

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejehjemmet Damsøgård**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 2019

# INDHOLD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.0 | Formalia   | 2  |
| 2.0 | Vurdering  | 3  |
| 2.1 | Tilsynets samlede vurdering                              | 3  |
| 2.2 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger                   | 4  |
| 3.0 | Datagrundlag   | 5  |
| 3.1 | Interview med ledelse                                    | 5  |
| 3.2 | Observationsstudier                                      | 7  |
| 3.3 | Interview med beboere                                    | 9  |
| 3.4 | Gruppeinterview af medarbejdere                          | 11 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode                               | 15 |
| 4.1 | Formål og indhold  | 15 |
| 4.2 | Metode   | 15 |
| 4.3 | Vurderingsskala  | 16 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse                               | 17 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger                                   | 18 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 19 |
| 7.0 | Bilag - Formel høring                                    | 20 |

---

## 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 og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. 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.

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



“

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

# FORMALIA

|  |
|--|
| <b>Plejhjemmets navn og adresse</b>  |
| Plejhjemmet Damsøgård, Hanstholmvej 34, 2720 Vanløse   |
| <b>Leder</b>   |
| Jytte Hansen   |
| <b>Antal boliger</b>   |
| 36 boliger   |
| <b>Dato for tilsynsbesøg</b>   |
| Den 9. april 2019  |
| <b>Datagrundlag</b>  |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejhjemmets leder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 3 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (5 social- og sundhedsassistenter)</li></ul> |
| <b>Tilsynsførende</b>  |
| Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske   |

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet Damsøgård er et særdeles tilfredsstillende fokus på, at beboerne trives i deres hverdag og tilbydes de rette muligheder for at kunne have et aktivt liv. Socialt samvær mellem beboere og medarbejdere har høj prioritet, og således observeres det, at der på fællesarealer er et aktivt miljø, god stemning og atmosfære.

Beboerne giver udtryk for stor tilfredshed med såvel omfanget som kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. I dialogen med beboerne udtrykker flere, at medarbejdere og ledelse gør en stor indsats for, at beboerne skal have det godt, og at individuelle ønsker og behov opfyldes videst muligt.

Beboerne oplever høj grad af selvbestemmelse, og således opleves mulighed for at leve det liv, man ønsker. Direkte adspurgt til, hvad beboerne oplever som værende årsag til trivsel på plejehjemmet, svarer flere af beboerne, at de gode relationer til medarbejderne og rammerne på plejehjemmet medvirker til at skabe livskvalitet og trykthed i hverdagen.

Under observationsstudiet observeres det, at medarbejderne er bevidste om at bringe læring fra projektet med Meyers Madhus i spil, således at der skabes det gode måltid for beboerne. Måltidet anrettes og serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboernes selvbestemmelsesret i høj grad sikres. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre dialogen, hyggeligt samvær og trivsel under måltidet. Måltidet er velorganiseret, og det observeres tydeligt, at medarbejderne agerer i de roller, de har fået tildelt, og som er aftalt på forhånd.

Tilsynets eneste bemærkning i forhold til måltidet relaterer sig til et fremadrettet fokus på, at oprydning mellem retterne ikke sker på et for tidligt tidspunkt.

Under gruppeinterview redegør medarbejderne på tilfredsstillende måde for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres trykthed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever meget tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges informationer og faglig viden. Besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

I kvalitetsarbejdet er der fokus på relevante emner og risikoområder. Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Den nødvendige faglighed og ledelsesmæssige tilstedeværelse sikres i måden, hvorpå plejehjemmet er organiseret.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger  | Anbefalinger  |
|---|---|
| <p>Tilsynet bemærker, at der sker afrydning af borde på et tidligt tidspunkt under måltidet, og hvor ikke alle beboere og medarbejdere er færdige med at spise.</p> <p>Tilsynet bemærker, at samtidig med afrydningen spørges beboere, om de ønsker mere at spise, hvilket ikke virker hensigtsmæssigt i situationen.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at der fremadrettet rettes fokus på, at oprydning mellem retterne ikke sker på et for tidligt tidspunkt, og mens beboere stadig sidder og spiser deres første portion.</p> |

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet                                     |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?                                    | <p>Som led i opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn har plejehjemmet haft fokus på emnet hygiejne. Der er blandt andet indkøbt plejeborde og blevet sat spritdispensere op på afdelingerne. Det er leders oplevelse, at medarbejderne er dygtige til at overholde de gældende retningslinjer.</p> <p>Yderligere har der været fokus på at sikre en god orden på fællesarealer, og herunder er regler for opbevaring af personfølsomme data blevet drøftet med medarbejderne.</p> <p>I forhold til at styrke medarbejdernes bevidsthed om brugen af VAR er det leders oplevelse, at dette nu er et naturligt redskab for medarbejderne at anvende i dagligdagen.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er man optaget af uddannelse af elever. Plejehjemmet har en del elever, hvilket ind imellem opleves noget ressourcekrævende, idet det ofte er nødvendigt at bruge en del tid og ressourcer på introduktion og oplæring til helt grundlæggende og basale opgaver.</p> <p>Plejehjemmet har deltaget i projekt med Meyers Madhus og er lige ved at kunne afslutte dette. I arbejdet med det gode måltid har der blandt andet været fokus på økologiprocenten og motivation af beboerne til at spise flere grønsagsretter. Plejehjemmet forsøger at motivere beboerne til at spise i den fælles spisestue, og for de beboere, som har behov for afskærmning, kommer der på tilsynsdagen en konsulent på besøg, som skal hjælpe med at se på de indretningsmæssige muligheder herfor.</p> <p>Pr. 1. maj er der ansat en udviklings- og kvalitetspsygeplejerske. Såvel leder som medarbejdere ser frem til samarbejdet med den nye sygeplejerske, så der kan blive mere tid til målrettet fokus og opfølgning på udvikling og kvalitet.</p> <p>Forbedringsindsatsen er i fokus, og der arbejdes målrettet med metoden på medicinområdet. Plejehjemmet er ved at være oppe på en høj procent i forhold til korrekt medicinadministration og håndtering. Man er gået i gang med at indrette alle beboernes medicinskabe på en ensartet måde som led i at skabe systematik og korrekt opbevaring.</p> <p>Plejehjemmet er så småt begyndt at bringe andre emner i spil, hvor metoden fra forbedringsindsatsen anvendes.</p> |
| Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder? | <p>Tilfredshedsundersøgelsen ligger på et meget flot resultat, og plejehjemmet ligger som et af de bedste på området.</p> <p>Vedrørende trivselsundersøgelsen er man gået frem på alle punkter. Ledelsesmæssigt er man dog bevidst om, at der stadig er opmærksomhedspunkter, som der skal tages hånd om.</p> <p>Sygefraværet ligger generelt på et meget tilfredsstillende niveau, dog udfordrer noget langtidsfravær lidt på aften- og natteområdet.</p>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Der er lav personaleomsætning og ikke umiddelbart rekrutteringsproblemer pt. Erfaringen fra stillingsopslag er, at der som oftest ikke er så mange kvalificerede at vælge imellem. Ved seneste opslag på sygeplejestilling blev man dog glædeligt overrasket over de mange kvalificerede ansøgnings.</p> <p>Arbejdet med indberetning af utilsigtede hændelser er sat i system og fungerer i hverdagen. Der sker den nødvendige opfølgning og læring af indberetningerne. Da plejehjemmet ikke er så stort, er leder altid vidende om de enkelte indberetninger og kan således medvirke til opfølgning herpå. Opgørelser over indberetninger introduceres på teammøder og tværfaglige møder. Eksempler på indberetninger kan tages op i et lærende perspektiv.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |   |
| Tilsynet vurderer, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på relevante emner og risikoområder. Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. |   |

| <b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>   |  |
|--|--|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?  | <p>Plejehjemmet har to afdelingsledere med hver deres ansvar på forskellige områder. Fordeling af forskellige ansvarsområder til afdelingslederne fungerer godt i hverdagen. En af afdelingslederne har blandt andet aktiviteter som sit ansvarsområde, og således er der kommet mere fokus på indsatser relateret hertil. Derudover er der en køkken- og rengøringsleder samt en såkaldt "altmuligmand" med pedelfunktioner og arbejdsmiljø.</p> <p>Plejehjemmet er opdelt i 3 teams, og kulturen er, at man hjælper hinanden på tværs af huset, når behovet opstår.</p> <p>Ancienniteten er høj blandt personalet, og der er en overvægt af social- og sundhedsassistenter som faggruppe. Plejehjemmet har tre sygeplejersker ansat - dog i deltidstillinger med et lavt ugentligt timetal.</p> <p>Ti plejecentre i lokalområdet arbejder pt. på at ansætte to aftensygeplejersker til fælles deling. De to aftensygeplejersker skal varetage sygeplejefaglige opgaver på de ti plejecentre og være et alternativ til det vanlige samarbejde med hjemmeplejen. Det er håbet og forventningen, at de to aftensygeplejersker vil få et godt kendskab til de enkelte plejecentre, give tryghed for beboerne og medvirke til at forebygge indlæggelser.</p> <p>Der er ikke et formelt overlap mellem vagter. Afdelingsleder er altid i overgangen mellem dag og aften og kan således bidrage til videregivelse af informationer.</p> <p>Et team har været igennem teambuildingkursus, og erfaringerne herfra har været så gode, at man nu planlægger at tilbyde forløbet til de øvrige teams på plejehjemmet. Erfaringerne fra kurset har været, at man på en anden og bedre måde formår at udnytte hinandens forskelligheder og får et mere positivt syn på, at medarbejderne er forskellige.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at der i organiseringen er fokus på at sikre den nødvendige faglighed og ledelsesmæssige tilstedeværelse. |  |

| <b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>        |   |
|--|---|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>   |
| Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet? | Kan det observeres, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med at sikre det gode måltid for beboerne og deltaget i projekt Meyers Madhus? |



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Kommunikation  | <p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og imødekommende måde til beboerne.</p> <p>Medarbejderne agerer i værtinderollen og sikrer hyggelig dialog med beboerne undervejs. Medarbejderne stiller spørgsmål, som får beboerne til at være aktive og engagerede i dialogen.</p> <p>Der er en hyggelig stemning omkring bordet. Nogle af beboerne taler indbyrdes med hinanden.</p>  |
| Selvbestemmelse og medindflydelse  | <p>Maden bliver præsenteret for alle beboere af en køkkenmedarbejder. Nogle af beboerne udtrykker glæde ved præsentationen af menuen.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at gentage menuen for de beboere, som har behov herfor og spørger ind til, hvad den enkelte beboer kunne fristes med.</p>   |
| Rehabilitering   | <p>Anretning og servering af frokosten sker ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor der serveres i skåle og på fade, som sættes på bordene. De beboere som selv kan, gives mulighed for at tage maden fra fadene.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at tilbyde en let støtte til de beboere, som har behov herfor. Et par beboere får fuld støtte til indtagelse af måltidet. Hjælpen udføres på en faglig tilfredsstillende måde.</p> <p>Tilsynet taler med et par beboere, som fortæller, at maden altid er varieret og velsmagende.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at måltidet anrettes og serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboernes selvbestemmelsesret i høj grad sikres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre dialogen, hyggeligt samvær og trivsel under måltidet.</p> |  |

| Mål 2: Arbejdsgange   |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Organisering af arbejdet  | <p>Der foregår en meget tilfredsstillende organisering af frokosten. Det er tydeligt, at medarbejderne på forhånd har aftalt deres ansvar og rolle.</p> <p>Beboerne er placeret ved tre borde, hvor der ved hvert bord sidder en medarbejder med.</p> <p>Efter at maden er præsenteret af køkkenmedarbejderen, går vedkommende tilbage i køkkenet, Maden sættes på bordene af medarbejderne, og umiddelbart herefter går måltidet i gang.</p> <p>Der foregår ingen unødige afbrydelser undervejs.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1   |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at måltidet er velorganiseret, og at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde agerer i de roller, de har fået tildelt, og som på forhånd er aftalt.</p> |   |

| Mål 3: Faglige opgaver   |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Praktisk støtte  | <p>Der udføres ikke unødige praktiske opgaver under måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at en medarbejder meget hurtigt starter med at indsamle fade og skåle fra bordene, og at dette sker, før alle beboere og medarbejdere er helt færdige. En anden medarbejder følger efter og starter ligeledes med indsamling af service.</p> <p>Tilsynet bemærker yderligere, at samtidigt med, at der sker indsamling af servicen, spørges beboere, om de ønsker mere at spise, hvilket ikke virker hensigtsmæssigt i situationen, hvor der samtidigt sker afrydning af borde.</p> |
| Personlig pleje  | Ikke relevant.  |
| Tilsynets samlede vurdering - 2  |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at der er tilfredsstillende fokus på at skabe det gode måltid for beboerne. Tilsynet vurderer dog samtidigt, at der fremadrettet bør rettes et fokus på, at oprydning mellem retterne ikke sker på et for tidligt tidspunkt.</p> |   |

| Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter |   |
|--|---|
| Emne                                     | Data  |
| Fællesarealer                            | <p>På fællesarealer er der ophængt relevante informationer til beboere og pårørende.</p> <p>Fællesarealer er renholdte og ryddelige. Indretningen er hjemlig, og især på det ene fællesareal ses flere forskellige små kroge, hvor beboere kan sidde for at se TV, læse, drikke kaffe og lignende.</p> <p>Leder og en konsulent er på tilsynsdagen netop ved at finde løsninger til, hvorledes fællesarealet på 1. sal også kan afskærmes og indrettes med små hyggekroge.</p> <p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p>   |
| Sociale aktiviteter                      | <p>Plejhjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter gennem hele ugen, som annonceres på diverse opslag og oversigter.</p> <p>Der er en stille og hyggelig morgenstemning på fællesarealerne. Medarbejdere kommer og går og er løbende i dialog med de beboere, som opholder sig her.</p> <p>En beboer sidder og læser i et blad, anden beboer og to medarbejdere sidder omkring TV - beboerne drikker kaffe og saft. En beboer får sig et hvil på sofaen.</p> <p>En beboer udtrykker spontant over for en medarbejder, at hun sidder og hygger sig med kaffen og følger med i, hvad der sker.</p> <p>I løbet af formiddagen observeres ligeledes socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. En beboer maler sammen med en medarbejder - andre sidder og får en hyggelig snak.</p> <p>Tilsynet taler med flere beboere på fællesarealerne og alle giver udtryk for, at de er meget glade for at bo på plejhjemmet og føler, at der bliver taget godt hånd om dem.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at fællesarealer synes renholdte og indrettet med fokus på hjemlighed. Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø samt god stemning og atmosfære på fællesarealerne. Medarbejderne har fokus på at sikre det sociale samvær, og der kommunikeres i en respektfuld og imødekommende tone.

**3.3 INTERVIEW MED BEBOERE****Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

| Emne            | Data  |
|-----------------|---|
| Livskvalitet    | <p>Beboerne giver udtryk for, at de i høj grad trives på plejehjemmet.</p> <p>En beboer fortæller eksempelvis, at hun har fået stedet anbefalet og har ikke fortrudt. Et godt sted at bo, da det opleves som et samlet hus, hvor man kender hinanden, og der er et godt personale. Beboeren ser frem til kommende ferie i sommerhus med personalet. Beboeren har været med før og har gode minder herfra. Beboeren har en besøgsven, som hun har meget glæde af.</p> <p>En beboer roser maden og udtrykker, at måltiderne er noget, man ser frem til.</p> <p>Beboerne udtrykker flere gange spontant, at der bestemt ikke er noget at klage over.</p> |
| Selvbestemmelse | <p>Beboerne oplever høj grad af selvbestemmelse. De fremhæver, at såvel ledelse som personale er gode til at lytte og gør deres bedste for at imødekomme ønsker.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan hun har haft en god dialog med køkkenpersonalet, som også er meget lydhør over for kommentarer og ønsker.</p> <p>En beboer glæder sig over, at hun kan få hjælp om morgenen på det tidlige tidspunkt, hun ønsker det. Beboeren vil gerne op klokken 6.00 om morgenen, og dette ønske respekteres altid.</p>  |
| Tryghed         | Alle beboere udtrykker tryghed ved at bo på plejehjemmet.   |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og har mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. De gode relationer til medarbejderne og rammerne på plejehjemmet er med til at skabe livskvalitet og tryghed i hverdagen for beboerne.

**Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov**

| Emne               | Data   |
|--------------------|--|
| Tildeling af hjælp | Alle beboere oplever, at de får den hjælp, de har behov for.   |
| Praktisk støtte    | <p>Alle beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktisk støtte.</p> <p>En beboer ved godt, at hun har meget nips og sætter pris på, at der alligevel tørres godt af på hylderne.</p> <p>Boliger og hjælpemidler er renholdte.</p> |
| Personlig pleje    | Alle beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Beboerne pointerer, at der bestemt ikke er noget at klage over.   |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Beboere udtrykker over for tilsynet, at medarbejderne yder en stor indsats for at give den bedste pleje og omsorg.</p> <p>En beboer fortæller, at hvis der en sjælden gang ændres på den planlagte hjælp, bliver man informeret og taler om det.</p> <p>En beboer fortæller, at hun gerne vil lidt senere i seng om aftenen, men mener ikke, at dette kan lade sig gøre, da nattevagterne har travlt. Beboeren har ikke givet udtryk for sit ønske herom. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at man forsøger at motivere beboeren til ikke at komme alt for sent i seng, da det kan påvirke beboerens velbefindende i løbet af dagen. Leder oplyser, at det bestemt ikke er noget problem at få hjælp af nattevagten til at komme i seng. Leder vil sørge for, at der sker dialog med beboeren om vedkommendes ønsker og behov.</p> |
| Kontinuitet i plejen  | <p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kontinuiteten i plejen.</p> <p>Beboerne fortæller, at de kender de fleste af medarbejderne og har et godt forhold til dem.</p> <p>En beboer fortæller, at hun glæder sig over samarbejdet med elever, der ofte hjælper hende med personlig pleje. Beboeren synes bare, det kan være svært at sige farvel efter kort tid, når man lige har lært hinanden godt at kende.</p> <p>En beboer har den sidste tid oplevet, at der kommer en del forskellige og hjælper hende med personlig pleje. Beboeren fortæller, at nogle medarbejdere har vanskeligt ved det danske sprog, og at hun gerne hjælper dem med at blive bedre ved at opfordre til, at der tales langsomt og i korte sætninger. Beboeren kan godt lide udfordringen.</p>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, samt at kvaliteten af hjælpen er meget tilfredsstillende. |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>                               |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Inddragelse og ressourcer  | <p>Beboerne oplever, at de gives gode muligheder for at være aktive og holde sig i gang.</p> <p>Flere beboere finder det helt naturligt, at de anvender de ressourcer, de har - både i forhold til den personlige pleje og hverdagslivet generelt.</p> <p>En beboer deltager i gymnastik hver uge. Når vejret tillader det, laver man gymnastik udenfor - eks. boldspil. Beboeren fortæller, at medarbejderne skubber på, hvis hun bliver for doven og melder fra til gymnastikken. Så bliver man mindet om, at man har godt af træningen og har glæde af det bagefter. Beboer lader sig altid overtale.</p> <p>Anden beboer fortæller, hvordan hun hver dag går i terapien og laver håndarbejde. Beboeren har stor glæde af at deltage i terapiens aktiviteter, og ofte kommer hun der både formiddag og eftermiddag. Beboeren viser stolt mange af de påsketings, som hun har lavet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne gives gode muligheder for at have en aktiv hverdag. |  |

| Mål 4: Kontakt med medarbejderne  |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Respekt og trivsel i hverdagen  | <p>Alle beboere beskriver, at de i høj grad oplever respekt og trivsel i hverdagen.</p> <p>Beboerne udtrykker, at medarbejderne er meget søde, venlig og omsorgsfulde. Tilsynet bemærker positivt, at flere af beboerne giver udtryk for, at personalet gør alt det bedste, de kan, og at der er stort fokus på at imødekomme alles behov og ønsker.</p> <p>Et par beboere nævner, at man taler godt med alle - både personalet og ledelsen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1   |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles god kontakt med medarbejderne, og at dette bidrager til trivslen i hverdagen. |  |

| Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Overgang mellem sektorer   | <p>Beboerne kan ikke svare på spørgsmål om sektorovergange.</p> <p>En beboer mindes at være blevet taget godt imod ved indflytning på plejehjemmet og husker, at alle høfligt kom og præsenterede sig.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - X  |  |
| Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.                                |  |

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet |  |
|----------------------------------|--|
| Emne                             | Data   |
| Fokus i kvalitetsarbejdet        | <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes der arbejdes med forbedringsindsatsen. Medicin er fokusemne, og der sker systematisk audits en gang ugentligt i hvert team. Resultatet af arbejdet med metoden viser allerede nu, at der er tydelige forbedringer. Medarbejder oplyser, at der blandt andet sker færre fejl i forhold til givningstidspunkter samt i forhold til evaluering og afkrydsning af PN-medicin.</p> <p>Man er så småt begyndt også at anvende metoden på dokumentationen. Medarbejderne ser frem til, at den nye udviklings- og kvalitetspsygeplejerske skal starte, så vedkommende kan støtte op om kvalitetssikringen af dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne beskriver at der i kvalitetsarbejdet har været fokus på at sikre det gode måltid. På projektbasis samarbejdes med Meyers Madhus. Der er afholdt temadag med fokus på servering, anretning og medarbejdernes rolle og ansvar. Fremadrettet skal der ske justering og ændring af nogle arbejdsgange, og der er ligeledes planer om indkøb af nye redskaber til brug for servering af måltidet.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er der ifølge medarbejderne altid fokus på at sikre høj kvalitet i leveringen af kerneydelserne og at give beboerne en meningsfuld hverdag.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

| Emne                              | Data  |
|-----------------------------------|---|
| Kommunikation                     | <p>I forhold til kommunikationen fremhæver medarbejderne følgende punkter, som er vigtige for, at der sker respektfuld og anerkendende dialog med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Være nærværende</li> <li>• Vise man har tid og ikke udvise stresset adfærd</li> <li>• Respektere beboernes til- og fravalg</li> <li>• Sikre en god øjenkontakt</li> <li>• Tale direkte til beboerne</li> <li>• Tage individuelle hensyn</li> <li>• Tale tydeligt</li> <li>• Bruge kropssprog</li> <li>• Være smilende, rolig og anerkendende</li> </ul>  |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejderne beskriver fokus på beboernes selvbestemmelsesret ved at respektere til- og fravalg. Medarbejderne anvender deres faglighed til at fornemme, hvad beboerne gerne vil.</p> <p>I arbejdet med at imødekomme beboernes ønsker og vaner anvendes livshistorien.</p> <p>Nogle beboere kan ikke altid selv udtrykke behov og ønsker, hvorfor det ifølge medarbejderne er vigtigt at aflæse deres kropssprog og hele tiden informere beboerne om, hvad man gør.</p> <p>I forhold til nogle beboere beskrives det ligeledes vigtigt, at man naturligvis sikrer beboerens indflydelse, men præsenterer et begrænset antal valgmuligheder, så beboeren stadig kan overskue at foretage de nødvendige valg.</p>  |
| Rehabilitering                    | <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang ved at anvende og inddrage beboernes egne ressourcer, yde hjælp til selvhjælp samt at have et fokus på at vedligeholde og udvikle beboernes funktionsniveau. I den rehabiliterende tilgang er der fokus på, at beboernes ressourcer kan variere fra dag til dag. Derudover opleves det vigtigt at have fagligt fokus på at anvende de relevante hjælpemidler i arbejdet med at fastholde og udvikle beboernes funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang ligeledes er i fokus ved servering af måltiderne. En medarbejder pointerer dog, at ofte kan beboerne ikke selv bære de tunge fade og videresende disse til sidemanden, hvorfor det typisk er medarbejderne, som går rundt med fadene. De beboere, som selv kan tage fra fadene, gives muligheden herfor.</p> <p>I forhold til inddragelse i praktiske opgaver forsøger man at finde meningsfulde opgaver for beboerne at deltage i. Medarbejderne nævner eksempler som opgaver omkring vasketøj, lægge karklude sammen, rede seng og tømme skraldepose.</p> <p>En medarbejder beskriver, at man i teamet har fokus på betydningen af at vedligeholde beboernes gangfunktion, og derfor tilbyder gåture i det fri, når vejret tillader det. Klippekortet kan med fordel anvendes hertil.</p> <p>Otte beboere tilbydes ferie i sommerhus med medarbejdere i fire dage, hvilket ifølge medarbejderne også har et rehabiliterende sigte. Erfaringen er, at beboernes ressourcer kan ændre sig i positiv retning på sådan en tur.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | Inden start på ferien motiveres beboerne til at træne gangfunktionen på trappe trin, således at de kan klare at komme op i bussen. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 3: Sikkerhed</b>  |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Tryghed og sikkerhed   | <p>Medarbejderne beskriver, at tryghed for beboerne handler om, at der fra personalets side udvises nærvær, imødekommenhed og en rolig adfærd. Tilbud om relevante hjælpemidler og genkendelighed i plejen bidrager ligeledes til beboernes tryghed i hverdagen.</p> <p>I forhold til arbejdet med beboernes sikkerhed foretages daglige observationer som led i tidlig opsporing. Medarbejderne giver eksempler på indsatser relateret til forebyggelse af dehydrering, væggtab, faldforebyggelse og god mundpleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver velfungerende tværfagligt samarbejde med køkkenpersonalet i arbejdet med at sikre, at beboerne får den rigtige ernæring. Som fast procedure vejes alle beboere fast hver måned.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at man er dygtige til hele tiden at foretage observationer af beboernes helbredsmæssige tilstande og være opmærksom på eventuelle ændringer. Der foregår dagligt en faglig refleksion mellem medarbejderne om, hvordan beboerne har det, og om de observationer, man har gjort. Medarbejderne mener, at de er gode til at tale om, hvad der virker, og hvad der ikke virker.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b> |   |
| <b>Emne</b>                                | <b>Data</b>   |
| Arbejdsgange i plejen                      | <p>Planlægning af dagens opgaver sker fra morgenstunden eller dagen før. Der afholdes morgenmøde á 10 minutters varighed, hvor de nærmere detaljer aftales.</p> <p>Medarbejderne oplever, at man er gode til at hjælpe hinanden på tværs af huset og afdelingerne. Når elever er introduceret til arbejdet, kan disse være en god hjælp i en travl hverdag.</p> <p>Hverdagen forløber på tilfredsstillende måde de fleste dage.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de nødvendige kompetencer for at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne oplyser dog, at de ser et stigende behov for kompetenceudvikling i forhold til plejen og omsorgen for beboere med demens. Det er medarbejdernes oplevelse, at de indimellem mangler værktøjer til at håndtere vanskelige situationer. Yderligere ser medarbejderne et behov for forflytningskursus. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at der ledelsesmæssigt er igangsat de indledende forberedelser, således at medarbejdernes ønsker og behov kan imødekommes.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at hvis man bliver i tvivl om, hvorvidt en opgave skal løses, kan man altid få god sparring med kollega. I medarbejdergruppen er der den nødvendige tryghed til at spørge hinanden om hjælp.</p> |

|   |   |
|---|---|
| Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation   | <p>Medarbejderne oplever, at man er godt med i forhold til arbejdet med Cura. Det kan dog ifølge medarbejderne være en udfordring, at systemet har været under udvikling samtidigt med, at man skulle arbejde i det. "Cura-café" bruges til sidemandsoplæring og faglig sparring på systemet. Medarbejderne har stadig fornemmelsen af, at man ikke er helt ajour med alle beboeres dokumentation, hvorfor man ser meget frem til den nye udviklings- og kvalitetssygeplejerskes start på plejehjemmet. Det er medarbejdernes forventning, at vedkommende skal medvirke til kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Den daglige dokumentation sker løbende, og det er op til den enkelte medarbejder selv at finde det rigtige tidspunkt for, hvornår der skal dokumenteres. Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret, det de skal, og at man er god til at dokumentere, mens man sidder hos beboerne, hvilket betyder mindre tid på kontorerne.</p> |
| Instrukser og vejledninger  | <p>VAR bruges som dagligt redskab. Elever opfordres til at gå på VAR og søge informationer.</p> <p>Kommunens intranet, Indsatskataloget og "Hjælp til Cura" samt vejledninger, der ligger i printet udgave på kontorerne, anvendes ligeledes til søgning af viden og informationer.</p>   |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever meget tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges informationer og faglig viden. |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 5: Dokumentation</b>  |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Besøgsplan   | <p>Der er udarbejdet besøgsplan for alle beboere. Besøgsplanen udarbejdes typisk af kontaktpersonen og sikres løbende ajourført eller minimum hver 3. måned.</p> <p>Besøgsplanen opleves som et godt redskab til at søge viden om en beboer, man ikke kender så godt. Afløsere og elever opfordres til at læse besøgsplanen, inden en pleje skal udføres.</p> <p>Faste afløsere har egen kode og dermed let adgang til systemet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. |  |

|   |                     |
|---|---------------------|
| <b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>                                      |                     |
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>         |
| Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn | Ingen bemærkninger. |



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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 2019" 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

| Samlet vurdering |  |
|------------------|--|
| 1                | <p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden</li> </ul>   |
| 2                | <p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>  |
| 3                | <p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>   |
| 4                | <p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>   |
| 5                | <p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p> |

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

# BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Tak. Jeg har ikke fundet noget, der giver anledning til rettelser.

Med venlig hilsen

**Jytte Hansen**  
Forstander  
Damsøgaard Plejehjem

# BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 9. april 2019 på Plejehjemmet Damsøgård, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

Hvilket Ældrerådet finder er en flot vurdering.

Med venlig hilsen  
Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gia@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

