersken, i relation til sidste års anbefaling vedrørende hygiejnen under frokostmåltidet, ved tilsyn har gennemgået alle afdelinger. "Medarbejderne er undervist og instruerede i "Det gode måltid", herunder roller og hygiejniske forhold i forbindelse med servering af maden.</p> <p>Dertil oplyser leder, at der er faste aftaler for renholdelse af hjælpemidler ved rengøringspersonalet og af medarbejdere om natten, og at hygiejnesygeplejersken har gennemgået opgaverne med medarbejderne.</p> <p>Vedrørende medicinadministrationen ved måltiderne oplyser leder, at der er set på, hvorledes dette kan ske med mindst mulige forstyrrelser samtidig med, at behandlingen sikres bedst muligt for beboerne, hvor der blandt andet er fokus på, at medicinen ikke gives på "tom mave".</p> <p>Leder fortæller, at der er en skærpet opmærksomhed på at sikre tavshedspligten, fx døre til kontor- og mødelokaler lukkes, når emner omkring beboerne skal drøftes. Dertil er ledelse og medarbejdere i løbende dialog om, hvilke oplysninger, det er muligt at dele med fx pårørende.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Lederen oplyser, at der er, jf. kvalitetsarbejdet i SUF, fokus på medicinbehandling og sundhedsfaglig dokumentation.</p> <p>Plejecentret arbejder med fokus på den grundlæggende pleje og sygepleje, hvor der blandt andet er arbejdet med observationsteknik og akutpleje. Der er arbejdet med dette i relation til utilsigtede hændelser, og der er sikret en kobling til plejehjemslægernes undervisning. Der er fokus på den stigende kompleksitet i beboerens sygdomsbillede og på palliation, hvor centret har etableret et samarbejde med hospitalets udgående palliative team.</p> <p>Dertil er der løbende fokus på Cura og sundhedsfaglig dokumentation, hvor der tillige bruges en del ressourcer på at sikre, at IT-løsningerne fungerer.</p> <p>Lederen fortæller, at der desuden er stort fokus på beboernes livskvalitet, hvor plejecentrets fysioterapeut, i en fast kadence, gennemfører systematiske interview-runder med beboerne med henblik på sikring af målrettede tilbud.</p> <p>Dertil oplyser leder, at der arbejdes med interkulturelle kompetencer for alle medarbejdere i huset, så der sikres en forståelse for forskellige kulturelle værdier, som har indflydelse på måden, den daglige støtte ydes på, og hvilken betydning dette kan have, fx på det palliative arbejde. Dertil afholder centret kurser i interkulturel kompetence for medarbejdere i kommunen.</p>



Herudover oplyser leder, at der er fokus på beboerinddragelse med både et beboer- og pårørenderåd og et beboerråd, efter ønske fra beboerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det, at der fortsat er behov for opmærksomhed på at etablere sikre arbejdsgange vedrørende renholdelse af beboernes hjælpemidler

## 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

### **Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejecentret er organiseret med leder, kvalitets- og udviklingssygeplejerske, fem afdelingsledere samt fem funktionsledere, uddannelsesansvarlig sygeplejerske, sårsygeplejersker, hygiejnesygeplejerske, demens-vidensperson samt fysio- og ergoterapeuter

Ledelsen oplyser, at hver femte uge afholdes der møde i ”Det store kvalitets-team”, hvor temaer og problematikker fra afdelinger tages op. Kvalitets- og udviklingssygeplejerske og øvrige fagpersoner støtter det videre arbejde lokalt i afdelingerne, hvor blandt andet funktionsleder, der kender beboerne, og som har tæt kontakt til lægerne, forfølger de faglige problematikker sammen med medarbejderne. Temaer, rejst af beboer- pårørenderådet, kan ligeledes indgå i kvalitetsarbejdet, og ledelsen giver et konkret eksempel omkring medarbejdernes navneskilte.

Dertil har plejecentret et tæt samarbejde med plejehjemslægen, som forestår undervisning fast hver anden uge med udgangspunkt i aktuelle, faglige fokusområder.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde, som indgår i en naturlig del af hverdagen og hverdagslivet på plejecentret.

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

### **Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Leder ønsker, at tilsynet på rundgang på centret har fokus på stemning og hjemlighed.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Medarbejderen stiller sig helt tæt ved beboerens seng, sikrer sig god øjenkontakt, og lægger hånden let på beboerens skulder. Medarbejderen fortæller, hvad der skal ske, og medarbejderen understøtter dette løbende med fysisk berøring. Medarbejderen arbejder i et roligt tempo og med kropssprog. Kommunikationen foregår i et roligt toneleje, hvor guidning og anvisninger er tilpassede beboerens kognitive behov. Medarbejderen inddrager beboerens livshistorie i dialogen, og der svares venligt på beboerens gentagne spørgsmål. Medarbejderen anerkender, at beboeren oplever svimmelhed, og medarbejderen viser dette opmærksomhed, når beboerne skal vende sig. Beboeren er helt tryk i samarbejdet, og beboeren samarbejder beredvilligt.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på døren, og træder ind i boligen. Medarbejderen hilser på beboeren og præsenterer sig. Beboeren ligger i sengen, og medarbejderen etablerer øjenkontakt og fortæller beboeren, hvad der skal ske. Medarbejderen fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejen og enkelte hverdagsrelaterede emner, fx vejret. Medarbejderen fører en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og medarbejderen benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. Medarbejderen fremstår nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.

Medarbejderen ringer efter kollega, som skal hjælpe med at forflytte beboeren over på bækkenstol. Den anden medarbejder banker på døren, og træder ind i boligen. Medarbejderen hilser venligt på beboeren og fortæller beboeren, hvorfor medarbejderen er i boligen. Medarbejderne taler sammen om plejerelevante emner, og de inddrager beboeren relevant. Den tilkomne medarbejder forlader hurtigt boligen efter, at beboeren er forflyttet på bækkenstol.

Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Frokosten serveres i haven af fire medarbejdere.

Medarbejderne møder alle beboere på en venlig og imødekomende måde, hvor beboerne tiltales ved fornavn og i flere tilfælde med en hånd på armen. Medarbejderne siger "Velkommen", og de virker oprigtigt glade for at se beboerne til frokost i haven.

Allerede ved frokostens begyndelse er der en livlig snak blandt beboere og medarbejderne. Bl.a. omtales en beboer i afdelingen, som har fødselsdag i dag, og beboerne glæder sig til fødselsdagskringle til eftermiddagskaffe i haven.

Imens selskabet venter på de sidste beboere, sidder medarbejderne ned og taler med beboerne. Til sidst ankommer dagens fødselar sammen med en medarbejder. Medarbejderen medbringer dannebrogssflag, som sættes i bedene rundt om frokostselskabet. Flere beboere ønsker tillykke til fødselaren, og senere tager en medarbejder initiativ til at starte en fødselsdagssang, som beboeren bliver meget rørt over. Der er samtaler ved alle bordene under måltidet. Der tales bl.a. om maden. Nogle beboere skal have forklaret, hvad humus består af, inden de vil smage. En medarbejder tager initiativ til at skåle for dagens fødselar, og alle stemmer i. Tilsynet bemærker, at beboerne ser ud til at nyde at være udendørs, og der er gang i snakken og masser af smil og grin.

Tilsynet bemærker, at der er flere ikke-dansktalende beboere tilstede under måltidet, og medarbejderne er opmærksomme på at sikre inklusion ved at sige enkelte ord på bl.a. engelsk og russisk.

Medarbejderne taler med flere af beboerne om, at de er tilmeldt den næste beboerferie om to uger. Turen går til Vig. Snakken vækker minder om tidligere ture, som beboerne har været af sted på. Alle griner højt af anekdoterne fra turene.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen får indledningsvist beboerens accept på at måtte hjælpe med soigneringen, og medarbejderen udfører derefter opgaven med en kontinuerlig afstemning med beboeren, hvor medarbejderen fortæller, hvad hun vil foretage sig, afstemmer at dette er i orden med beboeren, og anviser beboeren, hvad der er brug for, at beboeren gør og bidrager med. Beboeren deltager beredvilligt på medarbejderens opfordring. Beboeren tilkendegiver, at beboerens yndlingsfarver er rød og blå, og beboeren samtykker til at få den røde bluse på, som medarbejderen finder frem. Beboeren vil herefter gerne vente med resten af tøjet til senere, hvilket medarbejderen respekterer.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, fx er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt.

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds.

Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis. Medarbejderen inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj.

Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Beboerne hjælpes på plads ved bordene, som er dækkede med røde velourduge. Beboerne tilbydes frit valg af drikkevarer, fx vand, øl, sodavand. En medarbejder slår på glasset, og præsenterer dagens frokostmenu, som efterfølgende serveres på fade, som stilles på bordene. Der sidder en medarbejder med ved de fleste borde, og medarbejder spørger, hvad beboerne ønsker at spise. Medarbejderne spørger løbende, om beboerne ønsker mere at spise. Et enkelt bord klarer sig selv, og her samtales der på kryds og tværs af bordet. En beboer kommer ned efter måltidet er overstået, fordi hun i første omgang ikke havde lyst til frokost. En medarbejder tilbyder at gå med beboeren i caféen og finde noget, beboeren har lyst til at spise til frokost, da maden er taget væk i haven.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Beboeren har nedsat fysisk og mental funktionsevne, og medarbejderen tilpasser handlinger og kommunikation, så beboeren sikres inddragelse og mulighed for deltagelse i et omfang, som er realistisk. Medarbejderen benytter sengens funktioner til blandt andet at understøtte beboerens mulighed for aktiv deltagelse. Beboeren kan løfte arme og overkrop ved påklædning af bluse, og beboeren trækkes sig halvt op ved brug af sengehest, da hårelastik skal frigøres. Medarbejderen støtter med korte anvisninger, og italesætter sine handlinger løbende, så beboeren er forberedt på hjælpen.

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

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderen korte sætninger.

Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper og bukser på.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer blandt andet ved, at medarbejderen beder beboeren om løfte armen i forbindelse med afklædning, og medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet.

Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og beboeren roses for sit fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

#### Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Beboernes ressourcer inddrages i måltidet i det omfang, den enkelte formår.

Nogle beboere hjælpes med at tage maden op på tallerkenen og til at få skåret maden ud. Andre beboere kan selv tage fra fadene og smøre brødet selv.

Fadene er runde og passer til midten af de runde borde. Beboerne kan dreje fadene, og dermed lettere selv tage det, de har lyst til.

En medarbejder bliver opmærksom på, at en beboer er gået lidt i stå med at spise, og medarbejderen sætter sig over ved siden af beboeren, så medarbejderen bedre kan fastholde beboeren i at spise.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under de tre observationsstudier sker en individuelt tilpasset kommunikation, som foregår i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Dertil vurderes det, ud fra de tre observationsstudier, at plejen og støtten på særdeles tilfredsstillende vis udføres med en rehabiliterende tilgang.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### **Emne:**

Organisering af arbejdet

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

Medarbejderen indleder hjælpen med at klargøre de nødvendige remedier på det afdækkede sengebord, og remedier samt affaldspose er placeret inden for rækkevidde. Medarbejderen foretager roligt og rutineret plejen af beboeren i sengen i en hensigtsmæssig rækkefølge. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.

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

Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og bækkenstolen hentes på beboerens badeværelse. Tilsynet bemærker, at medarbejderen forlader boligen tre gange for at hente manglende ting, herunder Sarasteady, lagen og bleer.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren gerne vil sove længe.

Den nedre pleje er foretaget i de tidlige morgentimer. Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er minimum af spildtid.

Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Medarbejderne tilrettelægger måltidet på en hensigtsmæssig måde, hvor hver medarbejder har klare roller, blandt andet som værter ved det bord, de sidder ved.

Imens alle spiser, er der ingen, der forlader bordet, og der sker ingen unødige forstyrrelser undervejs.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at to af de tre observationsstudier gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvor tilsynet vurderer, at der for det ene observationsstudie af plejen ikke ses en tilstrækkelig forberedelse. Tilsynet vurderer, at alle tre observationsstudier gennemføres uden unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

**Emne:**

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen skifter beboerens dynebetræk og håndterer vasketøj i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Efter afrydning afsprittes bordpladen, gardiner rulles op, og medarbejderen tager morgenbakke og affald med ud fra boligen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, oprydning, sortering af vasketøj og sengeredning, sker imens beboeren er i gang med at vaske sig på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Opgaverne varetages af medarbejderen, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand ikke er i stand til at deltage.

Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Beboerne er inddragede i afrydning af bordene efter måltidet. Bl.a. beder medarbejderne flere gange beboerne række dem det, medarbejderne ikke kan nå.

**Personlig**

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig handsker samt engangsforklæde, forinden plejen påbegyndes. Medarbejderen anvender vådservietter til soignering af beboeren, og beboeren får undervejs påsmurt creme i ansigtet og på hænder og ben. Medarbejderen udfører korrekt handskeskift inden grundig nedre pleje, og der sikres en god aftørring af beboerens hud og forebyggende hudpleje. Medarbejderen er nænsom i forbindelse med støtte til vending af beboeren, og beboeren sikres løbende dækket til og beskyttet af tæppe. Beboeren lejr på en faglig korrekt måde. Afslutningsvist kasseres de brugte handsker, og der udføres afspritning og vask af hænder.

Tilsynet bemærker, at medarbejderen under plejen arbejder hen over sengehesten. Tilsynet har en faglig drøftelse med medarbejderen vedrørende dette, hvor medarbejderen tilkendegiver, at dette ikke er hensigtsmæssigt i forhold til eget arbejdsmiljø, og medarbejderen forklarer, at hensynet her er til beboeren, da beboeren har reageret med utryghed og forskrækkelse, når sengehest-beskyt-ter aftages, og sengehest foldes sammen, da det kan larme en del.

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

Medarbejderen oplyser til tilsynet, at beboeren er tilbudt nedre hygiejne tidligere på morgenen. Beboeren forflyttes med loftlift til badestolen, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt.

På badeværelset klarer beboeren selv øvre personlige hygiejne. Medarbejderen hjælper beboeren med at blive vasket på ryggen. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Beboeren forflyttes med Sara Steady fra bækkenstol til kørestol.

Under plejen er medarbejderen ikke iført engangsforklæde. Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt imellem rene og urene procedurer, hvor medarbejderen efter at have soigneret beboeren, benytter de samme handsker i forbindelse med at støtte beboeren til at få tøj på.

#### Observationsstudie af frokost i haven ved fire medarbejdere:

Alle beboerne tilbydes en vådserviet til hænderne, inden måltidet serveres. Medarbejderne serverer i øvrigt måltidet efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Beboerne er klædt på til at sidde udenfor, og enkelte beboere har et tæppe over benene. Medarbejderne er løbende opmærksomme på, om beboerne fryser.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp udføres efter gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at beboerne ved alle tre observationsstudier gives mulighed for aktiv deltagelse, og at de modtager individuelt tilpasset pleje efter deres behov. Tilsynet vurderer, at de hygiejniske arbejdsgange under det ene observationsstudie af pleje på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige i relation til korrekt brug af værnemidler, skift af handsker mellem urene og rene procedurer samt udførelse af håndhygiejne.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### **Emne:**

Fællesarealer

Plejhjemmets fællesarealer er rene og ryddelige. Tilsynet observerer hyggeligt indrettede fællesarealer med spise- og dagligstue i midten af gangarealet. Spiseområdet er indrettet med mindre borde både i og udenfor spisestuen, hvor flere beboere er samlet til morgenmad fra morgenstunden. Tilsynet observerer, at beboerne flere steder sidder sammen og sludrer under måltidet.

Udenfor spisestuen, på hver etage, er et lille oplyst glas-køleskab med fristende mellemmåltider, blandt andet en ostemad med peberfrugt, små skåle med småkager, frugt og chips samt glas med forskellige drikkevarer. På gangarealerne står små møbler og indretninger med gamle ting.

### Sociale aktiviteter

I løbet af formiddagen sidder flere beboere sammen i dagligstuen omkring fjernsynet. Der sidder en medarbejder med sammen med beboerne.

I en afdeling møder tilsynet en demensramt beboer, som ordner vasketøj sammen med en medarbejder. En fysioterapeut er i gang med at træne med en beboer i en afdeling. Fysioterapeuten fortæller, at han kommer udefra to gange om ugen, og at han varetager beboernes vedligeholdende træning.

Tilsynet bemærker, at der på opslagstavler i afdelingerne, og i elevatoren hænger invitationer til husets fødselsdagsfest, hvor der annonceres med festmenu, levende musik og lotteri. I en afdeling har en beboer fødselsdag, og det fremgår af afdelingens opslagstavle, at beboerens fødselsdag fejres kl. 14 i haven.

I stueetagen er der en café, som er åben for både plejehjemmets beboere og borgere udefra. Omkring frokosttid er der livlig aktivitet i caféen.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne og gæster på fællesarealerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

Tilsynet taler med tolv beboere.

Alle beboerne beskriver at være trygge. Beboerne siger blandt andet:

- *"Det er trygt at bo her, efter at jeg blev syg".*
- *"Ja - jeg er tryk, fordi personalet kender mig godt".*

Elleve ud af tolv beboere oplever at have en god livskvalitet, hvor en beboer dog beskriver sin livskvalitet som mindre god:

- *"Ja jeg er godt tilfreds, når man skal være sådan et sted".*

Beboeren, der beskriver sin livskvalitet, som *"Ikke så god"*, sætter sin oplevelse af manglede livskvalitet i relation til den medboende ægtefælles situation.

#### Selvbestemmelse

Beboerne beskriver generelt, at de har en oplevelse af at have indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. Elleve ud af tolv beboere er tilfredse, og de siger fx:

- *"Ja, vælger selv, hvornår jeg står op, det kan være at de kalder, men nogle gange sover jeg videre".*
- *"Ja jeg bestemmer helt selv. Jeg foretager mig nu ikke så meget".*

En beboer oplever at omstillingen til livet i en plejebolig er svær, og beboeren fortæller, at; *"I starten blev jeg kommanderet rundt - de kunne jo bare spørge mig"*. Dertil oplever beboeren en hverdag med en varierende grad af forudsigelighed. Beboeren siger:

- *"Der er faste madtider, så der skal man jo møde op. Så er der stor forskel på tidspunktet for, hvornår medarbejderne kommer og hjælper min mand op! Så jeg venter og venter. Jeg skal jo ikke noget, men det har indflydelse på hverdagen".*

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge og generelt med en god livskvalitet, men en beboer udfordres dog af omstillingen til livet i en plejebolig, og beboeren oplever mindre god trivsel. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse, hvor en beboer oplever det svært at forholde sig til faste spisetider og uregelmæssige tider i medarbejdernes besøg.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p>Elleve ud af tolv beboere oplever selv at få den pleje og støtte, som de har behov for, og de oplever, at hjælpen leveres med god kvalitet og på en tilpasset måde, de siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg får støtte til bad, da jeg er bange for at falde. Har været faldet, og det skal ikke ske igen".</i></li> <li>• <i>"Jeg klarer selv personlig hygiejne, men får hjælp til bleskift. Det er en fin hjælp".</i></li> </ul> <p>En beboer oplever ikke kvalitet i støtten, idet beboeren tilkendegiver, at det afhænger af, hvem der kommer og hjælper ham. Beboeren udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Kvaliteten afhænger meget af, hvem der hjælper mig. Der kommer vikarer fra bureauer, og de aner ikke, hvad de foretager sig. Det er flere gange om ugen".</i></li> </ul> <p>Elleve ud af tolv beboere tilkendegiver at få støtte til at kunne klare sig selvstændigt, og dermed vedligeholde egne ressourcer. En tilfreds beboer tilkendegiver positivt, efter at have fået en badestol og toiletforhøjer, at hun nu er i stand til selvstændigt at klare flere ting selv. Samme mindre tilfredse beboer, som nævnt ovenfor, mener dog, at der forventes for meget af ham, og beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, og de er meget ivrige efter, at vi skal gøre alting selv - næsten for ivrige. Jeg bliver dårligere og dårligere, og jeg orker det ikke rigtigt. De bilder sig nogle gange ind, at man kan mere, end man er i stand til"</i></li> </ul> <p>De fleste beboere ved, hvor de kan henvende sig ved behov for at tilkendegive utilfredshed, eller de mener at kunne finde ud af dette, hvis det skulle blive aktuelt. Flere beboere nævner, at de ville tale med kontaktpersonen eller henvende sig til leder. En beboer reflekterer over spørgsmålet, og beboeren fortæller: <i>"Jeg taler med min kontaktperson. Jeg får tit set tingene på en sådan måde, at det er de andres skyld, men ofte er det min egen skyld. Det skal jeg bare have lidt hjælp til at se".</i></p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Tilsynet observerer 12 boliger, som alle observeres renholdte, hvor der dog i en bolig ses et sengebord med indtørrede madrester. Dertil observeres fem beboeres hjælpemidler ikke tilstrækkeligt rengjorte.</p>



<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Elleve ud af de tolv interviewede beboere tilkendegiver, at de generelt oplever god kontinuitet i hjælpen og også, at der kommer forskellige medarbejdere og afløsere, og at dette ikke udgør et problem. Flere beboere nævner egen kontaktperson ved navn, og at de genkender de faste medarbejdere.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er mange af medarbejderne, der har været her i mange år, og derfor kender jeg de fleste".</i></li> <li>• <i>"Det er stort set de samme, der hjælper mig".</i></li> <li>• <i>"De er forskellige. Det er ikke et problem. Jeg kan snakke med alle".</i></li> </ul> <p>En utilfreds beboer tilkendegiver, at der kommer forskellige medarbejdere og på forskellige tidspunkter, som skal hjælpe ægtefællen, hvilket hun oplever forvirrer ægtefællen, og dette bekymrer beboeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der kommer forskellige (medarbejdere), og de gør det (hjælpen til ægtefælle) meget forskelligt... så får han fx hjælpen i sengen, og kan så få hjælpen på badeværelset".</i></li> </ul> <p>Alle de tolv adspurgte beboere oplever, at aftaler overholdes, og en beboer bemærker:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, det synes jeg, det er de gode til. Jeg er nemlig ikke så god til at håndtere, hvis aftaler ikke bliver overholdt, så vil jeg hellere ikke have en aftale"</i></li> </ul>
------------------------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer oplever, at eksterne vikarer har manglende viden om hans behov for pleje og støtte, hvilket påvirker kvaliteten af støtten, og samme beboer oplever, at der tillige stilles for høje krav til hans aktive deltagelse i opgaver. Dertil vurderes det, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at boliger ligeledes er renholdte. Det vurderes af tilsynet, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen samt en meget tilfredsstillende overholdelse af aftaler. Dog vurderes det, at en utilfreds beboer oplever manglende kontinuitet i støtten til den samboende ægtefælle, hvilket bidrager til bekymring for beboeren, og har en negativ indflydelse på beboerens hverdagsliv.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne er søde, taler pænt til dem og viser respekt for deres personlige grænser. En beboer fremhæver sin kontaktperson: <i>"Han er så dejlig og afbalanceret, og han er så god ved min mand".</i></p> <p>Øvrige beboere siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg synes generelt, at de taler pænt til mig, men det afhænger jo også lidt af, hvordan man selv taler".</i></li> <li>• <i>"Det er udmærket, dialogen er fin, og vi taler ordentligt til hinanden".</i></li> </ul>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne er generelt godt tilfredse med plejecentrets aktivitetstilbud og muligheder for at være sociale.</p>

Elleve ud af de tolv beboere er tilfredse, og de fortæller, at de tilvælger de fælles aktiviteter i det omfang, det har deres interesse, og hvis de fysisk formår at deltage, fx:

- *"Jeg deltager i alt, hvad man ikke skal bruge benene til".*
- *"Jeg deltager i grillaftener, og jeg skal deltage i fødselsdagen - den er over to dage".*
- *"Ja jeg spiller blandt andet banko. Gudstjeneste gider jeg ikke deltage i. Det vil de gamle gerne. Det lyder som om, at præsten mener, at vi alle sammen er på vej herfra".*

En beboer er dog mindre tilfreds, og beboeren beskriver, hvorledes ægtefællens dårlige helbredstilstand udgør en barriere for hendes deltagelse i aktiviteter, da de er vant til at følges ad. Beboeren vil gerne deltage i aktiviteter, men helst med ægtefællen, hun siger:

- *"Jeg har været nogle gange (til fælles aktiviteter), men jeg vil helst med min mand, og han er svær at få med nu, og han kan være svær at få med hjem. Han skal følges af medarbejderne"*

Flere af de interviewede beboere beskriver også kvaliteten ved at være alene i egen bolig og fx uforstyrret at kunne læse en bog eller et blad eller se TV, og en beboer beskriver sig selv som en indadvendt person, og beboeren siger: *"Jeg vil helst være fri for det (sociale liv). Har arbejdet i (et stort firma), så jeg har været sammen med mange (mennesker)".*

Elleve ud af tolv beboere oplyser i tilstrækkelig grad at være socialt sammen med andre beboere, og beboerne siger fx:

- *"Vi taler sammen, ingen problemer".*
- *"Jeg har det rimeligt godt. Jeg har en nabo, som jeg spiser sammen med, enten i stuen eller i afdelingen. Der er en anden, som jeg har drukket to øl med, og nu er han begyndt at komme ud fra sit værelse".*

En utilfreds beboer (samme beboer som ovenfor) kunne ønske sig at være mere socialt sammen med andre mennesker, som beboeren kan snakke med. Beboeren nævner Værestedet som et attraktivt tilbud, men beboeren er ikke interesseret i at være alene. Beboeren siger:

- *"Jeg sidder som regel alene, der er ikke så mange at snakke med her. Værestedet er noget andet, men det er ikke helt til at få min mand med, han skal følges af medarbejderne, og jeg ønsker ikke at være der alene".*

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvor en beboer dog giver udtryk for at savne aktiviteter og socialt samvær, og ikke selvstændigt og alene overkommer at etablere nye kontakter eller opsøge tilbuddene.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

Beboerne tilkendegiver en generel tilfredshed med maden på Peder Lykke Centret. Ti ud af tolv beboere er tilfredse, hvoraf tre beboere fortæller;

- *"Maden er meget god. Jeg kunne godt tænke mig lidt flere gammeldags retter, men jeg er overvejende tilfreds".*
- *"Jeg er ikke så vanskelig med mad".*

- *"Jeg spiser det, jeg kan få og kan lide".*

To beboere er dog mindre tilfredse, og de siger om maden:

- *"Maden er elendig. Det eneste, de er gode til at lave, er spejlæg. Det er udenlandsk mad det hele".*
- *"Jeg ikke glad for frokosten, jeg har tabt mig, og jeg spiser ikke så gerne rugbrød. Jeg har fået suppe med klumper i, men jeg forsøger at spise det, der er. Alt det rugbrød og mærkelige mad, fx hummus, det spiser jeg ikke".*

Hertil tilføjer en utilfreds beboer, at nogle medarbejdere indimellem har tilberedt brasede kartofler med spejlæg, som beboeren godt kan lide.

I forhold til, om beboerne kan komme med ønsker eller forslag til maden og menuplanen på plejecentret, fortæller syv ud af de tolv beboere, at det kan man, og de beskriver, at ønsker eller forslag skrives ned og videregives til køkkenet. Fire beboere er dog usikre på, om det er muligt at få indflydelse, og en beboer kan ikke svare på spørgsmålet.

Two beboere fortæller, at de foretrækker at spise deres måltider i egen bolig. De øvrige ti beboere fortæller, at stemningen ved de fælles måltider kan variere:

- *"Der er en fin og hyggelig stemning under maden".*
- *"Stemningen er god, og vi kan lave lidt sjov".*
- *"Tavs stemning i spisestuen. Jeg kunne godt tænke mig, at vi kunne tale lidt mere sammen. Nogle af medarbejderne er gode til at prøve at hjælpe samtalen i gang under måltiderne"*

Og en enkelt beboer oplever, at der ved bordet kan opstå konflikter, hvor "... personalet prøver at sætte sig ved os og rede trådene ud".

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og smag. To beboere er dog mindre tilfredse, og en beboer kunne ønske sig et andet eller større udvalg til frokost, og en anden beboer ønsker generelt færre udenlandske retter.

Tilsynet vurderer, at halvdelen af beboerne kender til muligheden for at komme med ønsker og forslag til maden og menuen, hvor de øvrige beboere er usikre på, om dette er muligt. Tilsynet vurderer, at beboerne tilkendegiver at kunne vælge, hvor de vil indtage deres måltider, og de oplever en varieret stemning ved de fælles måltider.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**  
Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvorledes de systematisk arbejder med at sikre kvaliteten i de sundhedsfaglige opgaver, hvor de identificerer forskellige problematikker og utilsigtede hændelser, som efterfølgende bringes videre til kvalitetsteamet. Ved utilsigtede hændelser samler centersygeplejersken de forskellige fund, og kategoriserer dem i et samlet overblik og status for; hvor mange hændelser, hvilke typer, og på hvilke tidspunkter, og i hvilke sammenhænge. På denne måde er det muligt for medarbejderne afdelingsvist at præcisere kvalitetsarbejdet. Der nævnes et eksempel, hvor der var flere hændelser for glemt morgenmedicin, og hvor der for at forbedre praksis, nu er indført egenkontrol kl. 10, hvor det tjekkes, at al medicin er givet.

Dertil nævner medarbejderne, at funktionslederen har en central rolle i forhold til at sikre, at handleplaner er opdaterede i Cura for de enkelte beboere, dette fx for handlingsanvisninger for medicinbehandling.

Centret afholder rehabiliteringsmøder tre gange om ugen, hvor der blandt andet er fokus på fald, hjælpemidler, arbejdsmiljøtiltag og på beboernes trivsel.

Der foretages systematisk tryksårsscreening af beboerne, og i forbindelse med beboernes indflytning foretages der ernæringscreening med henblik på at sikre et godt udgangspunkt for tilrettelæggelsen af indsatserne. Medarbejderne oplyser, at de fast tilknyttede læger tilbyder undervisning hver anden måned, hvor alle medarbejderne kan deltage. Ved lægernes sidste undervisningstilbud var der fokus på sektorovergange og samarbejde i forbindelse med beboernes indlæggelse og udskrivning, og hertil er der undervist omkring smerter. Medarbejderne oplever undervisningen som relevant kompetenceudvikling, og de ønsker, at det kunne ske lidt oftere.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med sammenhæng til de af ledelsen fremførte emner, kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet på særdeles tilfredsstillende vis.

## 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

**Emne:**  
Kommunikation

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener er vigtige i kommunikationen med beboerne, og hvordan respekt, rummelighed og ligeværdighed kommer til udtryk. Medarbejderne lægger vægt på, at der skal være respekt for, at de kommer i beboerens private hjem, og de siger: *"Beboeren er hovedpersonen i sit eget liv"*.

Dertil nævner medarbejderne, at der på centret er særligt fokus på mangfoldighed, hvor åbenhed og nysgerrighed over for forskelligheder i kulturer, tro og værdier udgør et centralt udgangspunkt

Af andre faktorer nævnes, at:

- Være opmærksom på eget tempo og kropssprog.
- Være i fysisk øjenhøjde med beboerne.
- Være nærværende.
- Vise interesse og facilitere samtaler - ikke blot spørge efter bestemt information

Medarbejderne beskriver, hvordan de skaber tryghed og ligeværd, og tilrettelægger plejen efter beboernes vaner, præferencer, motivation og rutiner, og de er opmærksomme på at tilbyde beboerne valgmuligheder.

**Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse**

Medarbejderne beskriver, hvordan der i forbindelse med beboeres indflytning planlægges indflytningssamtaler med beboerne og eventuelle pårørende. Medarbejderne indhenter her information om beboernes behov, vaner og ønsker for støtte og pleje, fx at beboeren gerne tager bad om aftenen. Medarbejderne fortæller, hvorledes de forsøger at indhente information løbende ved fx at invitere beboerne til "kaffeaftaler", hvor stemningen er uformel, og hvor beboerne kan fortælle det, de har lyst til. Medarbejderne får løbende viden om beboernes livshistorie, og de pårørende inddrages også gerne, hvis beboeren ikke selv formår at fortælle om sig selv, og hvis beboeren ønsker det. Medarbejderne beskriver sig

selv som beboernes ”forlængede arm”, og de bidrager til, at beboerne få den hverdag, de hver især ønsker.

Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen både anvendes til fælles aktiviteter og til det, beboerne individuelt ønsker sig: fx til en samtale eller indkøb. Hvis en beboer ikke kan tilkendegive egne ønsker, så kan kontaktpersonen, ud fra kendskabet til beboeren, komme med forslag til, hvad ”klip” kan bruges til, fx oprydning i boligen, ledsagelse til gåtur mm.

#### Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, hvordan den rehabiliterende indsats ydes ud fra devisen om ”hjælp til selvhjælp”, og de beskriver fx opgaven i forhold til beboerne som; *”De er ikke kommet hertil for at blive dårligere. Vi skal støtte til, at de bevarer deres evner”*.

Medarbejderne oplyser, at der sker et systematisk samarbejde med centrets terapeuter og øvrige ressourcepersoner, som fx demens-vidensperson, med fokus på at sikre beboernes fysiske og mentale funktionsevne.

Medarbejderne beskriver, at der i forbindelse med indflytninger erfaringsmæssigt kan være behov for en forventningsafstemning, hvor der fx lægges vægt på at definere principperne for en rehabiliterende tilgang og for selvbestemmelsesretten. Dertil oplever medarbejderne, at der med de mange forskellige kulturelle baggrunde også ses forskelle i omsorgens kutyme og udtryk. Medarbejderne beskriver, at nogle pårørende fx gør en del ting for de ældre, hvor medarbejderne arbejder rehabiliterende og med fokus på at vedligeholde beboernes funktionsevner ved at give tilstrækkelig støtte, så beboerne kan gøre tingene selv. En værdi for den rehabiliterende indsats beskriver medarbejderne som; *”Det giver livskvalitet at kunne klare sig selv”*.

#### Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, at informationer om beboerens ønsker for genoplivning fremgår af journalforsiden i Cura.

Oplysningerne skal gerne dokumenteres i relativ sammenhæng med indflytningen, men medarbejderen beskriver, at der er forskel på, hvornår beboerne ønsker at tale om emnet. Nogle beboere er helt åbne, og de har gjort sig konkrete overvejelser. Andre beboere støttes i samtalen, når beboeren er klar og føler sig tryk. Ved lægens årsgennemgang falder emnet også meget naturligt og relevant ind i samtalen.

Medarbejderne beskriver, at når beboerne er sent i deres livsforløb, så kan det være vigtigt at have viden om deres forskellige ønsker og ritualer, som beboerne kan have på baggrund af deres tro eller overbevisninger.

#### Samarbejde

Medarbejderne beskriver, hvordan strukturen og den daglige organisering af arbejdet bidrager til at sikre sammenhæng og koordination for de faglige indsatser, der er planlagt i forhold til beboerne. Om morgenen mødes medarbejderne på afdelingen, hvor funktionslederen sikrer koordination, fordeling af opgaver og ressourcer på baggrund af kendskab til den enkelte beboers behov og aktuelle problematikker, samt hvilke aftaler og aktiviteter, der har indflydelse på dagen. Medarbejderne holder sig opdaterede omkring beboernes tilstand ved at læse beboerjournalerne. Medarbejderne fungerer som kontaktperson for tre-fire beboere hver, og de har her et særligt ansvar for at sikre sammenhæng i dokumentationen. Medarbejderne dokumenterer observationer i Cura, og de overleverer desuden mundtlig information til kolleger, fx ved vagtskifte.

Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter blandt andet sker ved flere ugentlige rehabiliteringsmøder med fokus på fx træning og trivsel. Dertil beskriver medarbejderne, at der oprettes ydelser, og at der formuleres handleplaner for de specifikke faglige indsatser, som medarbejderen følger op på, hvor der arbejdes videre med de formulerede indsatsmål.

Medarbejderne oplyser, at der, afhængigt af beboerens individuelle trivsel, og når der observeres forandringer i beboernes adfærd, foretages screening og vurdering af beboerens mentale funktionsevne. Redskaber og metoder, såsom vurderingsredskabet NPI - Neuropsychiatric Inventory og efterfølgende drøftelse af beboerens eventuelle symptomer ved demens (BPSD), anvendes fx til dette arbejde. Når det er relevant, formuleres socialpædagogiske handleplaner med beskrivelse af de konkrete handlinger i samarbejdet med beboerne.

Medarbejderne beskriver et tværfagligt samarbejde med lægerne i forbindelse med ændringer i beboernes tilstand og ved eventuelle indlæggelser og udskrivelser, hvor lægerne nemt kan kontaktes, da de har adresse på centret. Medarbejderne er opmærksomme på, at der ved indlæggelse genereres et dokument, blandt andet med oplysninger om indlæggelsessted, og ved udskrivelse en plejeforløbsplan. Medarbejderne nævner, at der fx samarbejdes med en sygeplejerske, når en beboer udskrives med en sårbehandlingsplan efter operation. Dertil oplyser medarbejderne, at de informerer sygeplejersken og forstander om aktuelle indlæggelser, så ledelsen løbende er opdateret om aktuelle forhold vedrørende beboerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboerens ønsker for anvendelse af klippekort. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det rehabiliterende arbejde, samt at medarbejderne kan fremsøge information om beboerens ønsker i forhold til genoplivning, og hertil reflekterer medarbejderne over særlige kulturelle hensyn omkring livets afslutning. Endeligt er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde, og hvorledes dette understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

**Emne:**  
Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne oplyser, at hver beboer har tildelt en kontaktperson, og de beskriver, at det for beboerne er vigtigt at vide, hvem der kommer for at hjælpe dem. Det oplyses, at kontaktpersonen opnår indgående kendskab til beboerne og viden om detaljer for dagligdagen og samarbejdet, som har betydning for den enkelte.

Medarbejderne fortæller, at der kan ske en udskiftning af en kontaktperson, hvis kompleksiteten omkring den enkelte øges, og hvor der kan blive behov for, at det er en social- og sundhedsassistent, som er den nærmeste kontaktperson.

Det observeres af tilsynet, at der ved hver bolig hænger en tavle, hvoraf navnet på beboerens kontaktperson fremgår.

Medarbejderne redegør for, hvorledes de anvender deres kliniske blik og sanser til observation af beboernes tilstand og boligen. Medarbejderne fortæller, at de benytter deres faglige viden og erfaring og deres kendskab til beboerne til at registrere ændringer i beboernes tilstand og velbefindende ved opmærksomhed på:

- Sår - huden observeres for tørhed, farve og tryk, fx ved en sko der klemmer.

- Infektioner, fx UVI, hvor der observeres for lugt, hyppige toiletbesøg eller ydes støtte til dette.
- Hygiejne, fx ved blebrugere, arbejdes der forebyggende mod fx svamp og UVI.
- Trivsel, fx ved beboere med demens, der kan påvirkes negativt af smerte, at der er behov for bleskift eller toiletbesøg.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de vil kontakte kolleger med relevante kompetencer for sparring i forhold til at igangsætte en relevant vurdering, fx hvis en beboer har feber, at de indledningsvist vil foretage en TOBS, og at de vil søge yderligere assistance ved behov.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne fortæller, at der på morgenmøder fordeles ressourcer med afsæt i beboernes aktuelle behov. Dertil laves der aftaler med kolleger om, hvem der bistår, når der er behov for to medarbejdere.

Der er ingen formelle aftaler i forhold til telefoner, men medarbejderen beskriver at have en praksis for at lægge telefonen væk, hvis en beboer ikke "tåler" forstyrrelse, når telefonen ringer under plejen. Medarbejderen oplever ikke, at der er udtalte problemer med forstyrrelser fra telefoner.

Det er som udgangspunkt kontaktpersonens ansvar at fylde op med de nødvendige remedier i boligerne, dertil fylder medarbejderne også i fællesskab op med værnemidler, klude og bleer. Hver fredag er der fokus på at sikre opfyldning til weekenden.

Ved observerede ændringer i en beboers tilstand, igangsætter medarbejderne den nødvendige vurdering af beboeren i det omfang, de selv har kompetencer hertil - det afhænger af ændringens karakter, om det er en mindre ændring eller et mere akut opstået problem. Der kan være behov for at søge sparring med en kollega med de nødvendige kompetencer eller med et overordnet ansvar, fx en afdelingsleder eller den ansvarshavende i weekenderne. Ændringer, observationer og tilbagemeldinger dokumenteres i Cura, så øvrige kolleger er orienterede. Ved varige ændringer hos beboerne opdateres funktionsevnetilstande og besøgsplan.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver alle at have en personlig tablet til rådighed, og de beskriver at have forskellige arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet samt at opleve en varierende grad af kvalitet i opgaveløsningen. En medarbejder beskriver at have defineret Cura-tid, og dertil at benytte medicinrummet samt at have en aftale om at kunne lægge telefonen fra sig. De øvrige medarbejdere beskriver udfordringer i forhold til at prioritere opgaven, blandt andet i forhold til at finde et ledigt eller roligt lokale. Dertil beskriver medarbejderne dilemmaer, når dokumentationsopgaven udføres i de fælles lokaler, hvor medarbejderne skal koncentrere sig om dokumentationsarbejdet, og samtidigt være nærværende med beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at overlevere informationer mundtligt til kolleger, hvis enkelte ting ikke er dokumenteret skriftligt.

Medarbejderne oplyser, at der er god mulighed for sparring og vejledning i forhold til dokumentationsopgaven, både at der er kompetente kolleger, som gerne hjælper, og at der kan hentes vejledning hos kvalitetssygeplejersken, som afholder en Cura-café, og hvor man kan komme så ofte, der er behov for. Desuden findes der på KK-net vejledninger til de forskellige opgaver og redskaber, som findes i Cura.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, at de anvender vejledninger, instrukser og handlingsanvisninger, når de i det daglige bliver i tvivl om, hvordan en opgave skal løses. Der er egne lokale instrukser, fx vedrørende medicin håndtering, som medarbejderne kan finde under TEAMS. Dertil findes vejledninger og instrukser på KK-intra.

Medarbejderne oplyser, at VAR-procedurer ligger som links i besøgsplanerne.

Medarbejderne beskriver ligeledes, at VAR-portalen indeholder quizzet, som anvendes i forbindelse med rehabiliteringsmøderne. Medarbejderne bifalder, hvordan quizzet bidrager til, at de både får viden, men også et godt grin.

Medarbejderne beskriver dertil at have stort fokus på at benytte vejledninger og instrukser, når elever vejledes i de forskellige læringsforløb.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tillige er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis udviser forståelse for betydningen af dokumentationsarbejdet, hvor det dog er tilsynets vurdering at det i varierende grad lykkes medarbejderne at sikre rammerne for opgaven, ved ikke at finde tid og lokaler, så opgaven kan udføres effektivt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne overbevisende kan redegøre for, hvor de finder relevante instrukser og vejledninger samt faglige procedurer på fx TEAMS, KK-intra og VAR-portalen.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**  
Besøgsplan

Medarbejderne beskriver, at det som udgangspunkt er kontaktpersonens opgave og ansvar at sikre, at besøgsplanen indeholder relevant information, der understøtter indsatsen hos beboeren, og at den struktureres med faste overskrifter.

Dertil beskriver medarbejderne, at besøgsplanen skal opfylde følgende kriterier:

- Besøgsplanen skal fremstå, så der sikres et godt overblik.
- Under overskrifterne skal indsatserne beskrives, så en afløser, der ikke kender beboeren, kan løse opgaven.
- Indsatserne skal tage udgangspunkt i beboerens vaner og rutiner, og hvad der er vigtigt for den enkelte.
- Korte og præcise beskrivelser - det skal ikke være en "roman".
  - Gerne i punkttopstilling.
- Beskrivelserne skal indeholde specifikke detaljer og "finurligheder", som kan være afgørende for, at samarbejdet lykkes med beboeren:
  - Fx, at beboeren har udfordringer i forhold til kommunikation - *kan ikke selv udtrykke sig, eller kan ikke rumme, at der tales for meget.*
  - Fx, at der ligger en seddel i boligen om beboerens madønsker, da *beboeren ikke vil spørges fra dag til dag om dette.*
- At der i besøgsplanen henvises til handlingsanvisninger.



- Fx, hvis beboeren får støtte til medicin.

**Handlingsanvisninger**

Medarbejderne redegør for, at der oprettes handlingsanvisninger på SUL ydelser, og de redegør meget præcist for, hvorledes der arbejdes med handlingsvisninger for Klippeplansordningen.

Medarbejderne fortæller, at de fleste beboere kan fortælle, hvad de gerne vil benytte deres "klip" til, og at det dokumenteres, hvilke ønsker beboeren har. Ved beboere, som ikke kan give udtryk for ønsker, observerer medarbejderne, hvad beboeren bliver optaget af, fx samtaler, nærvær eller ture ud af huset, og medarbejderne afsætter tiden til formålet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**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

Tilsynsrapporten har ingen faktuelle fejl.

Med venlig hilsen

**Mette Olsen**  
Centerchef

## 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.

