



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Solgaven

Uanmeldt ordinært tilsyn  
September 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 .....	13
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	16
4. Tilsynets formål og metode .....	22
4.1 Formål .....	22
4.2 Metode.....	22
4.3 Vurderingsskema .....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger .....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	25
Om BDO.....	26

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



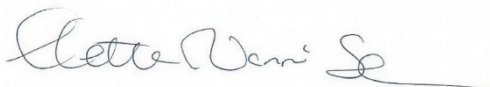
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Sølgaven, Følager 15, 2500 Valby

Leder: Vena Brauner

Antal boliger: 93 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. september 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med 3 medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere, tre social- og sundhedsassistenter, en aktivitetsmedarbejder)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at Solgaven på særdeles tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Endeligt vurderer tilsynet, at plejehjemmets nye organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

##### Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier foregår en særdeles venlig og imødekommende kommunikation med beboerne. Beboerne oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboernes funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet anvender en rehabiliterende tilgang. Plejen i de to observationsstudier er generelt tilrettelagt på en meget tilfredsstillende måde og der forekommer ikke unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer dog, at forflytningerne i det ene observationsstudie påvirker beboerens komfort negativt, idet det bestilte Vend-let system endnu ikke er leveret, og plejen samtidigt alene varetages af en medarbejder. Tilsynet vurderer endeligt, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i gældende faglige retningslinjer.

Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en venlig og imødekommende tilgang af medarbejderne og at plejehjemmets indretning, som er tilpasset målgruppen af synshandicappede beboere, inviterer til ophold og socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne og tilsynet observerer ligeledes aktivitet på tilsynsdagen.

##### Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis, oplever livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov, fraset en beboer som ønsker flere bade. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler generelt er renholdte. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har brug for støtte til at rydde op på glasskår i boligen. Ydermere vurderer tilsynet, at størsteparten af beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem. To beboere oplever imidlertid, at det udgør et problem, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Beboerne oplever generelt, at stemningen ved måltiderne er hyggelig, men at en enkelt beboer savner nogen at tale med.

##### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som i øvrigt er i tråd med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, som samtidigt er tilpasset plejehjemmets målgruppe. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, understøttelse af beboernes

selvbestemmelsesret og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet og sammenhæng i beboerens forløb. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne har kendskab til, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning i journalerne og i øvrigt kender arbejdsgangene herfor. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og det tilhørende dokumentationsarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning ligeledes redegøre for handlinger i forbindelse med ændringer i beboernes tilstande. Medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og vejledninger, og kan redegøre for konkret anvendelse heraf. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at forflytningerne i det ene observationsstudie påvirker beboerens komfort negativt, idet det bestilte Vend-let system endnu ikke er leveret, og plejen samtidigt kun varetages af en medarbejder.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at plejen, af hensyn til beboerens komfort varetages af to medarbejdere frem til levering af Vend-let system.

Tilsynet bemærker, at en beboer ønsker yderligere personlig pleje og en anden beboer har brug for praktisk støtte til oprydning i boligen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der følges op på beboernes behov og ønsker.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at det udgør et problem, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på at sikre størst mulig kontinuitet for beboerne.

En beboer giver samtidigt udtryk for at savne nogen at tale med.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at beboeren understøttes i at finde meningsfulde fællesskaber.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til fællesskab og kvalitetsarbejde, manglende renholdelse af hjælpemidler, samt kommunikation og adfærd.</p> <p>Plejhjemmets ledelse oplyser, at der siden sidste kommunale tilsyn ligeledes har været tilsyn fra Styrelsen for Patientsikkerhed, som afviklede Ældretilsyn. Ledelsen fremhæver, hvordan plejhjemmet med fordel har kunnet samle anbefalingerne fra de to tilsyn og arbejde samlet med dem.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende fællesskab og kvalitetsarbejde italesætter ledelsen, at der er blevet ansat en kvalitets- og udviklingssygeplejerske, som har bidraget til en forbedret struktur for samarbejdet på tværs af plejhjemmet, bl.a. ved etableringen af en kvalitetsorganisation og en række tværgående netværk. Endeligt har en trivselsgruppe sikret en række sociale arrangementer, herunder deltagelse i DHL.</p> <p>Anbefalingen vedrørende systematiske arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler er drøftet i ledergruppen. Ledergruppen har tildelt ansvaret til plejhjemmets servicemedarbejdere, men understøtter samtidigt det nødvendige samarbejde med plejen i den forbindelse. En gang om måneden deltager servicemedarbejderne i et samarbejds møde med plejemedarbejderne, her tales om snitfladerne og koordineringen imellem service og pleje. F.eks. at plejemedarbejderen i praksis skal lave en aftale med en servicemedarbejder om at gøre en beboers kørestol ren, når beboeren er i bad.</p> <p>I forhold til de to anbefalinger vedrørende en professionel tilgang og en hensigtsmæssig kommunikation og adfærd fortæller ledelsen, at de kontinuerligt italesætter, hvad en professionel tilgang til beboeren betyder. I forbindelse med og i kølvandet på et Tryghed og Trivsels-forløb har plejhjemmet arbejdet med både beboernes og medarbejdernes trivsel og hvordan de to forhold påvirker hinanden, f.eks. hvis medarbejderne virker fortravlede på fællesarealerne.</p> <p>Plejhjemmet har arbejdet med psykologisk tryghed og hver enkelt afdeling har arbejdet med selvvalgte temaer.</p> <p>Endeligt har plejhjemmet afholdt workshops med pårørendevejleder omkring pårørendesamarbejde, hvor første del blev gennemført i foråret og anden del gennemføres i efteråret. Forløbet understøtter dels et forbedret pårørendesamarbejde, men samtidig også optimering af medarbejdernes interne koordinering.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med hygiejne på plejhjemmet. Der er dannet et hygiejnenetværk, hvor der udover plejemedarbejdere også er repræsentation af servicemedarbejderne.</p> <p>Desuden er der dannet et netværk omkring demens og aktuelt skal en af plejhjemmets afdelinger opstarte triagering ud fra BPSD-modellen.</p> <p>Endeligt beskriver ledelsen, hvordan der er etableret et netværk omkring ernæring, hvor der har været fokus på ernæringscreeninger og medarbejderne har</p>

spillet ernæringsspil. En kvalitetsmedarbejder med en Bachelor i Ernæring er ansat som brobygger imellem køkkenet og plejeafdelingerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Solgaven på særdeles tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Tilsynet vurderer desuden at plejehjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

## 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

### **Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

### **Data:**

Ledelsen er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Forstanderen fratræder ved udgangen af måneden, hvorefter den ene afdelingsleder konstitueres frem til ansættelsen af en ny forstander. Ledelsen beskriver en række tiltag omkring organiseringen af kvalitetsarbejdet siden sidste tilsyn. Efter ansættelse af plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske er der dannet en kvalitetsorganisation med repræsentation af ledere og medarbejdere fra alle afdelinger. En tværgående kvalitetsgruppe bestående af leder og medarbejderrepræsentanter, sygeplejersker, forstander og kvalitets- og udviklingssygeplejerske mødes hver fjerde uge til erfaringsudveksling, beslutninger om nye indsatser, information m.v. I tillæg hertil afholdes kvalitetsinformationsmøder i de tre plejeafdelinger hver 4. uge med fokus på forbedringsarbejdet, og drøftelser af data vedrørende bl.a. audits og utilsigtede hændelser. Desuden har hver afdeling forbedringsteams indenfor et specifikt område, som arbejder ud fra PDSA-modellen og løbende igangsætter nye kvalitetsforbedrende tiltag.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets nye organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

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

### **Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

### **Data:**

Ledelsen ønsker, at tilsynet lægger mærke til imødekommenhed på fællesarealerne, idet plejehjemmet har arbejdet meget med psykologisk tryghed.



## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på og hilser godmorgen til beboeren. Beboeren ligger i sengen, og medarbejderen går hen til sengekanten, og imens medarbejderen holder ved beboerens arm, spørger medarbejderen, om beboeren har sovet godt. Medarbejderen taler roligt og afdæmpet, så beboeren, der er lidt nervøs, falder til ro ved præsentation af formålet med medarbejderens besøg. Medarbejderen smiler flere gange til beboeren og bruger ros og anerkendelse undervejs i plejen. Beboeren er nervøs for forflytning med loftsliften, og medarbejderen bruger tid på at forberede beboeren på forflytningen og fortæller beboeren, at hun skal slappe helt af undervejs, hvorefter beboeren lukker øjnene og slapper af under forflytningen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen er i boligen, da tilsynet ankommer. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. En anden medarbejder ankommer til boligen, for at hjælpe med den øvre pleje. Medarbejderne taler sammen om plejerelevante emner og inddrager beboeren relevant i samtalen omhandlende både plejen og hverdagsrelaterede emner, som interesserer beboeren. Beboeren deltager aktivt i samtalen og virker glad under plejen.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Tilsynet oplyses, at beboerens pleje alene varetages af faste medarbejdere, da borgeren har en psykisk lidelse. Medarbejderen orienterer løbende beboeren om sine handlinger og siger bl.a. <i>'nu går jeg i gang med xxx'</i> og slutter flere gange af med at sige <i>'og det gør ikke ondt'</i>, så beboeren forbliver rolig omkring plejen. Medarbejderen inddrager beboeren i beslutninger, der er tilpasset beboeren bl.a. finder medarbejderen to nederdele frem, viser dem til beboeren, imens medarbejderen siger <i>'Her har du to nederdele, hvilken en kunne du tænke dig at få på i dag?'</i>, hvorefter beboeren får tid til at tænke sig om, før beboeren træffer sit valg.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres og medarbejderen sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Medarbejderen inddrager bl.a. beboeren i valg af korte eller lange bukser.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p>

Medarbejderen tilrettelægger en pleje, som tager udgangspunkt i beboerens ressourcer og medarbejderen sikrer løbende, at beboerens ressourcer inddrages i plejeopgaverne. Medarbejderen opfordrer beboeren til at løfte benene i sengen i forbindelse med, at beboeren får støttestrømper på og i forbindelse med at kateterposen fastgøres til benet.

I forbindelse med at beboeren soigner bagpå, opfordrer medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden og trække sig rundt ved hjælp af sengehesten. Medarbejderen guider beboeren verbalt og giver beboeren den tid, der er brug for til handlingen. På et tidspunkt har beboeren svært ved at nå sengehesten, hvortil medarbejderen tilbyder beboeren at tage medarbejderen i hånden og medarbejderen hjælper herefter beboeren med at få fat.

På badeværelset guides beboeren til selv at varetage vask af ansigt og under armene. Medarbejderen udviser stor tålmodighed, tilpasser tempoet, taler roligt og nævner kun en ting ad gangen, hvormed det lykkes for beboeren at klare mest muligt selv.

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

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal. Beboeren har kun få fysiske ressourcer og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. Under den personlige pleje i sengen inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen guider beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og i forbindelse med øvre hygiejne giver medarbejderen beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet og løfte armen i forbindelse med vask under armen.

Medarbejderen rækker ligeledes beboeren en barbermaskine, så beboeren selv kan barbere sig. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse og roser beboerens fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i de to observationsstudier foregår en særdeles venlig og imødekommende kommunikation med beboerne. Beboerne oplever selvbestemmelse og medinddrages i et omfang, der er tilpasset beboernes funktionsniveau. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet anvender en rehabiliterende tilgang.

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### Emne:

Organisering af arbejdet

### Data:

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

Medarbejderen tilrettelægger plejen, så den foregår uden unødige afbrydelser. Medarbejderen starter med at give beboeren støttestrømper på og bruger i den forbindelse tilgængelige hjælpemidler. Medarbejderen har et plejebord, hvorpå der er anbragt remedier, som medarbejderen benytter undervejs i plejen. I forbindelse med forflytninger i sengen observerer tilsynet, at vendingerne er besværlige at gennemføre for beboeren og medarbejderen prøver at hjælpe beboeren, men beboeren giver udtryk for smerter. Medarbejderen fortæller i forbindelse med den efterfølgende dialog, at der er bestilt Vend-let, fordi forflytningerne er svære og påvirker både beboerens komfort og medarbejdernes arbejdsmiljø.

Vend-let-systemet er ikke ankommet endnu. Medarbejderen beskriver desuden, at det kun er hende som kontaktperson, der varetager beboerens pleje på egen hånd. I alle andre situationer vil der være to medarbejdere til plejen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn. Medarbejderen har desuden en affaldsspand. Medarbejderen inddrager beboeren i planen for plejen ved at fortælle beboeren, hvad der skal ske. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og anvender øvrige hjælpemidler, f.eks. Masterturner fagligt korrekt. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har begrænset bevægelighed. Forløbet gennemføres på hensigtsmæssig vis og uden afbrydelser.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at plejen i de to observationsstudier generelt er tilrettelagt på en meget tilfredsstillende måde og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer dog, at forflytningerne i det ene observationsstudie påvirker beboerens komfort negativt, hvor det er tilsynets vurdering, at de allerede bestilte hjælpemidler og en ekstra medarbejders tilstedeværelse under plejen vil kunne give beboeren yderligere komfort.

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**

**Emne:**

Praktisk støtte

**Data:**

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Efter at have gennemført nedre hygiejne afspritter medarbejderen plejevognen og stiller den på plads. Medarbejderen reder sengen og trækker gardinerne fra, da beboeren er blevet påklædt. Medarbejderen varetager oprydning og medtager skrald i forbindelse med, at boligen forlades.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet foretager kun observation af oprydningen efter plejen. Øvrige praktiske opgaver varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og engangshandsker ved starten af plejeforløbet. Medarbejderen foretager relevante handskeskift undervejs og sikrer i den forbindelse også afspritning af hænderne.

Medarbejderen starter med at skifte beboerens kateterpose, hvorefter beboeren tilbydes nedre hygiejne. Medarbejderen udfører plejen på en faglig korrekt måde fra rent til urent. Beboeren hjælpes herefter ble og nederdel på, hvorefter beboeren forflyttes med loftslift til kørestol. Beboeren sidder herefter på badeværelset og får støtte til øvre hygiejne, frisering af hår, håndvask og får briller på. Afslutningsvist får beboeren hjælp til tandbørstning.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren får tilbudt nedre og øvre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed og tildækker beboeren. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og varetager korrekte skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje i de to observationsstudier udføres særdeles tilfredsstillende og med udgangspunkt i gældende faglige retningslinjer.

## 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

### Emne:

Fællesarealer

### Data:

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige. Gangarealerne fremstår, så de er sikre og fremkommelige for svagtseende. Dørnumre og navneskilte til boligerne er påført punktskrift. Tilsynet bemærker, at flere beboere har små printede skilte på boligdørene, hvor det bl.a. fremgår 'Jeg ønsker ikke tilsyn om natten' eller 'Vent. Jeg åbner selv døren' eller 'Vil ikke forstyrres imellem 13-14'.

Spisestuerne er indrettet i tilknytning til køkkenerne og ud til gangarealerne. Her ses en hyggelig indretning med grupperede borde og hjemlige vægdekorationer. I forbindelse med måltiderne ses mange beboere samlet til fællesspisning og der er en livlig snak ved bordene.

Medarbejderne møder beboerne med en venlig og imødekommende tilgang. Tilsynet bemærker, at medarbejdere som passerer på gangarealet, siger hej og præ-senterer sig med et 'Det er xx, der siger hej' så beboere med synshandicap ved, hvem der hilser.

Medarbejdere, der henvender sig til beboerne, går forsigtig hen og stiller sig med fronten mod beboerne og er opmærksomme på ikke at forskrække beboerne med deres henvendelse.

### Sociale aktiviteter

På tilsynsdagen er der tilbud om stoleyog, som afholdes af plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere.

Der ses flere opslag på plejehjemmet vedrørende arrangementer, herunder tøj-salg, seniorshow og jazz i cafeen. Desuden hænger der aktivitetsoversigter på opslagstavlerne, som beskriver flere daglige aktivitetstilbud, herunder gymnastik, cykling, håndarbejde, mandegruppe, balancetræning m.v.

Tilsynet møder en fysioterapeut, som er i gang med at lære en beboer vejen til træningsområdet. Undervejs instruerer fysioterapeuten beboeren i genkendelige ting på vejen, bl.a. er der lige ud for elevatorerne er mærkbare knapper i gelænderet, så man ved, hvor man er nået til.

I stueetagen er der et opslag ved elevatoren, som opfordrer medarbejderne (og andre) til at lave motion, imens man venter på elevatoren, bl.a. 10 squats og 10 englehop.

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

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en venlig og imødekomende tilgang af medarbejderne og at plejehjemmets indretning, som er tilpasset målgruppen af synshandicappede beboere, inviterer til socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne og tilsynet observerer aktivitet på tilsynsdagen.

**3.3 Interview med borgere****3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

<b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed	<b>Data:</b> Beboerne på Solgaven udtrykker, at de oplever tryghed og livskvalitet i forbindelse med deres ophold på plejehjemmet. Beboerne fortæller bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Man skal være glad for at bo i et land, hvor man kan være så tryk som her'</i></li> <li>• <i>'Jeg bliver godt behandlet og får den hjælp, jeg har brug for'</i></li> <li>• <i>'Her er stille og roligt. Jeg er så lykkelig for at bo her'</i></li> </ul>
---	--

Selvbestemmelse	Beboerne giver alle udtryk for, at de er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på egen hverdag i det omfang, de ønsker. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Tingene ligger jo i faste rammer, f.eks. måltiderne, og så er der mange arrangementer. Jeg kommer, når jeg er inviteret og det passer mig fint'</i></li> <li>• <i>'Jeg er medlem af beboerrådet, det er jeg glad for'</i></li> <li>• <i>'I går var jeg ude og besøge en veninde med flextrafik, det er jeg glad for, at jeg kan'</i></li> </ul>
-----------------	--

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

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

<b>Emne:</b> Pleje og støtte	<b>Data:</b> Syv ud af otte af de interviewede beboere får, i forskelligt omfang, støtte til personlig hygiejne. Heraf er seks beboere meget tilfredse med hjælpen og siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Hjælpen er effektiv og god'</i></li> <li>• <i>'Hjælpen er tryk og god. Der er en medarbejder til stede, når jeg er i bad, fordi jeg er bange for at falde, men jeg vasker mig selv'</i></li> <li>• <i>'Det er en rigtig god hjælp, jeg er meget tilfreds'</i></li> </ul>
---------------------------------	---

En beboer er mindre tilfreds, idet beboeren synes, at det er for lidt at få bad en gang om ugen. Beboeren har tidligere været på et kommunalt rehabiliteringsophold, hvor beboeren fik tilbud om bad to gange om ugen. Beboeren er ikke tilbudt ekstra bad via klippekortsordningen, som tilsynet oplyses om, er plejehjemmets praksis, når beboerne ønsker mere end et bad om ugen.

Alle beboerne tilkendegiver, at de støttes i at gøre de ting, de fortsat selv kan. Flere beboere udtrykker, at det er vigtigt for dem at fastholde evnen til selv at kunne tage et bad, men oplever det trygt, at medarbejderne tilbyder at være i boligen under badet, hvis det skulle ske noget.

Alle beboere tilkendegiver, at de er sikre på, at der er nogen de vil kunne tale med ved behov for at udtrykke en eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ikke har tænkt over spørgsmålet tidligere, idet de ikke har haft noget at klage over. Andre beboere nævner, at de bare vil tale med personalet, som altid er lydhøre og to beboere nævner, at man kan give udtryk for sine meninger på de månedlige beboermøder.

#### Observation

Beboerne fremstår velsoignerede svarende til habitus. Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår generelt rengjorte. En bolig fremstår med en del blade og reklamer på gulvet. Desuden observerer tilsynet et knust vinglas under sofaen. Beboeren er svagtseende og oplyser, at medarbejderne er informeret om det knuste glas, men endnu ikke har hjulpet med opgaven.

#### Kontinuitet i støtten

Beboerne oplyser generelt til tilsynet, at de enten har en fast kontaktperson eller en mindre gruppe af medarbejdere, de kender, der hjælper dem i hverdagen. En beboer oplever, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, men at det ikke udgør et problem, fordi de alle er søde og hjælpsomme.

To ud af otte beboere oplever mindre tilfredshed med kontinuiteten, idet begge beboere oplever, at det er et problem, at der kommer så mange forskellige medarbejdere ind og hjælper dem.

Alle beboerne tilkendegiver, at de oplever at aftaler overholdes og at der bliver lyttet til deres ønsker. Beboerne nævner forskelle konkrete aftaler, bl.a. vedrørende afrimning af køleskab gennem klippekortsordningen, samt hjælp til at håndtere pengesager, som de oplever fungerer godt.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov, fraset en beboer, som ønsker flere bade. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler generelt er renholdte. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har brug for støtte til at rydde op på glasskår i boligen. Ydermere vurderer tilsynet, at størsteparten af beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de er trygge ved de medarbejdere, som kommer hos dem. To beboere oplever imidlertid, at det udgør et problem, at de får hjælp af mange forskellige medarbejdere.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere	<b>Data:</b> Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Flere beboere fremhæver desuden, at medarbejderne er rolige i deres tilgang til beboerne og har en konstant opmærksomhed på beboernes behov og f.eks. hjælper med at huske møder og aktiviteter, som beboerne gerne vil deltage i. En beboer fremhæver ligeledes, at der er en del humor i relationen til medarbejderne, hvilket beboeren godt kan lide.
--	---

<b>Muligheder for at være social</b>	<p>Alle beboerne udtrykker begejstring for plejehjemmets mange aktivitetstilbud. Især fremhæves motionstilbuddene, som både består af stoleygnastik, balancetræning, cykling, afspænding og trappetræning. En beboer fortæller, at beboeren er blevet meget afhængig af motionen og kan mærke, hvis beboeren ikke har deltaget i nogle dage. Desuden fortæller beboerne, at de deltager i aktiviteter af mere underholdende karakter, herunder plejehjemmets fester.</p> <p>En enkelt beboer synes, at weekenderne indimellem kan være lidt lange, fordi hovedparten af aktiviteterne ligger på hverdagene.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for at komme fint ud af det med de andre beboere og fremhæver, at især måltiderne er der, hvor de får en snak med medbeboerne.</p> <p>Beboerne fortæller i øvrigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Vi hygger med en flaske vin om søndagen'</i></li> <li>• <i>'Vi sidder sammen og spiser, det er hyggeligt'</i></li> <li>• <i>'Jeg kan ikke forlange det bedre'</i></li> <li>• <i>'Vi går i haven efter eftermiddagskaffen, det er hyggeligt'</i></li> </ul>
--------------------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Alle otte interviewede beboere udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og menuens variation på plejehjemmet. Ligeledes tilkendegiver beboerne, at de oplever gode muligheder for indflydelse på maden og menuen, dels de daglige valgmuligheder, men også gennem deltagelse i møder, hvor man kan komme med ønsker og forslag til maden. Beboerne udtaler bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er ikke alt, jeg kan spise og jeg kan godt få noget, der er mere blødt, f.eks. vælger jeg franskbrød i stedet for rugbrød'</i></li> <li>• <i>'Hver dag kommer der en og viser, hvad man kan få - man kan vælge mellem forskellige ting. Udvalget er større end derhjemme f.eks. er der både mild og stærk ost'</i></li> </ul>
---------------------------------	---

- *'Medarbejderne finder noget andet til mig, hvis det er en ret jeg ikke kan lide eller tåle. Det er de søde til. Det kan f.eks. være en skive rugbrød med pålæg'*
- *'Når man fylder rundt, må man bestemme menuen. Der er også Menu-møde en gang om måneden. Hvis man ikke kan lide fisk, så kan man få noget andet'*

Størstedelen af beboerne udtrykker tilfredshed med stemningen i spisestuen, hvor beboerne fortæller, at der er hyggelig snak med medbeboere og medarbejdere. En beboer er ikke helt tilfreds. Beboeren siger *'Jeg har lige skiftet bord, og nu har jeg ikke rigtig nogen at tale med. Jeg vil rigtig gerne tale med nogen under middagen, men jeg tror ikke, det kan blive bedre'*.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever, at stemningen ved måltiderne er hyggelig, men at en enkelt beboer savner nogen at tale med under måltidet.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der har været et stort fokus på hygiejne på plejehjemmet, bl.a. har medarbejderne været tilknyttet forskellige grupper, som hver især har arbejdet med konkrete tiltag f.eks. brug af engangsforklæder, rengøring af arbejdsborde ved beboerne m.v. Medarbejderne beskriver, hvordan det både er plejemedarbejdere og servicemedarbejdere, der har arbejdet med hygiejnen.

Medarbejderne fortæller desuden, hvordan plejehjemmet har arbejdet med psykologisk tryghed til forebyggelse af forræelse. Plejehjemmet har haft tilknyttet konsulenter, som har faciliteret forløbet på hver afdeling, hvor der er arbejdet med forskellige emner. Således har en afdeling arbejdet med kerneopgaven, en anden afdeling med selvbestemmelsesretten og en tredje afdeling med kontinuitet.

Medarbejderne beskriver et plejehjem med faste afløsere og høj anciennitet blandt de faste medarbejdere. Plejehjemmet er profilplejehjem for blinde og synshandicappede, hvorfor medarbejderne kontinuerligt kompetenceudvikles i relation hertil. Medarbejderne beskriver bl.a., at når man bliver ansat, introduceres man af mobility-instruktører, som plejehjemmet har to af. Mobility-instruktørerne bistår nye beboere i at færdes på plejehjemmet som synshandicappet. Instruktøren underviser ligeledes elever og nye medarbejdere i at støtte synshandicappede beboere på den bedste måde. Flere medarbejdere har desuden Sol-uddannelsen, som tilrettelæggelse for alle Sol-hjem i samarbejde med Dansk blindesamfund og IBOS. Her får medarbejderne, på en uges kursus, øget forståelse for synshandicap og prøver selv at færdes som synshandicappet.



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

**3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> Medarbejderne italesætter, at de har et særligt fokus på kommunikationen med plejehjemmets beboere, idet mange har et synshandicap.  Medarbejderne fortæller bl.a. at de er opmærksomme på følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Præsenterer sig selv med navn</li> <li>• Ringer på/banker på, inden man går ind til beboerne</li> <li>• Taler et professionelt sprog</li> <li>• At man altid fortæller, hvad man foretager sig</li> <li>• På fællesarealer siger man, hvem man er, så beboerne ved, hvem der er hos dem</li> <li>• Anvender berøring i forbindelse med kommunikationen med beboerne</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Nye beboere modtages af kontaktpersonen og denne varetager hjælpen i de første dage, for at lære den nye beboer at kende og samtidig skabe mest mulig trykthed omkring den nye beboer. Medarbejderne udarbejder altid besøgsplanen sammen med beboeren. Det er medarbejderne startet på, i forbindelse med forløbet omkring Psykologisk trykthed. Alle besøgsplaner revurderes sammen med beboeren efter seks-otte uger. Der afholdes indflytningssamtaler ca. 14 dage efter en ny beboers indflytning, hvor beboeren, eventuelle pårørende og beboerens kontaktperson og afdelingslederen deltager. Medarbejderne beskriver, hvordan det er meget individuelt, hvor lang tid, der går før beboeren føler sig tryk på plejehjemmet og medarbejderne og beboeren får lært hinanden at kende. Alle beboere får den tid, de har brug for til at falde til. Der afholdes beboermøde hver måned, hvor beboerne bl.a. kan komme med ønsker og forslag til maden og menuen. Medarbejderne oplever et køkken, som er meget lydhøre og samarbejdsorienterede. Klippekortordningen anvendes til det, som beboerne har lyst til. Turene er meget populære og går bl.a. til McDonalds og Rødovrecentret. Nogle beboere bruger klippekortet til at komme i bad lidt oftere. Endeligt er der nogle beboere, som sparer op og tager på en længere tur, f.eks. nævner medarbejderne den populære chokolade-tur til Roskilde. Medarbejderne beskriver, hvordan der i Cura ligger en ydelse med klippekort, hvortil en handlingsanvisning beskriver, hvad beboeren gerne vil bruge sit klippekort på.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de kontinuerligt arbejder rehabiliterende og at rehabiliterende indsatser er indtænkt i alt, hvad der foregår. Medarbejderne beskriver flere succeshistorier på baggrund af rehabiliterende mål og indsatser.

Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med både pleje og måltider yder støtte til selvhjælp. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan beboerne opfordres til at holde sig selv aktive gennem de mange aktivitetstilbud på plejehjemmet, herunder beskriver medarbejderne bl.a. gymnastik, balancetræning, trappetræning og cykling, som udover at understøtte medarbejdernes rehabiliterende arbejde i plejen også bidrager til socialt samvær blandt beboerne.

#### Livets afslutning

Medarbejderne redegør for, at de finder oplysninger om beboernes fravalg af livsforlængende behandling på forsiden af Cura og på E-tavlen.

Hvis en beboer giver udtryk for ønsker om livets afslutning, tages kontakt til husets læger, som herefter vil tage emnet op til den efterfølgende stuegang.

#### Samarbejde

Medarbejderne redegør for et struktureret tværfagligt samarbejde, hvor der afholdes tværfaglig konference tre gange om måneden. Ved konferencerne deltager husets terapeuter, som kommer fra den centrale kommunale genoptræningsenhed. Til konferencerne deltager desuden aktivitetsmedarbejdere, mobilityinstruktører, sygeplejersker og afdelingsledere.

Hver dag afholdes morgenmøde til gennemgang og triagering af beboerne på E-tavlen.

Husets læger, som kommer fra flere lægehuse, aflægger besøg en gang om ugen, hvortil der udarbejdes en stuegangsliste. Husets læger kommer også akut, hvis der er behov herfor, ligesom sygeplejerskerne fra lægehusene også kommer forbi ind imellem. Der afholdes desuden ernæringsmøde en gang om måneden - hvor sygeplejersker, kvalitetsmedarbejderen fra køkkenet og medarbejdere fra hver afdeling sikrer opsporing af småtspisende og relevant tilbud om specialkost. Hvis der er mistanke om dysfagi, rekvireres udredning ved ergoterapeut og herefter sikrer kvalitetsmedarbejderen i køkkenet, at beboeren får tilpasset sit kosttilbud.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, som samtidigt er tilpasset plejehjemmets målgruppe. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, understøttelse af beboernes selvbestemmelsesret og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet og sammenhæng i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning i journalerne og i øvrigt kender arbejdsgangene herfor.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

#### Data:

Medarbejderne redegør for tryghedsskabende faktorer for beboerne på Sølgaven, herunder nævner medarbejderne bl.a.:

- Kendte medarbejdere i afdelingen
- Kontaktpersonordningen
- Nærværende samvær

- Sociale relationer
- Positivitet
- At man som medarbejder færdes roligt
- At man som medarbejder har viden om beboeren fra besøgsplanen,
- At man sikrer, at beboeren har nødkald om halsen eller armen og kan tilkalde hjælp
- At beboerne tilbydes tilsyn om natten

Medarbejderne kan desuden beskrive, hvordan de, i forebyggelsesøjemed, er opmærksomme på sundhedsfremmende tiltag hos beboerne. Her nævner medarbejderne bl.a. opmærksomhed på ødemer og tryk, på ændringer i beboernes adfærd, det gælder såvel fysiske forandringer som psykiske forandringer. Medarbejderne kan i tilknytning hertil beskrive symptomer og handlinger i relation til mistanke om depression, smerter, ensomhed, urinvejsinfektioner og dehydrering.

Medarbejderne kan desuden redegøre for de hygiejniske retningslinjer, i den daglige pleje og under smitteudbrud.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### **Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

#### **Data:**

Medarbejderne beskriver hvordan dagen planlægges i fællesskab, hvor der altid tages hensyn til kompetencekrav. Nogle opgaver skal varetages af en social- og sundhedsassistent og hver dag aftales det desuden, hvem der hjælper afløseres beboere med medicin.

I forhold til beboere, hvis kontaktperson har fri, vurderes det for hver enkelt beboer, om beboeren kan håndteres af en afløser eller skal have hjælp af en fast medarbejder.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er en kollektiv aftale om, at man hjælper hinanden, hvis der opstår forsinkelser.

Medarbejderne beskriver, hvordan de forebygger forstyrrelser under morgenplejen ved kun at kontakte hinanden ved akutte behov. Afdelingstelefonerne tages ikke før kl. 10, hvilket bl.a. pårørende er orienteret om.

Medarbejderne kan redegøre for tilbagemeldingspligten og for faggruppernes ansvars- og kompetenceområder. Social- og sundhedshjælperne fremhæver i den forbindelse at det er trygt, at der er tilknyttet faste social- og sundhedsassistenter til social og sundhedshjælpernes beboere, så man altid ved, hvem man skal kontakte.

Social og sundhedsassistenterne beskriver, hvordan de i forbindelse med dårlige beboere i første omgang altid anvender TOBS og herefter kontakter relevante sparringspartnere, sygeplejerske, læge m.v.

De interviewede social- og sundhedshjælperne beskriver desuden, hvordan de kompetenceudvikles til at kunne udføre en række sundhedslovsopgaver. Kompetencerne tildeles borgerspecifikt f.eks. administration af øjendråber.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de dokumenterer løbende gennem dagen og bl.a. altid sikrer tidstro dokumentation af medicinadministration.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er tilstrækkelig tid til dokumentationsarbejdet og at der er en medarbejderkultur, hvor der udvises forståelse for, at man bruger tid på alle typer opgaver, herunder stor forståelse for at f.eks. social- og sundhedsassistenterne har særlige opgaver qua deres kompetenceniveau, som nogle gange kræver, at social- og sundhedshjælperne er nødt til at varetage ekstra plejeopgaver.</p> <p>Medarbejderne beskriver gode muligheder for sparring både med hinanden og med Kvalitets- og udviklingssygeplejersken, som laver forskellige faglige workshops.</p>
---	---

Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver VAR-portalen, som giver medarbejderne adgang til en række faglige procedurer. En medarbejder beskriver bl.a., hvordan medarbejderen senest har søgt efter en vejledning vedrørende hjælpemiddel til støttestrømper.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de anvender KK-Intra, hvor de bl.a. finder instruksen for medicin håndtering, samt vejledninger til Cura.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og det tilhørende dokumentationsarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning ligeledes redegøre for handlinger i forbindelse med ændringer i beboernes tilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og vejledninger, og at de kan redegøre for konkret anvendelse heraf.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Medarbejderne redegør for formålet med besøgsplanen og beskriver bl.a., hvordan besøgsplanen skal indeholde konkrete beskrivelser af beboerens behov for pleje og støtte, så besøgsplanen kan udgøre et arbejdsredskab for medarbejdere, der ikke kender beboeren. Samtidig skal besøgsplanen bidrage til beboernes oplevelse af kontinuitet. Medarbejderne fremhæver, at beskrivelserne skal være individuelle, fyldestgørende og kortfattet beskrevet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen er vagtopdelt og indeholder beskrivelser under faste overskrifter, herunder personlig pleje, mad og måltider, aktiviteter og faste aftaler. Endeligt beskriver medarbejderne, at det er den faste kontaktpersons ansvar, at besøgsplanen til enhver tid fremstår opdateret.</p>
------------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen.

### 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 afhjælpes.
- 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 afhjælpes.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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



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

BO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

## 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.

