



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Poppelbo

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020  
(Fysisk tilsyn)

# INDHOLD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 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 BEBOERE.....                                     | 12 |
| 3.4 | GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....                          | 15 |
| 4.  | TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....                                | 19 |
| 4.1 | FORMÅL .....   | 19 |
| 4.2 | METODE .....   | 19 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA.....   | 20 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....                                | 21 |
| 5.  | YDERLIGERE OPLYSNINGER .....                                   | 21 |
| 6.  | BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER ..... | 22 |

## 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 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.

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*

**Partneransvarlig**

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

**Projektansvarlig**

Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4190 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)

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



# 1. FORMALIA

| Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet   |
|---|
| Navn og Adresse: Plejehjemmet Poppelbo, Bystævneparken 29, 2700 Brønshøj  |
| Leder: Camilla Norby Larsen   |
| Antal boliger: 84 boliger   |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 26. januar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)  |
| Datagrundlag:<br>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul> |
| Tilsynsførende:<br>Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske<br>Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab<br>Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse   |

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Godt og tilfredsstillende*

Plejehjemmet har fået ny forstander ultimo 2020, og det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at styrke organisationen. Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med emner, som afspejler kendte risiko- og problemområder, og som medvirker til at sikre kvalitetsarbejdet.

På baggrund af to observationsstudier af frokostmåltider vurderer tilsynet, at beboerne mødes med venlighed, men at kommunikationen under måltidet er sparsom. Tilsynet bemærker, at fjernsynet er tændt under det ene måltid, og at en beboer omtales i tredje person i et enkelt tilfælde. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne overholder retningslinjer for servering relateret til Covid-19. Dog anvendes der handsker i forbindelse med serveringen ved begge måltider, og på den ene afdeling sker et u hensigtsmæssigt skift i arbejdsopgaver, hvor retningslinjer for håndhygiejne ikke overholdes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse under måltiderne. Tilsynet vurderer, at det ene måltid er organiseret ud fra hensigtsmæssige arbejdsfordeling og uden forstyrrelser. Under det andet måltid er der lidt uro, som skyldes medarbejdernes opgaver.

Det er tilsynets vurdering, at der er forskel på, om der finder socialt samvær sted på afdelingerne. Tilsynet vurderer, at to beboere oplever lang ventetid ved anvendelse af nødkaldet, og at der ikke umiddelbart er medarbejdere synligt til stede i flere afdelinger.

Tilsynet har foretaget otte beboerinterview, og på baggrund heraf er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set oplever kontinuitet, men at flere af beboerne har en oplevelse af, at der kommer mange vikarer, hvilket påvirker beboernes oplevelse af kontinuitet. Beboerne har en god kontakt til medarbejderne, hvor der bliver fulgt op på aftaler, og hvor kommunikationen foregår i en god og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at en beboer oplever ikke at komme op på det tidspunkt, som beboer ønsker, samt at en anden beboer ønsker højere informationsniveau.

Beboerne er tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, som de modtager, og beboerne er soignerede. Boligerne er rengjorte og i pæn stand, svarende til beboernes livsstil og ønsker, ligesom hjælpemidler også er rengjorte. Tilsynet vurderer, at beboerne har tilbud om aktivitet, som er tilpasset situationen med Covid-19, og at der er etableret fora, der medvirker til at sikre den organisatoriske borgerinddragelse. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever gode overgange.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret, respektfuld kommunikation og det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne og kan redegøre tilfredsstillende for medicin administration. Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger, og de er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan sættes mere fokus på anvendelsen af VAR.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger  | Anbefalinger   |
|---|--|
| Tilsynet bemærker, at to beboere, under tilsynets rundgang udtrykker, at har behov for hjælp. Begge beboere giver udtryk for, at de har ventet i en længere periode efter anvendelse af kald. Tilsynet bemærker, at der ikke er nogle medarbejdere til stede på afdelingerne i perioden, hvilket kan skyldes mødeaktivitet. | Tilsynet anbefaler, at det sikres, at beboerne ikke oplever unødigt lang ventetid, og at de modtager hjælp, når de giver udtryk for, at der er behov.  |
| Tilsynet bemærker, at kommunikationen under måltidet er sparsom, og at fjernsynet under det ene måltid er tændt.  | Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at inddrage beboerne i dialog under måltidet. Samt at der er opmærksomhed på, at fjernsynet kun er tændt, når der er beboere, der aktivt benytter det. |
| Tilsynet bemærker, at der anvendes handsker i forbindelse med serveringen af begge måltider.  | Tilsynet anbefaler, at handsker anvendes, hvor det er hygiejnisk påkrævet, og ikke ved servering af mad for beboerne.  |
| Tilsynet bemærker, at flere af beboerne har en oplevelse af, at der kommer mange vikarer, hvor særligt to beboere oplever at modtage hjælp fra forskellige medarbejdere på daglig basis.  | Tilsynet anbefaler, at der sættes ledelsesmæssig fokus på at øge beboernes oplevelse af kontinuitet.   |



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet   |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Opfølgning på sidste års tilsyn   | <p>Plejhjemmets forstander oplyser at være tiltrådt pr. 1 november 2020. Ifølge forstander, har der været behov for at rette fokus på ledelsesmæssige opgaver, og der har derfor ikke været den nødvendige tid til rådighed til at følge op på sidste års anbefalinger.</p> <p>Forstander oplyser, at der er arbejdet med hygiejne, hvilket indgik i en af anbefalingerne fra sidste tilsyn. Covid-19 har bidraget til et skærpet fokus på området. Der er også arbejdet med korrekt arbejdsdragt og korrekt arbejdsgang i forhold til rent/urent. Der er ført hygiejneaudit ved sundhedsfaglig konsulent. Det er forstanders opfattelse, at det er nødvendigt med medarbejderinvolvering, hvis indsatsen skal forankres, og der er derfor ved at blive valgt repræsentanter fra afdelingerne, som skal deltage i et hygiejnenetværk.</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog plejhjemmet også anbefalinger i forhold til at sikre kontinuiteten, hvor forstander oplyser, at plejhjemmet forsat har en udfordring, og at situationen med Covid-19 har skabt et højt fravær i medarbejdergruppen, hvilket naturligt påvirker kontinuiteten.</p> |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet  | <p>Forstander oplyser, at der, ud over et kontinuerligt fokus på hygiejne, også er fokus på den sundhedsfaglige dokumentation og på sikker medicin håndtering. Der er udført audits både på medicin- og dokumentationsområdet. Denne indsats er understøttet af den sundhedsfaglige konsulent. Konsulenten følger op på dokumentationen med den enkelte social- og sundhedsassistent. Herudover sikres opfølgning ved ugentlige kvalitetsmøder, hvor det aftales, hvilke handlinger der skal iværksættes. Plejhjemmet har haft et stort arbejde med at lave nye medicinrum og sikre systematik i medicin håndteringen.</p> <p>Der er implementeret e-tavler, som anvendes i det daglige arbejde. Forstander har stor erfaring med tavlerne, og har derfor flere ideer til, hvordan tavlerne kan anvendes endnu bedre.</p> <p>Forstander fortæller at være optaget af, hvordan ledelsen kan arbejde med at skabe en kultur med større medarbejderinvolvering.</p>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at der er et ledelsesmæssigt fokus på at styrke organisationen, hvor der samtidig er arbejdet målrettet med emner, der medvirker til at sikre kvalitetsarbejdet. |   |

| Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Kendte risiko- eller problemområder  | <p>Ledelsen fremhæver medicin, dokumentation og hygiejne som risiko- og problemområder, der arbejdes med på plejhjemmet.</p> <p>Forstander fortæller, at der arbejdes med de utilsigtede hændelser, som indberettes løbende. Der følges op på relevante hændelser.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Fremadrettet ønsker forstander at skabe en større systematik, hvor der er fast fokus på de indberettede hændelser, og hvor resultaterne gennemgås efter en fast struktur med iværksættelse af relevante tiltag på baggrund af hændelserne.</p> <p>Der er et ønske om, at der skal arbejdes mere med beboerdemokrati, og hvordan man kan sikre større indflydelse fra beboerne på egen hverdag. Plejehjemmet har tidligere afholdt beboer- og pårørendemøder, men disse er pauseret på grund af Covid-19. Når det er muligt at genoptage mødeaktiviteter, skal beboermøder afholdes efter en fast kadence, og medarbejderne skal have yderligere fokus på, hvordan de kan medvirke til at skabe en hverdag ud fra beboernes ønsker.</p> <p>Situationen med Covid-19 har også bevirket, at omfanget af aktiviteter er reduceret. Det er forstanders oplevelse, at beboerne efterlyser aktiviteter, og at plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere arbejder med, at der kan skabes meningsfulde aktiviteter, som samtidig tager hensyn til Covid-19 restriktioner.</p> <p>Plejehjemmet starter op i februar med BPSD- kursus, hvor både medarbejdere og ledere deltager.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder. |  |

| <b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>  |  |
|---|--|
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>  |
| Organisering af kvalitetsarbejdet   | <p>Forstander oplyser, at plejehjemmet har haft smitteudbrud med Covid-19 på enkelte afdelinger, men at plejehjemmet har været gode til at sikre en hurtig indsats, som har været medvirkende til at mindske yderligere smittespredning.</p> <p>Der har gennem det seneste år været mange vakante stillinger, et højt medarbejderflow samt udskiftninger i ledelsen. Hverdagen har været udfordret af et højere sygefravær, hvilket ifølge forstander primært er forårsaget af Covid-19.</p> <p>Plejehjemmet oplever rekrutteringsvanskeligheder, særligt i forhold til social- og sundhedsassistenter. Her har plejehjemmet fået hjælp fra forvaltningen til blandt andet at udforme stillingsopslag.</p> <p>Plejehjemmet er organiseret med seks afdelinger, som hver har en afdelingsleder. Herudover er der en leder for køkken/rengøring/service, en aktivitetsleder og en administrativ leder. Plejehjemmet har en sygeplejefaglig leder, som har ledelsen af plejehjemmets sygeplejersker. Forstander oplyser, at der på nuværende tidspunkt er ved at blive rekrutteret en ekstra udviklingssygeplejerske.</p> <p>Plejehjemmet har ambitioner om at modtage sygeplejestuderende.</p> <p>Plejehjemmet er organiseret med sygeplejebemanding i dagtimer alle ugens dage.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er organiseret på en måde, der understøtter det systematiske kvalitetsarbejde. |  |

| <b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>      |   |
|--|---|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>   |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Forstander ønsker, at tilsynet har et skærpet fokus på hygiejnen. |



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse |   |
|--------------------------------------|---|
| Emne                                 | Data  |
| Kommunikation                        | <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Der er en hyggelig stemning, og medarbejderne møder beboerne venligt ved måltidet. Der sidder en medarbejder ved bordet og iværksætter dialog med en beboer. De øvrige medarbejdere, som deltager i måltidet, har næsten ikke samtale med beboerne, men sidder tavse under det meste af måltidet.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Kommunikationen under måltidet er sparsom, og de to medarbejdere, som er til stede under måltidet, understøtter ikke dialog med beboerne. En medarbejder svarer beboerne venligt, når de spørger om noget, men herudover omhandler kommunikationen primært forhold omkring måltidet. I et enkelt tilfælde tales om en beboer i tredje person. Fjernsynet er tændt under hele måltidet og kører stille i baggrunden. Da måltidet er ved at være færdigt, skruer en medarbejder op for lyden. Tilsynet oplyses om, at beboerne nyder at se fjernsyn efter maden.</p>  |
| Selvbestemmelse og medindflydelse    | <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Medarbejderne præsenterer maden fra en bakke for den enkelte beboer, og beboerne kan selv vælge, hvilke stykker smørrebrød de ønsker. En medarbejder spørger, om beboer vil prøve en ny slags pålæg på dagen. Medarbejder henter et menukort og læser op af kortet. Beboer vælger at prøve et andet stykke smørrebrød. I mellemtiden sætter en anden medarbejder beboers vanlige og foretrukne mad foran beboer - fire ens stykker. Beboer begynder at spise maden - bagefter serveres den nye type mad til beboer. Beboer spiser al maden. En beboer spørger medarbejder, om man er færdig med at spise, og om beboer kan gå ind i boligen. Medarbejder fortæller beboer, at de fleste er færdige, og at beboer sagtens kan gå.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Medarbejder anretter måltidet på tallerkner i køkkenet, hvor beboerne sidder og spiser. Tallerknerne fremstår med enkelte variationer. Medarbejder fortæller, at maden er anrettet ud fra beboernes ønsker, og flere af beboerne bekræfter over for tilsynet, at maden er, som de foretrækker den. Efter måltidet serveres kaffe for beboerne.</p> |
| Rehabilitering                       | <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Maden serveres færdigsmurt, og det er medarbejderne, der serverer for at undgå, at beboerne rører ved fade og kander. Tilsynet bemærker, at der står salt og peber på bordene, som alle kan benytte.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u><br/>Beboerne har alle ressourcer til at spise selvstændigt og deltager i det omfang, det er muligt. Tilsynet bemærker, at der står salt og peber på bordet til fælles benyttelse. Medarbejder serverer maden færdigsmurt, og de sørger for drikkevarer.</p>  |

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med venlighed, men at kommunikationen under måltidet er sparsom. Fjernsynet er tændt under det ene måltid, og i et tilfælde omtales en beboer i tredje person. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne overholder retningslinjer for servering relateret til Covid-19, dog er der salt og peber til fælles benyttelse på bordene. Beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse under måltiderne.

**Mål 2: Arbejdsgange**

| Emne                     | Data   |
|--------------------------|--|
| Organisering af arbejdet | <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>I starten af måltidet er der flere medarbejdere, der serverer for beboerne. Herefter varetages serveringen af én medarbejder, hvilket giver ro omkring bordene.</p> <p>Tre til fire medarbejdere sidder med ved bordene. Efter kort tid rejser to medarbejdere sig og forlader lokalet. Da den ene medarbejder kommer tilbage, skifter medarbejderne plads. To medarbejdere kommer senere til måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er lidt uro under måltidet, idet en medarbejder passer rummet med et rullebord for at servere til beboere, som spiser i egen bolig. Ligeledes skaber det lidt uro, at to medarbejdere skifter opgaver undervejs i måltidet, og at der er medarbejdere, som kommer og går under måltidet. Under måltidet åbner elevator sig med en besøgende, hvilket også skaber uro, da der tales fra elevatoren og ud i rummet til medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne har de nødvendige redskaber til rådighed under måltidet.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>Der er to medarbejdere til stede i spisesituationen. Den ene medarbejder serverer for beboerne i spisestuen, imens den anden medarbejder serverer for de beboere, der spiser i egen bolig. Måltidet foregår uden afbrydelser.</p> <p>På et tidspunkt kommer en medarbejder og sætter sig lidt væk fra beboerne. En tredje medarbejder sidder ude på gangen. Tilsynet spørger medarbejder, hvorfor hun ikke er med i spisesituationen og bliver oplyst, at der kun må være to medarbejdere til stede i spisestuen pga. Covid-19.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at det ene måltid er organiseret ud fra hensigtsmæssige arbejdsfordeling og uden forstyrrelser. Tilsynet bemærker, at der under det andet måltid er lidt uro, som skyldes medarbejdernes opgaver.

**Mål 3: Faglige opgaver**

| Emne            | Data  |
|-----------------|---|
| Praktisk støtte | <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>En medarbejder serverer ostemad fra et fad med handsker på og serveringsspade. En udefrakommende har behov for hjælp med elevatoren, og medarbejder afbryder arbejdet og hjælper med en nøgle inde i elevator - stadig iført handsker. En anden medarbejder tager ostefadet, uden at spritte hænder, og fortsætter serveringen. Efterfølgende overtager den første medarbejder igen serveringen af ostemadder, dog uden at skifte handsker eller spritte hænder efter berøring af nøgler.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejder anvender handsker under serveringen. Handskerne skiftes ofte, og der er fokus på at spritte hænder imellem handskeskift.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder rydder af, efterhånden som beboerne bliver færdige med at spise, men at dette ikke virker forstyrrende for beboerne.</p> |
| Personlig støtte og pleje  | Ikke relevant i forhold til de to observationsstudier.   |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at der ved begge måltider anvendes handsker i forbindelse med serveringen, og at der på den ene afdeling sker et uhensigtsmæssigt skift i arbejdsopgaver, hvor retningslinjer for håndhygiejne ikke overholdes. |  |

| Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter |   |
|--|---|
| Emne                                     | Data  |
| Fællesarealer                            | <p>På den ene afdeling ses, at afdelingens store spiseborde er trukket fra hinanden og delt i flere enkelte borde for at skabe god afstand mellem beboerne. Fjernsynet er under morgenmaden tændt med et nyhedsprogram på fællesarealet. Flere beboere følger med i udsendelsen.</p> <p>Syv beboere sidder og spiser morgenmad, der er serveret på bakker. Beboerne spiser fra tallerken på bakken. Leder fortæller, at måltidet foregår på denne måde med bakkerne af hensyn til Covid-19. Senere observerer tilsynet, at en beboer, der spiser i boligen, har fået taget morgenmaden af bakken, så den står på stuebordet. Til frokost spiser alle beboere af service, der er placeret direkte på bordet.</p> <p>På afdelingerne i højhuset ses kun få beboere på fællesarealerne uden for måltids-situationen. Spisestuen er indrettet med mindre borde, hvor beboerne kan sidde med afstand. Afdelingerne er ryddelige, og der er indrettet med billeder på væggen. Der går flere rengøringsmedarbejdere rundt og varetager rengøringsopgaver. Der er håndværkere på én af afdelingerne, hvilket gør, at spisestuen er lukket. Tilsynet taler med to medarbejdere, som fortæller, at der normalt er beboere, som deltager i måltiderne. På en anden afdeling fortæller medarbejderne, at beboerne mest holder sig i egen bolig, da de giver udtryk for, at de ønsker dette.</p> <p>En beboer spørger en medarbejder om en kop kaffe. Medarbejder svarer venligt, at der ikke er noget på kanden lige nu, men at hun vil lave en frisk kande og bringe en kop til beboer.</p> <p>Tilsynet bemærker to beboere, der har behov for hjælp. Begge beboere giver udtryk for at have kaldt på hjælp via nødkaldet, og at de har ventet i en længere periode. Tilsynet bemærker, at der ikke er medarbejdere til stede på afdelingerne. Tilsynet lokaliserer en medarbejder, som sikrer hjælp til beboerne. Tilsynet oplyses om, at der er frokostpause og møde, hvilket kan være årsag til, at der ikke var medarbejdere til stede på afdelingen. Hændelsen er drøftet med ledelsen, der bekræfter, at der er tidspunkter, hvor medarbejdere er til møde, men at der selvfølgelig altid skal reageres på beboerkald.</p> |
| Sociale aktiviteter                      | I løbet af dagen er der flere beboere på fællesarealet på en afdeling, og der er medarbejdere omkring beboerne, stemningen er hyggelig og nogle taler sammen, andre ser fjernsyn.   |

|   |  |
|---|--|
|   | På afdelingerne i højhuset observerer tilsynet ingen sociale aktiviteter mellem medarbejdere og beboere. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>  |  |
| Det er tilsynets vurdering, at der er forskel på, om der finder socialt samvær sted på afdelingerne. Tilsynet vurderer, at to beboere oplever lang ventetid ved anvendelse af nødkaldet, og at der ikke umiddelbart er medarbejdere synligt til stede i flere afdelinger. |  |

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

| <b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>  |  |
|---|--|
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>  |
| Livskvalitet  | <p>Alle otte beboere giver udtryk for, at de er glade for at bo på plejehjemmet. Beboerne oplever, at medarbejderne støtter dem i at leve det liv, som de ønsker. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er dejligt at bo her"</i></li> <li>• <i>"Det er så fint, som det kan være - og der er ikke noget at klage over"</i></li> <li>• <i>"Jeg er godt tilfreds med at være her"</i></li> <li>• <i>"Man bliver ikke skældt ud, fordi man ringer en ekstra gang på klokken - det betyder meget"</i></li> </ul>  |
| Selvbestemmelse   | <p>Beboerne beskriver, at de generelt oplever en hverdag med selvbestemmelse. Beboerne fortæller, at medarbejderne er gode til at hjælpe og til spørge ind til deres behov. Beboerne fortæller, at medarbejderne også respekterer, hvis beboerne siger nej. En beboer siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man bliver spurgt pænt, om man vil forskellige ting, og hvis man siger nej tak, så er det nej tak"</i></li> </ul> <p>En af beboerne fortæller, at beboer gerne vil tidligere op, men at dette ikke længere er muligt, da medarbejderne holder møde. Ledelsen oplyser tilsynet, at der er fokus på vagtplanlægningen, hvor man arbejder hen imod en organisering, der imødekommer beboernes ønsker - fx i forhold til at komme tidligt op.</p> <p>En anden beboer oplever at mangle information fra plejehjemmet i forhold til forskellige forhold - blandt andet fortæller beboer at have fået information om situationen vedr. Covid-19 gennem pårørende, som har modtaget et brev fra plejehjemmet. Beboers oplevelser er gennemgået med ledelsen ved afrapportering.</p> <p>Seks af de beboere, som tilsynet har talt med, kender til klippekortsordningen, men beskriver, at det ikke anvendes i øjeblikket på grund af Covid-19.</p> |
| Tryghed   | <p>Beboerne beskriver, at de oplever tryghed ved den hjælp og støtte, som de modtager.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er medarbejderne, der gør mig tryg"</i></li> </ul>   |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>  |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer oplever ikke at komme op på det tidspunkt, som beboer ønsker, samt at en anden beboer ønsker højere informationsniveau.</p> |  |

| Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov  |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Pleje og støtte   | <p>Beboerne beskriver alle, at de oplever at få den hjælp og støtte, som de har brug for, og at de kan tale med medarbejderne, hvis de har behov for det. Flere af beboerne beskriver, at de sætter en ære i at klare mest mulig selv, og at medarbejderne støtter dem i dette, også selv om det kun drejer sig om ganske få ting. Beboerne beskriver, at medarbejderne altid er der, hvis der er brug for det, og at medarbejderne følger op på aftaler.</p> <p>Beboerne beskriver, at medarbejderne lytter til dem, og at medarbejderne kender beboerne og deres behov. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har brug for hjælp til at få skåret min mad ud - og det får jeg altid"</i></li> <li>• <i>"Jeg bakser lidt med strømperne, så kommer de nogle gange og hjælper mig med det sidste"</i></li> <li>• <i>"Vi snakker om det, for jeg vil jo heller ikke være helt hjælpeløs"</i>.</li> </ul> <p>En beboer beskriver, at det ville være dejligt, hvis der var mulighed for at bestille varer sammen med medarbejder, i stedet for at medarbejder gør det. Beboer giver ikke udtryk for at have spurgt medarbejder om det.</p> <p>Alle beboere beskriver, at de modtager medicinen på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Beboerne beskriver, at de vil tale med medarbejderne, deres kontaktperson eller afdelingslederen, hvis de er utilfredse eller ønsker at klage.</p> |
| Observation   | <p>Generelt er beboerne veltilpasse og soignerede, svarende til deres livsstil og behov. Hjælpemidlerne er rengjorte. Boligerne fremstår overordnet rengjorte og i pæn stand, svarende til beboernes livsstil og ønsker.</p> <p>En beboer er usoigneret med lange snavsede negle, der bærer præg af tobaksrygning. Beboers hår trænger til hårvask. Beboer fortæller tilsynet ikke at have behov for hjælp. Afdelingsleder oplyser tilsynet om, at der arbejdes målrettet med at motivere beboer og med, at beboer anerkender behovet for hjælp.</p>   |
| Kontinuitet i støtten   | <p>Syv beboere fortæller tilsynet, at de har en fast kontaktperson, og at samarbejdet er godt. Flere af beboerne giver udtryk for, at de kender alle medarbejderne. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, jeg har en kontaktperson - som får tingene ført igennem"</i></li> <li>• <i>"Min kontaktperson kan jeg altid betro mig til, hvis der er noget"</i></li> </ul> <p>Flere af beboerne giver udtryk for, at der har været en del vikarer og afløsere gennem en periode, hvor særligt to af beboerne fremhæver, at der kommer vikarer eller forskellige faste medarbejdere dagligt. En beboer mener, at dette kan have noget at gøre med Covid-19. En beboer fortæller tilsynet, at medarbejderne har meget travlt - beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>" Medarbejderne bevæger sig meget hurtigt, og man kan mærke, når de skal skynde sig"</i>.</li> </ul> <p>Alle beboere giver udtryk for, at de fleste af medarbejderne ved, hvilken hjælp de skal have, og at der bliver fulgt op på aftaler. Enkelte af beboerne fremhæver, at vikarerne ikke altid ved, hvilken hjælp de skal have. Beboerne giver udtryk for at have forståelse for dette, da vikarerne ikke kender beboerne.</p>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>  |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, som de modtager. Det er tilsynet vurdering, at beboerne generelt er soignerede, og at boligerne overordnet er rengjorte og i pæn stand, svarende til beboernes livsstil og ønsker. Hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set oplever kontinuitet, hvor der bliver fulgt op på aftaler, men at flere af beboerne har en oplevelse af, at der kommer mange vikarer, hvilket i disse tilfælde påvirket beboernes oplevelse af kontinuitet.</p> |  |

| Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse   |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Organisatorisk borgerinddragelse  | Flere af beboerne giver udtryk for at have kendskab til plejehjemmets beboerråd eller have deltaget i interviews omhandlende forholdene på plejehjemmet. Enkelte beboer beskriver, at de ikke ønsker at deltage i beboerråd, hvilket bliver respekteret af medarbejderne. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1   |   |
| Tilsynet vurderer, at plejecenteret har etableret fora, der medvirker til at sikre den organisatoriske borgerinddragelse. |   |

| Mål 4: Kontakt   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Kontakten til medarbejderne  | <p>Beboerne beskriver, at de har en god kontakt til medarbejderne, hvor kommunikationen foregår i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er søde og venlige, og ja, de taler pænt"</i></li> <li>• <i>"Der er meget omsorg her - man kan tale med dem om alt"</i></li> <li>• <i>"De laver altid sjov - de ved, at jeg kan tåle det"</i></li> </ul> <p>Der er lidt forskel i beboernes oplevelse af omfanget af aktiviteter og socialt samvær, og hvorvidt beboerne ønsker at deltage i aktiviteter. En beboer beskriver at savne flere aktiviteter, som er pauseret på grund af Covid-19, fx at spise sammen med de øvrige beboere og plejehjemmets loppemarked.</p> <p>Enkelte beboere giver udtryk for ikke at ønske at deltage i sociale aktiviteter og samvær. Andre beboere giver udtryk for, at der er mulighed for at spise sammen, og at der er aktiviteter som banko, og gymnastik, hvilket de er glade for.</p> <p>En beboer siger grinende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Nogle gange spiller vi hjernegymnastik - Og det er jeg blevet bedre til"</i></li> </ul> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god og respektfuld dialog, og at kontakten til medarbejderne er tilfredsstillende. |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne har tilbud om aktivitet, som er tilpasset situationen med Covid-19.                           |  |

| Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Overgange  | <p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne kan redegøre for overgange imellem sektorer. For nogle beboere er spørgsmålene ikke relevante, mens andre beboere har oplevelser knyttet til indflytning eller hospitalsbesøg.</p> <p>To af beboerne fortæller, at medarbejderne har hjulpet dem i forbindelse med ambulans besøg, eller at medarbejderne har fulgt beboer i forbindelse med indlæggelse. Beboer beskriver, at dette skaber tryghed.</p> |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>En anden beboer henviser til indflytningen, som beboer husker som god. Beboerne fortæller, at medarbejderne er gode til at tage imod dem, enten i forbindelse med indflytning eller ved overgang fra hospital. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg blev modtaget pænt, ordentligt og kærligt"</i></li> <li>• <i>"De tager bestemt godt imod mig, og jeg vil som regel gerne ind og ligge, og det må jeg gerne"</i></li> </ul> <p>En enkelt beboer giver udtryk for, at opfølgningen på plejehjemmet ikke fungerer optimalt, hvor beboer oplyser at savne et højere informationsniveau, fx opfølgning på resultat af blodprøver. Beboers beskrivelser om manglende information er tidligere beskrevet i rapporten og er gennemgået med ledelsen til afrapportering.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                   |  |
| Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever gode overgange. |  |

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| <b>Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet</b>  |  |
|--|--|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Fokus i kvalitetsarbejdet  | <p>Medarbejderne fremhæver, at der har været et stort fokus på oprydning på plejehjemmet, hvor der er iværksat mange nye tiltag i forbindelse med, at plejehjemmet har fået ny forstander. Medarbejderne fortæller, at der blandt andet er kommet nye skabe, og at der har været fokus på at ensrette og systematisere depoterne. Medarbejderne beskriver, at det har medvirket til at gøre arbejdet nemmere, da man hurtigere kan finde de ting, som man har brug for. Medarbejderne beskriver også, at der er kommet nye medicinrum, som har medvirket til at skabe arbejdsro i medicinopgaven.</p> <p>Situationen med Covid-19 har ifølge medarbejderne bevirket, at der har været ekstra meget fokus på hygiejnen. Medarbejderne beskriver, at der har været mange skiftende retningslinjer, og at det har været en stor opgave at sikre, at den rette information deles med vikarer og beboere.</p> <p>Dokumentationen er også et af de emner, som er blevet prioriteret, hvor der er arbejdet målrettet med at følge op på opmærksomhedspunkter fra Styrelsen for patientsikkerheds tilsyn. Medarbejderne beskriver, at der blandt andet har været en sygeplejerske, som har set dokumentationen igennem. Medarbejderne fremhæver e-tavlerne som en god løsning i forhold til at sikre overblik og opfølgning.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet. |  |

| <b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b> |   |
|------------------------------------|---|
| <b>Emne</b>                        | <b>Data</b>   |
| Kommunikation                      | <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at møde beboerne i øjenhøjde, sikre øjenkontakt og samtidig have en rolig adfærd og venlig tilgang. Det er vigtigt at være opmærksom på kropssprog, og medarbejderne beskriver, at de er blevet gode til at smile med øjnene.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Medarbejderne fremhæver berøring som et vigtigt redskab, samt at det under Covid-19, hvor man anvender værnemidler, er endnu vigtigere at tale højt og tydeligt.</p> <p>I forhold til beboere med demens fremhæver medarbejderne øjenkontakten som ekstra vigtigt, da beboerne ikke kan se ansigtet på grund af mundbind. Herudover anvendes korte sætninger.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, at værdighed er vigtigt, og at man skal vise respekt for beboernes hjem - dette gøres blandt andet ved at spørge om tilladelse fra beboer til at gå ind i boligen.</p>   |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>For at sikre medindflydelse og selvbestemmelse fremhæver medarbejderne, at de ved indflytningen har en samtale med beboerne, hvor de spørger ind til vaner og behov samt livshistorie. Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at få dokumenteret de ting, som borgerne fortæller. Samtalen følges op efter et par måneder.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne har selvbestemmelse i forhold til alle ting, der vedrører dem, og at beboerne har ret til at sige nej. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med at motivere beboerne på forskellig vis, men at et nej også skal respekteres.</p> <p>Pårørende involveres ifølge medarbejderne på forskellig vis, hvilket afhænger meget af beboernes tilstand - fx kan de pårørende til en dement beboer være en vigtig kilde til informationer om beboers vaner.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der før Covid-19 blev afholdt beboermøder, hvor der blandt andet blev talt om, hvilke aktiviteter og turer beboerne ønsker.</p> <p>Klippekortet anvendes til social aktivitet, oprydning eller gåtur efter beboernes ønsker.</p> |
| Rehabilitering                                       | <p>Med støtte fra tilsynet kan medarbejderne redegøre for, at rehabilitering handler om at udnytte beboernes ressourcer, så de kan bibeholde deres funktionsevne så længe som muligt. Dette gøres fx ved små ting, som at beboer selv vender sig i sengen, støtter ved en talerstol eller går få skidt i boligen. Motivation fremhæves som pædagogisk redskab, samt at der arbejdes ud fra personlige mål, som er fastsat ud fra beboernes ønsker - det kan fx være at varetage toiletbesøg selv.</p>   |
| Samarbejde   | <p>Medarbejderne fortæller, at hospitalet ofte ringer, når en beboer skal udskrives, hvilket giver medarbejderne mulighed for at iværksætte relevante tiltag, inden beboer kommer hjem. Medarbejderne beskriver også, at de er opmærksomme på plejeforløbsplanen, og at de selv kontakter hospitalet, hvis der er behov for det.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er tilknyttet ergo- og fysioterapeuter, som tilkaldes, hvis der er behov for en vurdering, fx ift. dysfagi.</p> <p>Der afholdes faste tværfaglige møder én gang om måneden, og medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at involvere beboerne i den tværfaglige indsats.</p>  |

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med støtte fra tilsynet kan redegøre for, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant fokus på det tværfaglige samarbejde.

| Mål 3: Sikkerhed   |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Tryghed og sikkerhed   | <p>For at skabe tryghed for beboerne beskriver medarbejder, at det er vigtigt med kontinuitet, faste rutiner, besked om tidspunkt for hjælp, samt hvem der kommer, hvis den faste medarbejder har fri. Medarbejderne fremhæver, at kaldesystemet kan skabe tryghed, blandt andet ved at medarbejderne via anlægget fortæller beboer om, hvor lang tid der går, før de kommer og hjælper.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed fortæller medarbejderne, at forflytningsvejleder gennemgår alle madrasser systematisk for at sikre, at de matcher beboernes behov. Der er et stort fokus på at forebygge smittespredning, blandt andet ved at desinficere overflader og håndtag flere gange dagligt. Ved infektioner som MRSA, anvendes kommunens vejledninger, hvor isolation og værnemidler iværksættes ud fra et samarbejde med sygeplejen.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgang ved fald, herunder at der skal indberettes utilsigtede hændelse.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for medicinadministration.</p> |  |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering                                       |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven | <p>Medarbejderne beskriver, at opgaverne fordeles ud fra en tavle, hvor det tydeligt markeres, hvem der varetager hvilke opgaver på dagen. Kompetencer, kontaktpersonordning og tyngde i plejen har indflydelse på fordelingen af opgaver, og medarbejder deltager aktivt i planlægningen, som udføres dagen forinden. For at minimere forstyrrelser under plejen er plejehjemmet i dialog med pårørende om, hvilke tidspunkter, der er mest hensigtsmæssige at ringe på. Medarbejderne fortæller, at man har mulighed for at undlade at tage telefonen med ind til beboerne, hvis forstyrrelser skal undgås.</p> <p>Medarbejderne redegør på tilfredsstillende vis for, hvordan de handler, når de observerer forandringer i beboerens tilstand, herunder at de anvender TOBS og tilkalder en sygeplejerske.</p> |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet                     | <p>Medarbejderne fortæller, at der dokumenteres løbende, og at dette nogle gange foregår sammen med beboeren. Ved større dokumentationsopgaver er der mulighed for at trække sig for at få ro til opgaven. Medarbejderne beskriver, at de støtter hinanden i dokumentationsopgaven, hvor der blandt andet har været fokus på, hvilke overskrifter der skal anvendes. Der er udpeget superbrugere, som man kan søge sparring hos.</p>  |
| Instrukser, vejledninger og procedurer                                    | <p>Medarbejderne beskriver, at de finder instrukser og vejledninger på KK-nettet, og at det primært er dem, de anvender.</p> <p>Medarbejderne redegør for anvendelsen af VAR, som de beskriver, at de anvender i perioder eller i arbejdet med elever. Medarbejderne beskriver, at der skal sættes link til VAR i de handlingsanvisninger, hvor det giver mening.</p>   |

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, men det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan sættes mere fokus på anvendelsen af VAR.

**Mål 5: Dokumentation**

| Emne                 | Data  |
|----------------------|---|
| Besøgsplan           | <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og beskriver, at denne primært anvendes hos de beboere, som medarbejderne ikke kender så godt, samt af elever og vikarer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at besøgsplanen ikke er for lang, at den er sat systematisk op og indeholder en detaljeret beskrivelse af beboers egne ressourcer samt konkret beskrivelse af, hvordan plejen skal udføres hos den enkelte beboer.</p> |
| Handlingsanvisninger | <p>Medarbejderne fortæller, at der skal udarbejdes handlingsanvisninger på sundhedsfaglige indsatser, som fx medicingivning og dispensering. Udarbejdelsen af handlingsanvisningerne sker i tæt samarbejde med sygeplejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der også udarbejdes handlingsanvisning på enkelte servicelovsindsatser.</p>   |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at arbejdsredskaberne anvendes som tiltænkt.

**Mål 6: Observation fra tilsynet**

| Emne  | Data                            |
|---|---------------------------------|
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | Tilsynet har ingen bemærkninger |

**Tilsynets samlede vurdering**

|  |
|--|
|  |
|--|

## 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 2020" 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 strukturet 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

| Samlet vurdering  |
|---|
| <p>1 - 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>   |
| <p>2 - 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>   |
| <p>3 - 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>  |
| <p>4 - 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>  |
| <p>5 - 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 plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjemmet, der skal modtage tilsyn i aften- eller week-endtimer.

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 i Københavns Kommune.

## 5. 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 plejehjemmet, 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)

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringsvar 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 plejehjemmet, 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.