



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Tingbjerghjemmet

Uanmeldt fokuseret tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>FORMALIA</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>7</b>
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	8
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	16
<b>4.</b>	<b>VURDERING AF FOKUSEMNE</b> .....	<b>20</b>
4.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING .....	20
4.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE XX.....	20
<b>5.</b>	<b>DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING</b> .....	<b>21</b>
5.1	DOKUMENTATION .....	21
5.2	BEBOERINTERVIEW.....	23
5.3	INTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	25
<b>6.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>27</b>
6.1	FORMÅL .....	27
6.2	METODE .....	27
6.3	VURDERINGSSKALA.....	28
6.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	28
<b>7.</b>	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	<b>29</b>
<b>8.</b>	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> .....	<b>30</b>

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

Herefter indeholder rapporten tilsynsresultat for den fokuserede del af tilsynet, der behandler emnet ernæring, med begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fokuserede del af tilsynet. Efterfølgende findes data for fokusemnet opdelt i forskellige temaer baseret på dokumentationsgennemgang, interview med medarbejdere, interview med beboere samt evt. observationer.

For hele tilsynet gælder, at data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen

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

Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

**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 Tingbjerg, Midtfløjene 1, 2700 Brønshøj
Leder: Jette Riis
Antal boliger: 55 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. og 15. december 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Fokusemne: Gennemgang af medicinbeholdning og dokumentation hos to beboere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Tine Nørrekær Sahlholt, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejehjemmet Tingbjergjhemmet. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

#### Særdeles tilfredsstillende

##### Ledelsesinterview:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på tilsynets anbefalinger og for, hvordan der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, som fx BPSD og dokumentation. Samtidig vurderes det, at ledelsen kan redegøre for en organisering, der understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

##### Observationsstudier:

Tilsynet har foretaget et observationsstudie af personlig pleje samt et observationsstudie af den fælles julefrokost. På baggrund heraf er det tilsynets vurdering, at medarbejderne under begge observationsstudier har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Det vurderes, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og på at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Samtidig vurderes det, at plejen og julefrokosten gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den praktiske støtte og den personlige pleje udføres fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.

Det er tilsynets vurdering, at fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte, og at der er en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen og pyntet efter årstiden. Det vurderes, at medarbejderne på fællesarealerne har en venlig, imødekommende og respektfuld tilgang til beboerne, samt at der er en hyggelig stemning på fællesarealerne med forskellige hverdagsaktiviteter.

##### Beboerinterview:

Tilsynet har foretaget interviews med otte beboere, og tilsynet vurderer herudfra, at beboerne giver udtryk for at have det godt på plejehjemmet, hvor de har en hverdag med tryghed og trivsel. Størstedelen af beboerne udtrykker tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.

Beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, og både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Hertil vurderes, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af indsatsen. Beboerne oplever også, at der bliver lyttet til deres ønsker, at de støttes i at anvende deres ressourcer, og at der er kontinuitet i hjælpen. Samtidig vurderes det, at to beboere fremhæver enkelte og mindre forhold, som de ikke er helt tilfredse med, men at der er en målrettet indsats hos de to beboere, som er relevant at fastholde.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Det vurderes, at beboerne oplever at blive tilbudt meningsfulde aktiviteter og socialt samvær, hvortil deres til- og fravalg respekteres.

Tre beboere kan redegøre for overgange i forbindelse med hospitalsbesøg eller indflytning. Det vurderes, at beboerne har gode oplevelser med overgange, og at alle beboere har oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at de vil kontakte hospital eller læge, såfremt det er nødvendigt.

Endelig er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, variation og smag, samt at der er gode muligheder for at give sin mening til kende og få indflydelse på maden. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever, at der er en god stemning til de fælles måltider, hvortil beboerne alle fremhæver at have en god dialog og et hyggeligt fællesskab med medbeboerne.

**Medarbejderinterview:**

På baggrund af interview med de tre udvalgte medarbejdere vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er italesat af ledelsen.

Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd, samt for hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne kan herudover redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange relateret til livets afslutning. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne samt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for systematiske arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen, herunder hvordan instrukser og vejledninger anvendes i hverdagen på plejehjemmet. Endelig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for udfyldelsen og anvendelsen af besøgsplaner og handlingsanvisninger.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærkninger.	Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Ved sidste tilsyn modtog plejehjemmet en anbefaling i forhold til at sikre rengøring af beboernes hjælpemidler. Ledelsen fortæller, at der er indført en arbejdsgang, som sikrer, at hjælpemidlerne rengøres en gang om ugen ved aftenvagten og herudover ved behov.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes målrettet med BPSD. Her varetager afdelingslederne funktionen som demensvejledere, mens souschefen er vidensperson på området. Der gennemføres screeninger af beboerne sammen med kontaktpersonen, og beboerkonferencerne faciliteres af videnspersonen. Ledelsen fortæller, at tilgangen har været til stor glæde for medarbejderne og til stor gavn for beboerne.</p> <p>Der arbejdes fortsat med Forbedringsmodellen, hvortil der laves audits på medicin, dokumentation og hygiejne. Herunder er der særligt fokus på dokumentationen. Ledelsen fortæller, at der på en afdeling er arbejdet med en proces omkring opfølgning ud fra forbedringsmodellen. Hertil beskrives, hvordan der afholdes ugentlige tavlemøder om tirsdagen og fast stuegang om onsdagen. Dagen efter, om torsdagen, er planlagt et fast opfølgningsmøde, hvor der systematisk sikres opfølgning på beboernes tilstand og de ting, som er iværksat.</p> <p>Ledelsen fortæller, at arbejdet med de utilsigtede hændelser varetages af en sygeplejerske, og at der har været fokus på indrapporteringer. De indrapporterede hændelser drøftes på sygeplejemøderne, og tendenser fremhæves.</p> <p>Ledelsen beskriver også forskellige overvejelser i forbindelse med afskaffelsen af Indsatskataloget. Herunder, at betydningen af dette skal drøftes med medarbejderne, og at der blandt andet skal arbejdes med at øge kompetencerne for medicinadministration i nattevagten, så der ikke skal rekvireres hjælp udefra.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er fulgt op på tilsynets anbefalinger og for, hvordan der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, som fx BPSD og dokumentation.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen fortæller, at kvalitetsarbejdet er organiseret som tidligere, hvilket indebærer, at plejehjemmet har et fast kvalitetsteam. Teamet er øget med en ekstra social- og sundhedsassistent, så det nu består af en afdelingsleder, en souschef, en sygeplejerske og tre social- og sundhedsassistenter. Den ekstra medarbejder har bevirket et øget flow og energi til forbedringsarbejdet, hvortil der ses gode resultater. Ledelsen fortæller, at souschefen er inviteret til at deltage i verdenskonferencen for at tale om forbedringsarbejdet.</p> <p>Den primære medarbejdergruppe består fortsat af social- og sundhedsassistenter samt enkelte social- og sundhedshjælpere. Ledelsen fortæller, at det har været en hård sommer med flere personalemæssige udfordringer og rekrutteringsvanskeligheder.</p>



	<p>Ledelsen beskriver dog, at situationen er vendt, og at der derfor ikke er vakante stillinger på plejehjemmet, ud over to stillinger, normeret til 21 timer.</p> <p>Der arbejdes fast med triagering, og e-tavlerne er implementerede på alle afdelinger. Hertil beskrives det, at der fortsat er en proces på området, men at der afholdes ugentlige møder på alle afdelinger, og at redskabet opleves som godt og brugbart.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejehjemmet har modtaget psykisk dårlige beboere, som kan være vanskelige at rumme på et plejehjem. Hertil beskrives, hvordan der er søgt forskellige typer hjælp til de konkrete beboere med fokus på at varetage og imødekomme beboernes behov for hjælp.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for en organisering, der understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til kontakten mellem medarbejderne og beboerne samt og stemningen på afdelingerne.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt godmorgen til beboeren, og der spørges ind til beboerens velbefindende. Under plejeforløbet taler beboeren en del, og medarbejderen udviser en nærværende og lyttende adfærd ved fx at bukke sig ned i øjenhøjde med beboeren. Beboeren og medarbejderen taler om emner, som fx fodbold, der interesserer beboeren. Beboeren nyder tydeligvis dialogen med medarbejderen, og beboeren udtrykker, at han har den bedste kontaktperson, der findes.</p> <p>Under hele forløbet tiltales beboeren ved fornavn.</p> <p><u>Observationsstudie af julefrokost for alle beboere:</u></p> <p>Plejehjemmets beboere er samlet til fælles julefrokost i et stort opholdsrum i stuen. Medarbejderne er rolige, smilende og nærværende i kontakten med beboerne. Hertil tiltales beboerne ved fornavn, og medarbejderne er opmærksomme på, at kommunikationen foregår i øjenhøjde med beboerne. I et tilfælde ses også, at en medarbejder henvender sig til en beboer for at give beboeren sin medicin. Medarbejderen siger på en diskret måde, og i en stille tone, at beboeren skal have sin medicin. Beboeren støttes herefter med indtagelsen.</p> <p>Medarbejderne udviser også stor opmærksomhed på den enkelte beboer, og i flere tilfælde ses det, at medarbejderne roser beboerne for deres påklædning, hvilket beboerne glædes ved. Beboerne hilser også venligt på hinanden, og de deltager i hyggelig snak med medbeboerne ved eget bord.</p>



	<p>Der er en hyggelig og festlig stemning under julefrokosten. Der er planlagt underholdning, som er julemusik fra klaver, spillet af en af plejehjemmets frivillige.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen informerer beboeren om, at der i dag er julefrokost. Beboeren spørges, om han er klar til at blive klædt fint på, hvilket beboeren bekræfter med et smil. Før plejen opstartes, informeres beboeren om, hvad der skal ske. Under plejeforløbet gives beboeren flere valgmuligheder, fx i forbindelse med påklædningen. Medarbejderen spørger, om beboeren vil have sine fine sko på frem for hjemmesko, nu da han skal til julefrokost i dag, hvilket beboeren takker ja til. Beboeren spørges ind til, hvad han kunne tænke sig at få serveret til morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af julefrokost for alle beboere:</u></p> <p>Ved hvert bord er der en medarbejder til stede, som spørger ind til beboernes ønsker for drikkevarer. Her kan vælges mellem øl, forskellige sodavand og snaps. Maden præsenteres indledningsvist for beboerne, og det tydeliggøres, at retterne vil blive serveret over flere omgange, og at der er meget forskelligt, som beboerne kan vælge imellem. Maden er anrettet på fade, hvilket understøtter, at beboerne har mulighed for at vælge det mad, de ønsker.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Det er tydeligt, at medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og at beboeren får hjælpen til personlig pleje, som han er vant til. Beboeren virker tryk ved at modtage hjælpen. Medarbejderen fortæller beboeren, at de bare tager det stille og roligt, og at hun vil udføre plejen, som beboeren er vant til.</p> <p>Beboeren har begrænsede ressourcer, der kan inddrages, men medarbejderen inddrager beboeren, når det er relevant, fx motiveres beboeren til selv at vende sig om på siden, hvor medarbejderen støtter med en let hånd. Under forflytningen med lift opfordres beboeren til at gribe fat i selen med den raske hånd. Medarbejderen gør beboeren tryk ved forflytningen ved at støtte let med en hånd på beboerens skulder.</p> <p>Beboeren klager over at have lidt slim i halsen. På en venlig og anerkendende måde mindes beboeren om, at han ofte har det problem. Medarbejderen spørger beboeren, om det kunne være en god ide, at beboeren får serveret lidt varm te til morgenmaden, hvilket beboeren takker ja til.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Flere af beboerne ankommer selv til julefrokosten, hvorefter de vises til det bord, hvor de skal sidde. Brødet er anrettet i en lille kurv, og maden er anrettet på små fade, som beboerne med lethed kan række rundt mellem sig. Beboerne hjælper også hinanden på tværs af bordet. Fx ses det, at en beboer i et tilfælde hjælper en medbeboer med snapseglasset, mens en beboer i et andet tilfælde rækker en medbeboer fadet med æg og rejer, idet beboeren efterspørger dette.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne under begge observationsstudier har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Samtidig vurderes det, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og på at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen starter med at gøre alle remedier klar til, at plejen kan udføres. Medarbejderen sikrer korrekt arbejdsstilling ved fx at elevare sengen i den rigtige højde og ved at tage sengehesten ned i den side, hun står ved. Plejen udføres i et stille og roligt tempo, hvor medarbejderen fx flere gange stopper op for at lytte til de udsagn, beboeren kommer med. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> I det store opholdsrum er der placeret flere mindre borde, så beboerne kan sidde sammen i mindre grupper. Bordene er nummererede, og det er på forhånd besluttet, hvilke beboere som sidder ved det enkelte bord. Bordene er pænt dækkede med en juledug, juleserviet, juledekoration, porcelæn samt vin og snapseglasser. Ved hvert bord sidder en medarbejder, som støtter beboerne ved eget bord. Mens beboerne ankommer, spilles der julemusik. Efter at alle er ankommet og har fået serveret drikkevarer, slukkes musikken. Forstanderen byder beboerne velkommen og præsenterer menuen og dagens gæster. Maden serveres af flere omgange. Hertil gives der tid til, at alle beboerne er færdige med første ret, inden næste ret serveres. Flere af beboerne tilkendegiver, at de nyder arrangementet, at maden smager godt, og at de oplever at have det godt på plejehjemmet. Der forekommer ingen unødige afbrydelser. Tilsynet forlader måltidet efter ca. 30 minutter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejen og julefrokosten gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen spritter beboerens bordplade af, før denne sættes på kørestolen. Herefter udføres de øvrige praktiske opgaver, såsom sengeredning, tømning af skrald og let oprydning. Medarbejderen er omhyggelig med oprydningen, så boligen efterlades ryddelig.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen anvender forklæde og handsker under plejeforløbet. Medarbejderen følger gældende retningslinjer ift. at sikre korrekt håndhygiejne, herunder foretager medarbejderen spritning af hænder efter handskeskift. Beboeren får udført hjælp til øvre og nedre personlig pleje, mens han ligger i sengen. Medarbejderen er omhyggelig med at udføre pleje på en rolig måde, så beboeren kan nyde morgenplejen. Beboeren udtrykker glæde ved at blive vasket på ryggen, hvortil medarbejderen svarer, at hun også nok skal huske at smøre beboeren ind med lidt creme.</p>

	<p>Under udførelse af hjælpen til nedre personlig hygiejne informeres beboeren om, at kateteret også skal tømmes.</p> <p>Beboeren får sit tøj på og forflyttes herefter fra seng til kørestol ved brug af lift. Beboeren køres på badeværelset, hvor medarbejderen udfører den sidste del af hjælpen til øvre personlig pleje, herunder tandbørstning, rede hår, påsmøring af deodorant og pudsning af briller.</p> <p>Beboeren køres herefter ud til den fælles spisestue, hvor morgenmaden serveres.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne får udleveret deres middagsmedicin, inden måltidet påbegyndes. Hertil ses det, at en medarbejder har medbragt et lille glas vand, så beboerne let kan indtage medicinen, og at medarbejderen afventer og ser, at medicinen indtages korrekt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje udføres fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På plejehjemmets afdelinger er der pyntet op til jul. Her hænger små juleornamenter fra loftet, der er lagt juledug på bordene, og der er opstillet nisser og små juletræer, som er pænt pyntede.</p> <p>Afdelingerne er indrettede med en mindre dagligstue i forlængelse af spisestuen, og der er sammenhæng til køkkenet. Indretningen understøtter beboernes mulighed for at deltage i sociale aktiviteter med både medbeboere og medarbejdere.</p> <p>Fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte. Der er synlige medarbejdere på alle afdelinger, som hilser venligt og smilende til de beboere, de møder. Medarbejderne fremstår med et roligt kropssprog og med en omsorgsfuld adfærd over for beboerne. I flere tilfælde observeres det, hvordan medarbejderne anvender fysisk berøring og kram i kontakten med beboerne, samt at der er en tydelig relation mellem beboerne og medarbejderne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Allerede fra morgenstunden er flere af beboerne samlet på fællesarealerne, hvor de indtager deres morgenmad. Hertil bemærker tilsynet positivt, at bordene med morgenmad er dækkede ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor brødkurve, smør og kander med drikkevarer står frit fremme, så beboerne selv kan betjene sig.</p> <p>Der er en hyggelig og rolig stemning på fællesarealerne, som er prægede af dagens julefrokost. Flere af beboerne har taget pænt tøj på. Dette bemærkes af flere af medarbejderne, som roser beboerne for deres påklædning.</p> <p>I flere tilfælde ses det, at en medarbejder har sat sig sammen med beboerne for at drikke en kop kaffe og få en hyggelig dialog med beboerne. Herudover observeres det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En medarbejder hjælper en beboer med at rejse sig fra sin stol. Beboeren viser stor interesse for at være i dialog med medarbejderen. Beboeren fortæller flere historier fra sit liv. Medarbejderen lytter opmærksomt og viser interesse ved dialogen ved at stille relevante spørgsmål eller komme med kommentarer til de udsagn, beboeren fremkommer med.</li> <li>• En medarbejder spørger en beboer, om hun har det godt, og om alt er som det skal være, hvilket beboeren bekræfter. Medarbejderen udtrykker, at hun er glad for, at beboeren har det godt.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En medarbejder motiverer en beboer til at spise sin morgenmad. Medarbejderen beskriver for beboeren, hvad der er serveret, og medarbejderen opfordrer beboeren til at smage på den dejlige grød. Beboeren takker medarbejderen og går i gang med at spise.</li> <li>• En medarbejder henvender sig til en beboer, som sidder i en lænestol og tager et lille hvil. Beboeren reagerer med stor glæde ved synet af medarbejderen, som efterfølgende giver beboeren et kærligt kram.</li> <li>• En beboer i kørestol kalder på en medarbejder. Medarbejderen går hen til beboeren, lægger sin hånd på beboerens hånd, spørger ind til, hvad beboeren ønsker, og det aftales herefter, at hun er tilbage om kort tid. Fem minutter efter er medarbejderen retur og følger beboeren ned til sin bolig.</li> </ul>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte, og at der er en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen, og at der pyntet efter årstiden. Det vurderes, at medarbejderne på fællesarealerne har en venlig, imødekommende og respektfuld tilgang til beboerne, samt at der er en hyggelig stemning på fællesarealerne, med forskellige hverdagsaktiviteter.

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne fortæller alle, at de har det godt på plejehjemmet, hvor de oplever at have en god og tryk hverdag. To af beboerne fremhæver, at de føler sig mere trygge på plejehjemmet, end de gjorde tidligere. Dette begrundes blandt andet med muligheden for at få hjælp. To beboere siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man hører altid om de dårlige plejehjem, men man hører aldrig om de gode plejehjem. Jeg føler mig fuldstændig tryk over at bo her, og jeg er blevet mere lykkelig over at bo her. Det er ligesom om, jeg har to familier".</i></li> <li>• <i>"Jeg har det så godt her! Jeg savner ikke min lejlighed, men nyder bare mit nye hjem her".</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne fortæller, hvordan de oplever en hverdag med selvbestemmelse og medindflydelse. Flere af beboerne fremhæver, at der er nogle naturlige rammer på plejehjemmet, som fx indebærer, at man spiser på bestemte tidspunkter. En beboer siger med et smil på læben, at han selv bestemmer i boligen, mens medarbejderne bestemmer på fællesarealerne, hvilket passer beboeren godt.</p>
Livets afslutning	<p>Enkelte beboere har allerede drøftet ønsker til livets afslutning med medarbejderne, mens andre beboere endnu ikke har fundet dette nødvendigt. Nogle beboere beskriver, hvordan de foretrækker at tale med familien eller en præst om emnet, men størstedelen af beboerne udtrykker tryk ved at tale med medarbejderne herom. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg vil føle mig tryk ved at tale med personalet, det er nogle dejlige mennesker, som jeg har stor tillid til".</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for at have det godt på plejehjemmet, hvor de har en hverdag med tryghed og trivsel. Samtidig vurderes det, at størstedelen af beboerne udtrykker tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning.

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

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver alle, hvordan de får den pleje og støtte, som de har behov for. Enkelte af beboerne har også eksempler på, hvordan plejen er tilpasset i forbindelse med, at de er blevet dårligere. Hertil beskriver beboerne, at de er tilfredse med kvaliteten af plejen, og at nødkaldet besvares hurtigt. Beboerne fortæller også, hvordan de oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker, og at de støtter dem i at varetage mest muligt selvstændigt. To beboere siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er god kvalitet. Jeg er meget tilfreds. Vi har et fantastisk personale. Man får så meget kærlighed og omsorg her, så jeg er næsten ved at græde over at sige det".</i></li> <li>• <i>"Jeg kan få den hjælp, jeg har brug for, men der er mange andre, der har det værre end jeg har. De får nok mere hjælp. De (medarbejderne) er meget dygtige".</i></li> </ul> <p>To beboere fortæller, at de glade for at bo på plejehjemmet, hvor de oplever at have det godt. Beboerne fremhæver herudover enkelte og mindre forhold, som beboerne ikke er helt tilfredse med. Tilsynet har været i dialog med en medarbejder og ledelsen omkring beboerne. Tilsynet oplyses om, at der arbejdes med at skabe en struktur i hverdagen for de to beboere, og at begge beboere har fået ny kontaktperson, hvilket har påvirket beboerne. Ledelsen har et stort kendskab til beboerne, og de fremhæver en stabil hverdag med en målrettet indsats hos begge beboere.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan medicinen administreres på de aftalte tidspunkter. Såfremt beboerne har behov for at klage henviser de til kontaktpersonen, forstanderen eller de faste beboermøder. Flere af beboerne understreger samtidig, at der ikke er noget at klage over.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår soignerede og veltilpassede. Deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboernes boliger fremstår tilstrækkeligt rengjorte, hvilket også er tilfældet for beboernes hjælpemidler.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere, som de kender, hvortil flere af beboerne henviser til deres kontaktperson eller andre navngivne medarbejdere. I flere boliger er der også en seddel med navnet på beboerens kontaktperson. En beboer fortæller også, at skulle der komme en ny medarbejder, så er medarbejderen altid orienteret om beboerens behov for hjælp.</p> <p>Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har lige fået en fast kontaktperson, og det er rigtigt godt".</i></li> <li>• <i>"Jeg føler virkelig, jeg kender medarbejderne, der arbejder her".</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, samt at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af indsatsen. Hertil vurderes det, at beboerne oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, at de støttes i at anvende deres ressourcer, og at der er kontinuitet i hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at to beboere fremhæver enkelte og mindre forhold, som de ikke er helt tilfredse med, men at der er en målrettet indsats hos de to beboere, som er relevant at fastholde.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne giver i høj grad udtryk for, at de oplever en god omgangstone på plejehjemmet, hvortil de oplever at have en god kontakt til medarbejderne. Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde og rare, og de fremhæver at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. To beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er faldet rigtigt godt til her, og jeg får en god snak med medarbejderne. Alle er så venlige og søde imod mig".</i></li> <li>• <i>"Alle er søde og respektfulde og banker på. Jeg vil ikke have de går ind, uden at de har banket på, så det gør de alle sammen".</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller, at de tilbydes mange forskellige aktiviteter på plejehjemmet, og at de samtidig oplever at have forskellige sociale relationer til flere af deres medbeboere. Beboerne orienterer sig om aktiviteterne i beboerbladet, og de oplever alle, at deres til- og fravalg respekteres. Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg går selv ned og træner i kælderen. Nu er der fodbold, så er jeg ikke så meget med. Men ellers er jeg med til det hele.</i></li> <li>• <i>"Jeg går til rigtig mange aktiviteter, og i mandags var jeg til gymnastik for første gang i lang tid, da jeg har været syg. Det var dejligt at starte gymnastikken op igen".</i></li> <li>• <i>"Jeg går til gymnastik og spiller petanque, vi skal have julefrokost i dag. Vi har Tingposten, hvor man kan se, hvad der foregår".</i></li> <li>• <i>"Jeg er berømt for at gå til det hele. Det er sådan, at min søn ringer og vil komme og aflevere julegaver, men jeg havde noget hver eneste dag, så vi kunne dårligt finde et tidspunkt".</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, samt at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Det vurderes, at beboerne oplever at blive tilbudt meningsfulde aktiviteter og socialt samvær, hvortil deres til- og fravalg respekteres.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>En beboer kan redegøre for oplevelser i forbindelse med hospitalsbesøg, mens to beboere fortæller om deres indflytning. De tre beboere beskriver alle, at de har oplevet gode overgange, hvor der har været styr på de praktiske forhold. De to beboere, som fortæller om indflytningen, henviser til, at det er en hektisk oplevelse at flytte på plejehjem, og at der er meget, som man skal vænne sig til. Den ene beboer siger hertil: <i>"de har modtaget mig fint"</i>, og begge beboere italesætter at være faldet godt til på plejehjemmet.</p>

	<p>Beboerne italesætter oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at medarbejderne vil kontakte deres læge eller hospital, såfremt de har behov herfor. Enkelte af beboerne har allerede erfaring hermed. En beboer fortæller blandt andet, at beboeren skal have tilsyn fra plejehjemslægen på tilsynsdagen, mens to andre beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvad det angår, så er de meget large. De hjælper os frem og tilbage til hospitalet".</i></li> <li>• <i>"Det første de gør er, at de kommer og tager mit blodtryk og min temperatur, hvis man siger, man har det dårligt".</i></li> </ul>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tre beboere kan redegøre for overgange i forbindelse med hospitalsbesøg eller indflytning. Det vurderes, at beboerne har gode oplevelser med overgange, og at alle beboerne har oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje og vil kontakte hospital eller læge, såfremt det er nødvendigt.</p>	

<p><b>Mål 5: Mad og måltider</b></p>	
<p><b>Emne</b></p>	<p><b>Data</b></p>
<p>Mad og måltider</p>	<p>Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med madens kvalitet, variation og smag. To beboere fremhæver dog, at maden ofte mangler krydderi. Begge beboere har forståelse for, at det kan være vanskeligt at gøre alle tilfredse, og den ene beboer har løst dette ved, at beboeren selv har krydderier stående, som beboeren anvender under måltidet.</p> <p>Beboerne oplever også på forskellig vis, at de har mulighed for at komme med ønsker, kommentarer eller forslag til maden. Hertil henvises til fødselsdagsmenuer og beboermøder, hvor der spørges ind til beboernes meninger.</p> <p>Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er god mad. Jeg går ikke sulten i seng, nej bevar mig vel. Fx her til morgen spørger de mig, om jeg vil have franskbrød eller rugbrød. Det kan jeg godt lide. Altså at de spørger".</i></li> <li>• <i>"Vi har et beboermøde en gang i mellem, her kan man snakke om det. Også når vi har fødselsdag, så spørger de os, hvad vi kunne tænke os".</i></li> <li>• <i>"Den er god nok, men jeg er bare så kræsen. Men så får jeg noget andet. Hvis ikke du kan lide fisk, så får du noget andet. Det får alle, hvis ikke de kan lide det (maden)".</i></li> </ul> <p>Beboerne fortæller, at de indtager deres måltider i den fælles spisestue, hvor de sidder på faste pladser. Beboerne henviser til, at de sidder sammen med nogle medbeboere, som de kan tale med, og alle beboerne oplever, at der er en god og hyggelig stemning under måltidet. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg sidder med nogen, som jeg kan tale med. Vi hygger os alle seks".</i></li> <li>• <i>"Jeg sidder på den samme plads og ved siden af de nogle medbeboere, jeg kender godt. Vi hygger".</i></li> <li>• <i>"Jeg sidder med de samme, så man lærer hinanden at kende. Jeg sidder altid med nogle faste. De bliver valgt ud, så man har noget kemi og fælles interesser".</i></li> <li>• <i>"Jeg sidder ved at fast bord. Jeg får ros for at samle et godt bord, fordi jeg godt kan lide at snakke. Når man bor på plejehjem, så glæder man sig til klokken er 12, så skal man ned og tale med de andre. Om fredagen får vi en snaps og en øl, det er så hyggeligt. Jeg er glad for at bo her".</i></li> </ul>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet, variation og smag, samt at der er gode muligheder for at give sin mening til kende og få indflydelse på maden. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever, at der er en god stemning til de fælles måltider, hvortil beboerne alle fremhæver at have god dialog og hyggeligt fællesskab med medbeboerne.

**3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE****Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med forbedringsmodellen, og at der laves audits på medicin, dokumentation og hygiejne. Hertil beskrives det, at medarbejderne udfører audits på tværs af afdelinger, hvilket bidrager til at skabe en ensartet kultur og læring på tværs af etagerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan særligt dokumentationen har høj prioritering, og at der laves PDSA-afprøvninger med henblik på, at højne kvaliteten i journalen. Herudover arbejdes der systematisk med ugentlig triagering, stuegang og opfølgingsmøder. Medarbejderne beskriver, at tilgangen understøtter, at man kommer hele vejen omkring beboerne, at der sikres tydelig opfølgning, og at der samtidigt er fokus på den røde tråd i dokumentationen.</p> <p>Herudover beskriver medarbejderne, hvordan der er arbejdet målrettet med NPI-målinger og BPSD-konferencer. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan forskellige iværksatte handlinger og en ensartet tilgang bevirker, at beboerne får en roligere adfærd. Hertil beskrives metoden som god og brugbar, samtidig med at medarbejderne fremhæver, hvordan møderne gør det muligt at dele erfaringer mellem vagtlag.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er italesat af ledelsen.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan der sikres en respektfuld og ligeværdig kommunikation og kontakt med beboerne. Hertil beskrives fx en opmærksomhed på, at man er gæst i beboerens hjem, og at det derfor er vigtigt at involvere beboeren og spørge om lov. Medarbejderne fremhæver også en individuel tilgang, som er tilpasset til beboerens tempo, samt at dialogen foregår i øjenhøjde med beboeren, og at beboeren tiltales på den måde, de ønsker.</p> <p>Medarbejderne fremhæver også korte sætninger, præcis og tydelig tale samt et roligt og åbent kropssprog, hvilket særligt er til gavn for beboere med demens.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at der spørges ind til beboernes behov, ønsker og vaner til de faste indflytningssamtaler, som afholdes for alle ny-indflyttede beboere. Beboerens pårørende inviteres med til samtalen, og de har også mulighed for at deltage til de faste beboermøder - "Hverdagsdemokrati".</p>

	<p>Til disse møder deltager forstander samt repræsentanter fra køkken og aktivitet. Her gives beboerne informationer om den kommende tid på plejehjemmet, og beboerne har mulighed for at komme til orde, fx ved at der fast spørges ind til ønsker til maden.</p> <p>Medarbejderne beskriver herudover en høj grad af fleksibilitet i plejen, hvor der tages hensyn til beboernes ønsker om blandt andet tidspunkt for hjælp og ønsker til bad. Indsatsen hos beboeren planlægges altid i samarbejde med beboeren, og der spørges ind til beboernes ønsker for tøjvalg m.m.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang medvirker til at bibeholde beboernes funktioner, og at dette gøres ved, at man inddrager beboeren i den daglige pleje på baggrund af beboerens funktionsniveau. Hertil bliver der givet eksempler på, at en beboer støttes i at bruge den raske arm, eller at en beboer støttes i at gå små ture. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med fysioterapeuten i forhold til den vedligeholdende træning og den rehabiliterende indsats.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne fortæller, at oplysninger om genoplivning kan udsøges via Cura, hvor det er noteret med rødt. Medarbejderne beskriver en kultur, hvor det er naturligt at tale med beboeren og pårørende om ønsker til livets afslutning, fx hvilket tøj beboeren skal have på, og om det er okay at deltage til beboerens begravelse. På plejehjemmet er der en tradition, hvor beboeren synges ud af plejehjemmet, og medarbejderne fremhæver, at det altid dokumenteres i Cura, såfremt en beboer har særlige ønsker til livets afslutning.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange, der understøtter sammenhæng i beboerens indlæggelse og udskrivelse. Hertil beskrives fx, at beboeren altid følges på hospitalet, hvilket medvirker til at skabe tryghed og en god overdragelse. Under indlæggelsen er der tæt kontakt med både hospital og pårørende, og der gøres løbende forberedelser, så alt er klar til, når beboeren udskrives. Dette kan indebære, at der er den rette madras eller det rette hjælpemiddel.</p> <p>Medarbejderne beskriver også et tæt samarbejde med fysioterapeuten, som kommer fast to dage om ugen, og som også deltager til de tværfaglige konferencer. Der afholdes også faste daglige møder, triageringsmøder og overlap mellem vagt-lag som en måde at sikre formidlingen af viden om beboerne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det gode tværfaglige samarbejde bidrager til, at beboerne oplever, at der er sammenhæng i indsatsen, at der bliver fulgt op, og at alle medarbejderne har den nødvendige viden om beboerens tilstand.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der understøtter en respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd samt for, hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde og for arbejdsgange relateret til livets afslutning.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fremhæver, at særligt kontinuitet og besøg fra faste medarbejdere og faste afløsere medvirker til at skabe tryghed for beboerne. Hertil beskrives det, at informationer og sammenhæng i forløbet også giver tryghed for beboerne. Hurtig besvarelse af nødkald, anvendelse af trædemåtter eller hyppige tilsyn fremhæves også som tryghedsskabende faktorer.</p>

	<p>Som en del af at øge sikkerheden for beboerne redegør medarbejderne for, hvordan der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i forhold til fx forebyggelse af urinvejsinfektion og afbrydelse af smitteveje.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at anvendelse af engangsforklæder, korrekt nedre hygiejne og øget væskeindtag har haft en tydelig positiv effekt på antallet af urinvejsinfektioner.</p> <p>Som en del af at forebygge fald beskriver medarbejderne, at der foretages en vurdering af boligen, så der ikke ligger løse tæpper, at der laves faldudredninger, og at der kan anvendes hoftebeskyttere hos beboere, som allerede er faldet.</p> <p>Medarbejderne redegør for korrekt kontrol ved administration af medicin, herunder at antal tabletter kontrolleres, og at medicinen skal ses indtaget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne samt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan dagens opgaver fordeles, og at fordelingen af beboerne primært sker ud fra prioritering om kontinuitet og kontaktperson. Såfremt der er elever eller faste afløsere, foretages der også en prioritering af beboerens kompleksitet, så faste medarbejdere varetager indsatsen hos de dårligste beboere. Medarbejderne fremhæver, at det planlægges fra morgenstunden, hvis der skal være to under en pleje eller en forflytning hos en beboer. Hertil beskrives det, at der altid er mulighed for at få en forflytningsvejleder med under besøget, hvis der er behov for sparring og vejledning.</p> <p>Alle remedier forberedes, inden plejen opstartes, så forløbet kan gennemføres uden afbrydelser. Inden boligen forlades sikres det, at der er fyldt op med remedier til de næste besøg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender TOBS, tilkalder en sygeplejerske og iværksætter handlinger herefter, når der sker forværring i beboernes tilstand. Hvis det er relevant, følges der op med lægen, som også varetager ugentlig stuegang.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at dokumentationen varetages løbende, og at der er mulighed for at få afsat tid hertil, såfremt der er behov. Medarbejderne oplever gode muligheder for at kunne dokumentere uden unødige forstyrrelser.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for anvendelsen af instrukser, vejledninger og procedurer. Medarbejderne henviser til hygiejnevejledninger og instruks for Clostridium. VAR anvendes ved forskellige faglige opgaver, som fx når ballonen til kateteret skal kontrolleres, som er en fast del af elevarbejdet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for systematiske arbejdsgange i forbindelse med plejen og dokumentationen, herunder hvordan instrukser og vejledninger anvendes i hverdagen på plejehjemmet.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen udfyldes ud fra en fast skabelon, hvor der anvendes overskrifter for fx plejen, praktisk hjælp, aktiviteter og ernæring. Beskrivelserne skal være fyldestgørende i forhold til, hvilken hjælp og støtte beboerne skal have. Hertil beskrives det fx, at der skal fremgå individuelle forhold om, hvordan badet hos en beboer skal udføres. Såfremt beboeren tiltales på en bestemt måde, skal dette også fremgå af beskrivelserne. Besøgsplanerne udfyldes af kontaktpersonen og opdateres ved forandringer.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for udfyldelsen af handlingsanvisninger, som udarbejdes på sygeplejeindsatserne. Handlingsanvisningen skal indeholde et fagligt mål og tydelige beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres. Samtidig skal der også noteres, hvad man skal være særlig opmærksom på, og hvor ofte indsatsen udføres.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udfyldelsen og anvendelsen af besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen observationer, der har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
-	

## 4. VURDERING AF FOKUSEMNE

### 4.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBTERING

I sammenhæng med det uanmeldte ordinære tilsyn på plejehjemmet Tingbjergjhemmet, er der udført et fokuseret tilsyn med fokusemnet "Medicinhåndtering". Den samlede tilsynsvurdering for fokusemnet "Medicinhåndtering" er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

#### Særdeles tilfredsstillende

##### Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er af særdeles tilfredsstillende kvalitet, herunder konstateres det, at der er indarbejdet en god praksis for kvittering af administreret medicin, og at der sikres relevant dokumentation på observationer og handlinger.

##### Observation af medicinbeholdningen:

Tilsynet vurderer, at der er sket korrekt opbevaring af beboernes medicin, og i forhold til beboeren, der får dispenseret medicin, er medicinen dispenseret korrekt.

##### Praktisk udførelse:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne håndterer og administrerer medicinen på en faglig korrekt måde.

##### Beboerinterview:

De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål.

##### Medarbejderinterview:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes arbejdsgange, dokumentationen i Cura og plejehjemmets mødeaktivitet bidrager til at sikre gode overgange mellem vagter. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende, og at det bidrager til at sikre sammenhæng i indsatserne, og forebyggelse af indlæggelser.

Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at sidemandsoplæring og undervisning bidrager til at sikre faglig udvikling.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af gældende retningslinjer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og registreringsskemaer.

### 4.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNE MEDICIN

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ingen bemærkninger.	Tilsynet har ingen anbefalinger.

## 5. DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDTERING

### 5.1 TEMA

Mål 1: Det valgte tema	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune. Temaet er udvalgt som led i det samlede tilsynskoncept i Københavns Kommune - fordeling af temaer.  Der udvælges en beboer, der får administreret insulin.
Opgaveoverdragelse af medicin-håndtering	Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune. Temaet er udvalgt som led i det samlede tilsynskoncept i Københavns Kommune - fordeling af temaer.  Der udvælges en beboer, der får administreret øjendråber.

### 5.2 DOKUMENTATION

Mål 1: Dokumentation	
Emne	Data
Kvalitet i dokumentationen i forhold til Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	Tilsynet har gennemgået dokumentationen for beboeren, der får administreret insulin. <b>Handlingsanvisninger:</b> Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger ift. administration af insulin, blodsukkermåling og koordinering af diabetesforløb.  Alle handlingsanvisninger indeholder mål og handlevejledende beskrivelser af sygeplejeindsatserne. I handlingsanvisningerne for administration af insulin og blodsukkermålinger indgår der også relevante beskrivelser af fx, hvor beboerens medicin er opbevaret, brugen af indstiksskema, særlig opmærksomhed på skift og kassering af kanyler, samt hvorledes der skal ageres ved for lave/høje blodsukkerværdier. Ligeledes ses der beskrivelser af, hvilke symptomer beboeren får herved.  I handlingsanvisningen for koordinering af diabetesforløb beskrives navn på den ansvarlige læge og informationer om behandlingsansvarlig ambulatorium. Der er beskrevet datoer ift. beboerens kommende ambulante aftaler.  Alle handlingsanvisninger indeholder ajourførte opfølgingsdatoer og link til VAR.  <b>Helbredstilstande:</b> Der er taget stilling til relevante helbredstilstande, og der ses stillingtagen til alle felter. Der observeres sammenhæng mellem dokumentationen i helbredstilstande og beboerens medicinske behandling.

	<p><b>Generelle oplysninger:</b> Der fremgår beskrivelser af beboerens helbredsoplysninger, og alle felter under "Generelle oplysninger" ses udfyldt.</p> <p><b>Observationsnotater og målinger:</b> Der er registreret målinger, svarende til den angivne frekvens i handlingsanvisningen. Der ses notater om observationer på blodsukermålinger. Ingen af de målte værdier gennem de seneste to uger har krævet en særlig indsats eller givet anledning til kontakt til behandlingsansvarlig læge. Der ses kvittering af insulingivning.</p>
Opgaveoverdragelse af medicin-håndtering	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for beboeren, der får administreret øjendråber.</p> <p><b>Handlingsanvisninger:</b> Handlingsanvisningen for administration af øjendråber indeholder mål og handlevejledende beskrivelser af sygeplejeindsatsen, fx fremgår det beskrevet, hvordan beboeren skal have dryppet øjne dag og aften. Der beskrives særlig opmærksomhed på, at beboeren skal dryppes med to præparater om aftenen, og at der skal være fem minutter mellem hver drypning. Handlingsanvisningen indeholder ajourført opfølgningsdato og link til VAR.</p> <p><b>Helbredstilstande:</b> Der er taget stilling til relevante helbredstilstande, og der ses stillingtagen til alle felter. Der observeres sammenhæng mellem dokumentationen i helbredstilstande og beboerens medicinske behandling.</p> <p><b>Generelle oplysninger:</b> Der fremgår beskrivelser af beboerens helbredsoplysninger, og alle felter under "Generelle oplysninger" ses udfyldt.</p> <p><b>Observationsnotater og signering for medicin:</b> Under observationsnotater ses der dokumentation af relevante observationer og handlinger, og således sikres der dokumentation som led i opfølgning på indsatser. Der ses kvittering af den administrerede medicin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at den sundhedsfaglige dokumentation er af særdeles tilfredsstillende kvalitet, herunder konstateres det, at der er indarbejdet en god praksis med kvittering af administreret medicin, og at der sikres relevant dokumentation på observationer og handlinger.	

### 5.3 OBSERVATION AF MEDICINBEHOLDNINGEN

<b>Mål 1: Opbevaring og dispensering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukermåling	<p><b>Opbevaring:</b> Beboerens insulin opbevares korrekt i køleskab.</p> <p><b>Risikosituationslægemidler:</b> Beboerens insulinpen er mærket med anbrudsdato, og holdbarhedsdatoen er ikke overskredet.</p>



Opgaveoverdragelse af medicin-håndtering	<p><b>Opbevaring:</b> Beboerens ugemedicin opbevares i afdelingens medicin vogn. Beboerens medicin er opbevaret korrekt. Medicinbeholdningen, der opbevares i beboerens bolig, ses ligeledes opbevaret korrekt, herunder ses brug af farvede poser til at sikre korrekt adskillelse.</p> <p><b>Dispensering:</b> Beboerens medicin er dispenseret korrekt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der sker korrekt opbevaring af beboernes medicin, og i forhold til beboeren, der får dispenseret medicin, er medicinen dispenseret korrekt.	

<b>Mål 2: Praktisk udførelse - observation af opgavens udførelse</b>	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	<p><b>Observation af opgavens udførelse</b></p> <p>Medarbejderen forbereder opgaven ved først at orientere sig i de nødvendige dokumenter i Cura, herunder de relevante handlingsanvisninger og medicinlisten.</p> <p>Medarbejderen går ind til beboeren og informerer venligt om, hvad der skal ske. Beboeren bliver lidt påvirket af tilsynets tilstedeværelse, og beboeren udtrykker, at han ikke vil have sin medicin. Medarbejderen beroliger beboeren, som dog senere accepterer at få sin medicin.</p> <p>Medarbejderen tager insulin ud af køleskabet, foretager den nødvendige kontrol og orienterer sig på indstiksskemaet ift. at vurdere, hvor beboeren skal have sit stik. Medarbejderen påfører dato på indstiksskemaet.</p> <p>Medarbejderen giver injektionen på faglig korrekt måde, og der kvitteres for den administrerede medicin.</p> <p>De gældende retningslinjer ift. at sikre korrekt håndhygiejne følges, herunder foretager medarbejderen spritning af hænder efter handskeskift.</p> <p>På tilsynsdagen skal der ikke måles blodsukker, idet dette kun er ordineret til hver 3. dag. Medarbejderen oplyser afslutningsvist, at han ved enhver tvivl vil kontakte plejhjemmets diabetessygeplejerske.</p>
Opgaveoverdragelse af medicin-håndtering	<p><b>Medicindispensering:</b></p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, der dispenserer medicin til en uge. Medarbejderen gennemlæser handlingsanvisningen for medicindispensering.</p> <p>Til dispenseringsopgaven anvendes medicinbord, som stilles ud foran beboerens dør. Medicinbordet sprittes af, før opgaven opstartes. Medarbejderen henter medicinen i beboerens bolig, stiller den på medicinbordet og går i gang med opgaven. Iført handsker dispenserer medicinen på en faglig korrekt måde. Medarbejderen arbejder ud fra en systematisk tilgang, og der foretages den nødvendige kontrol af de forskellige præparater, der dispenserer. Medarbejderen efterkontrollerer ugedispenseringen, som efterfølgende lægges i en kasse, der opbevares i medicin vognen.</p> <p>Medarbejderen laver et notat om, at der er dispenseret medicin til en uge.</p> <p>Medarbejderen er ikke i dialog med beboeren om dispenseringsopgaven, idet vedkommende ikke opholder sig i sin bolig.</p> <p><b>Medicinadministration:</b></p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, der administrerer øjendråber.</p>

	<p>Medarbejderen hilser venligt på beboeren, som hun tidligere har sagt godmorgen til og serveret morgenmad for.</p> <p>Beboeren informeres om, hvad der skal ske, og medarbejderen forbereder opgaven ved at orientere sig i Cura. Medarbejderen oplyser, at hun netop har indsat et opdateret link til VAR i handlingsanvisningen.</p> <p>Medarbejderen stiller vat, øjendråber og handsker frem på bordet ved siden af beboeren. Der foretages kontrol af præparatet og kontrol af anbrudsdato.</p> <p>Beboeren bedes om at tage sine briller af og læne hovedet lidt tilbage. Beboeren følger ubesværet medarbejderens anvisninger. Øjendrypningen udføres på en faglig korrekt måde, hertil anvender medarbejderen handsker, og medarbejderen spritter hænder efter aftagning af handskerne.</p> <p>Efter øjendrypningen mindes beboeren om hendes frisøraftale senere på formiddagen. Medarbejderen ønsker beboeren en god dag og går ud af boligen. Øjendråberne stilles tilbage i medicinvognen, og der kvitteres for den administrerede medicin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne håndterer og administrerer medicinen på faglig korrekt måde.	

## 5.4 BEBOERINTERVIEW

<b>Mål 1: Selvbestemmelse</b>	
Emne	Data
Selvbestemmelse	De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Der kan ikke foretages vurdering.	

<b>Mål 2: Overgange og sammenhæng</b>	
Emne	Data
Sammenhæng og overgange	De to beboere kan på grund af helbredsmæssige udfordringer ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Der kan ikke foretages vurdering.	

## 5.5 INTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Overgange	<p>Medarbejderne oplyser, at der sikres gode overgange i arbejdet med medicinopgaver ved, at der fx er et overlap mellem alle vagter. I overlappet mellem vagterne udveksles informationer om særlige opmærksomhedspunkter og indsatsområder. Samme arbejdsgang følges også i weekenderne. Derudover anvendes dokumentationen i Cura til videndeling af informationer om beboerne.</p> <p>Medarbejderne udtrykker oplevelsen af, at de er gode til at udveksle viden om beboerne på tværs af vagter, og at den faglige sparring bidrager til at sikre en helhedsorienteret indsats.</p> <p>Evaluering af givet pn medicin dokumenteres i Cura. En af medarbejderne fortæller, at på rapportmøderne kan der fx informeres om, at en beboer netop har fået pn medicin, og at der derfor skal være en særlig opmærksomhed på effekten heraf.</p>
Sammenhæng	<p>Medarbejderne italesætter, at koordineringen af medicinbehandlingen sker via dokumentationen i Cura, overlap mellem vagter og på diverse møder.</p> <p>Herudover bidrager auditeringsarbejdet inden for områder, såsom dokumentation, medicin og hygiejne, også til at skabe sammenhæng og kvalitet i leveringen af indsatserne.</p> <p>I varetagelsen af medicinopgaver beskriver medarbejderne, at der foregår faglig sparring med fx sygeplejerskerne, Akutteamet og eksterne fagspecialister. Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som meget velfungerende, hvilket ifølge medarbejderne blandt andet bidrager til forebyggelse af indlæggelser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes arbejdsgange, dokumentationen i Cura, og plejehjemmets mødeaktivitet bidrager til at sikre gode overgange mellem vagter.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende og bidrager til at sikre sammenhæng i indsatserne, og forebyggelse af indlæggelser.</p>	

Mål 2: Kompetencer og sparring	
Emne	Data
Medarbejdernes kompetenceniveau	<p>Medarbejderne beskriver, at der er overensstemmelse mellem deres faglige kompetencer og de opgaver, de stilles over for i hverdagen. Medarbejderne redegør for deres eget kompetenceområde, og de italesætter blandt andet, at det kun er sygeplejerskerne, der dispenserer risikosituationslægemidlet Methotrexat og varetager opgaver i forbindelse med op- og nedtrapning af medicin.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring med sygeplejerskerne, når der opstår tvivl om en opgaves løsning.</p> <p>Medarbejderne glæder sig over, at den gode kultur på plejehjemmet bidrager til, at man føler sig tryk ved at sige fra over for en opgave eller søge råd og vejledning, når der er behov herfor. Medarbejderne beskriver eksempler på sidemandsoplæring og undervisning ved fagspecialister, hvilket opleves at understøtte medarbejdernes kompetenceudvikling.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at løse de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at sidemandsoplæring og undervisning bidrager til at sikre faglig udvikling.

**Mål 3: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser**

Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	Begge medarbejdere beskriver kendskab til gældende retningslinjer, indsatskatalog og VAR. Medarbejderne finder VAR som et meget brugbart arbejdsredskab i hverdagen. En af medarbejderne oplyser, at VAR ligeledes er et nyttigt arbejdsredskab i uddannelsen af elever.
Opgaveoverdragelse af medicin-håndtering	Medarbejderen redegør på korrekt vis for, hvorledes indholdet fra instruksen ift. øjendrypning følges. Medarbejderen henviser til arbejdet med kvittering af administreret medicin.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelse af gældende retningslinjer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og registreringskemaer.

## 6. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 6.1 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 2022" 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 beboerne 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 beboerne, 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.

### 6.2 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 beboernes 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.

## 6.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

## 6.4 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 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 7. YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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



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

Jeg har ingen kommentarer.

Kh.

Jette

## 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 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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.