



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Hjortespring

Uanmeldt ordinært tilsyn  
2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelsen .....	7
3.2 Observationsstudier .....	9
3.3 Interview med borgere .....	14
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	17
4. Tilsynets formål og metode .....	22
4.1 Formål .....	22
4.2 Metode .....	22
4.3 Vurderingsskema .....	23
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	23
5. Yderligere oplysninger .....	24
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	25
Om BDO .....	26

# Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Hjortespring, Sennepshaven 4, 2730 Herlev

Leder: Inge Andersen

Antal boliger: 158 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 21. maj 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter og en plejehjems-assistent)

### Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Hjortespring har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til at få indarbejdet en rehabiliterende tilgang under måltidet. Dertil er det tilsynets vurdering, at Plejehjemmet Hjortespring arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen på Plejehjemmet Hjortespring i særdeles tilfredsstillende grad understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med en tilfredsstillende kommunikation og adfærd, som generelt er respektfuld, venlig og ligeværdig. Beboeren i det ene observationsstudie tiltales imidlertid flere gange som 'min ven', hvilket ikke virker fagligt begrundet. Tilsynet vurderer desuden, at kommunikationen imellem beboeren og medarbejderen er udfordret af, at beboeren ikke har sin tandprotese i munden under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at støtten tager udgangspunkt i beboernes egne ønsker, og at beboerne på relevant vis inddrages i tilrettelæggelsen af støtten. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne i forbindelse med observationsstudierne af personlig pleje får mulighed for at benytte egne ressourcer, idet plejen gennemføres med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer imidlertid, at frokostmåltidet i mindre grad er tilrettelagt med fokus på rehabilitering, idet kanderne på bordene ikke er håndterbare for beboerne, at beboerne ikke har mulighed for at smøre og anrette egen frokost, og at beboerne ikke opfordres til at deltage omkring indsamling af service i forbindelse med måltidet.

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, at medarbejderen har de nødvendige hjælpemidler, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

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

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestue, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og på, hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Der redegøres for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne samt sædøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Endelig kan medarbejderne redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR samt instrukser og vejledninger på KK-intra samt redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres på meget tilfredsstillende vis og efter de gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer imidlertid, at beboeren i forbindelse med det ene observationsstudie af personlig pleje placeres i en kørestol, hvor lejringspuderne ikke forinden er tilstrækkeligt rengjorte. Desuden vurderer tilsynet, at der, på trods af den varme sommerdag, er begrænset opmærksomhed på beboernes væskeindtag i forbindelse med frokostmåltidet.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet, at en medarbejder tiltaler en beboer med 'min ven', hvilket ikke er afstemt med beboeren.

Desuden bemærker tilsynet, at kommunikationen imellem beboeren og medarbejderen er udfordret af, at beboeren ikke har tandprotese i munden under plejeforløbet.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på medarbejdernes tiltaleform og initierer drøftelser med medarbejderne for at sikre optimale betingelser for kontakt og kommunikation med beboerne.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet, at måltidet i mindre grad er tilrettelagt med fokus på rehabilitering, idet kanderne på bordene ikke er håndterbare for beboerne, at beboerne ikke har mulighed for at smøre og anrette deres egen mad, og at beboerne ikke opfordres til at deltage omkring indsamling af service.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer, hvordan frokostmåltidet kan planlægges med et større fokus på rehabilitering.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet af personlig pleje, at lejringspuderne på beboerens kørestol fremstår med manglende rengøring, og at beboeren lejres med disse uden forudgående rengøring.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på etablering af systematiske arbejdsgange vedrørende rengøring af beboernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet, at beboerne i begrænset omfang motiveres til væskeindtag.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne prioriterer at øge beboernes væskeindtag på varme dage.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Plejhjemmet modtog ved det sidste tilsyn anbefalinger i forhold til beboernes oplevelse af medinddragelse i plejen og madens kvalitet. Plejhjemmet modtog tillige anbefalinger i relation til uhensigtsmæssigt sted til drøftelse af personfølsomme oplysninger samt opmærksomhed på at mindske forstyrrelser under plejen og at sikre tilstrækkelige devises til rådighed for medarbejderne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der efter sidste års tilsyn har været gennemført drøftelser med de beboere, der savnede medinddragelse. Beboernes medbestemmelse og medinddragelse er ligeledes drøftet på plejhjemmets bestyrelsesmøder, beboermøder og personalemøder.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende madens kvalitet fortæller ledelsen, at plejhjemmet arbejder med målene for bæredygtig og klimavenlig kost, hvilket afføder forskellige reaktioner hos beboerne. Derfor har plejhjemmet taget initiativ til at præsentere og drøfte plejhjemmets klima- og bæredygtigheds mål på beboermøder og beboer-pårørendemøder med henblik på at sikre, at alle bliver hørt i processen. Beboerne har ligeledes haft mulighed for at komme med forskellige input til en forbedring af selvbestemmelsen og medinddragelsen i forbindelse med måltiderne.</p> <p>I forhold til fokus på uhensigtsmæssig drøftelse af personfølsomme oplysninger forklarer ledelsen, at alle medarbejdere gennemgår et e-læringsprogram om tavshedspligt og videregivelse af personfølsomme oplysninger. Der har ligeledes været gennemført drøftelser om emnet med social- og sundhedselever og sygeplejestuderende.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejdernes oplevelse af mange forstyrrelser i plejen er diskuteret på personalemøderne i afdelingerne. Dialogerne har konkret udmøntet sig i aftaler om, hvornår det er mest hensigtsmæssigt at kontakte hinanden med henblik på at begrænse forstyrrelsen i morgenplejen.</p> <p>Afslutningsvis beskriver ledelsen, at der er indkøbt flere devises således at næsten alle medarbejdere har deres egen devise, samt at elever, studerende og afløsere kan låne devises ved behov.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, at plejhjemmet deltager i et EU-projekt 'Imagine', der bl.a. har fokus på at nedbringe brugen af antibiotika ved urinvejsinfektioner. Projektet indebærer hygiejneauditeringer og observationsstudier af plejeopgaver med fokus på nedre hygiejne. Ledelsen fortæller, at opsamlingsmøderne i forbindelse med projektet har haft fokus på de overordnede resultater, men at plejhjemmet fortsætter indsatsen, og inddrager arbejdet med utilsigtede hændelser for sikre et kontinuerligt fokus på årsagerne til og forebyggelse af urinvejsinfektion. Ledelsen fortæller, at hygiejne er et løbende fokusområde i kvalitetsarbejdet. Derfor er der uddannet hygiejneressourcepersoner, der varetager undervisning og introduktion til alle nye medarbejdere, elever og studerende, både ved sidemandsoplæring, via VAR og med e-læring.</p>

Dokumentationsarbejdet er ligeledes et løbende fokusområde, der arbejdes med i alle afdelinger på plejehjemmet. Den dokumentationsansvarlige udviklingssygeplejerske udarbejder dokumentationsaudits, bl.a. på alle nye beboeres journal efter indflytning, og tilbyder medarbejderne sidemandsoplæring med fokus på meningsfuld dokumentation og sammenhæng i journalerne.

Plejehjemmet arbejder målrettet med opgaveoverdragelse af sygeplejeopgaver, som er et centralt fokusområde i Københavns Kommune. Der arbejdes med borger-specifik opgaveoverdragelse, som altid tildeles i samarbejde med en afdelingsleder eller sygeplejerske, og som fremgår af medarbejdernes individuelle kompetenceskemaer. Afslutningsvist fortæller ledelsen, at plejehjemmet deltager i et projekt om etablering af faste teams omkring beboerne, hvor fokus er rettet mod beboernes oplevelse af selvbestemmelse, tryghed og kontinuitet. Afledt af projektet arbejder afdelingerne med forskellige mindre fokusområder, herunder medbestemmelse omkring aktiviteter og ritualer omkring dødsfald på plejehjemmet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Hjortespring har iværksat tiltag, som på meget tilfredsstillende vis understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Dog vurderer tilsynet, at der fortsat er udviklingspotentiale i forhold til at få indarbejdet en rehabiliterede tilgang under måltidet. Dertil er det tilsynets vurdering, at Plejehjemmet Hjortespring arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

## 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

### Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, seks afdelingsledere og to udviklingssygeplejersker, hvoraf den ene udviklingssygeplejerske er ansat på et mindre antal timer. Udviklingssygeplejerskerne er de primære tovholdere på kvalitetsarbejdet, mens en tværgående sygeplejerske udfører sygeplejeindsatser på tværs af huset.

Ledelsen beskriver, hvorledes de systematisk arbejder med analyse af indsamlede UTH-data til indsatser på plejehjemmet. Udviklingssygeplejersken fortæller, at der sidste år var fokus på indsatser omkring faldforebyggelse, mens der i år er fokus på urinvejsinfektioner.

Ledelsen beskriver, at der er tilknyttet nye plejehjemslæger, der kommer på plejehjemmet flere gange om ugen på stuegang, tager blodprøver og gennemgår alle beboernes medicin.

Udviklingssygeplejerskerne mødes dagligt for at følge op på de tiltag, der foregår på plejehjemmet, og de deltager i de månedlige ledermøder ved behov. Der er ligeledes sygeplejefaglige møder med forskellige emner, fx journalgennemgang, UTH-arbejdet eller tryksårsforebyggelse.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen på Plejehjemmet Hjortespring i særdeles tilfredsstillende grad understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.



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

<b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<b>Data:</b> Ledelsen ønsker, at tilsynet er opmærksomme på, om beboerne bliver mødt med respekt. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på, og taltaler beboeren ved navn ved ankomst til boligen. Medarbejderen har øjenkontakt, smiler og fremstår nærværende i sin kommunikation under hele plejeforløbet. Det er tydeligt, at medarbejderen har en dyb forståelse for beboeren, idet beboerens livshistorie inddrages på en relevant måde. I kommunikationen bruger medarbejderen berøring, som for eksempel en hånd på skulderen, og medarbejderen taler med en omsorgsfuld tone. Medarbejderen er opmærksom på beboerens behov, og spørger regelmæssigt ind til, om beboeren er træt, sulten, eller om beboeren sidder eller ligger komfortabelt. Det observeres dog, at medarbejderen flere gange tiltalte beboeren som 'min ven', hvilket ikke synes at være afstemt med beboerens præferencer. Beboeren har ikke sin protese i munden under hele plejeforløbet. Dette udfordrer kommunikationen mellem medarbejderen og beboeren. Både medarbejderen og beboeren nævner flere gange den manglende protese og dens betydning for deres dialog. Trods dette bliver protesen først sat i munden på beboeren ved afslutningen af plejeforløbet. I forbindelse med tilbagemeldingen til medarbejderen spørger tilsynet ind til baggrunden for, at beboeren ikke indledningsvist fik protesen i munden. Medarbejderen fortæller, at beboeren lejlighedsvist kan håndtere protesen på en u hensigtsmæssig måde, hvorved den går i stykker, og at medarbejderen derfor afventer med at hjælpe beboeren protesen i munden.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Begge medarbejdere træder roligt ind i boligen, hvor beboeren ses liggende i sengen, og er vågen. Begge medarbejdere hilser 'godmorgen', imens de med en let berøring på beboerens hånd etablerer øjenkontakt med beboeren. Beboeren observeres med en svær kognitiv funktionsnedsættelse, afspejlet i fysisk stivhed og kontrakturer og et sparsomt sprog. Det er primært den ene medarbejder, der taler til beboeren. Medarbejderen benytter korte sætninger, og er opmærksom på beboerens ansigtsmimik og reaktioner undervejs. Medarbejderne kommunikerer i begrænset omfang med hinanden under plejen og kun vedrørende koordinering af opgaverne. Medarbejderne har fuldt fokus på beboeren.  <u>Observationsstudie af frokostmåltid i en afdeling:</u> Spisestuen er indrettet med tre spiseborde. Ved det ene bord sidder der tre beboere, mens der ved det andet bord sidder to beboere. Nogle beboere tager selv initiativ til samtale, mens de to tilstedeværende medarbejdere hver især sidder ved et bord og faciliterer en ligeværdig og respektfuld samtale. Samtalerne omhandler
-------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

blandt andet dagens aktiviteter og andre aktuelle oplevelser. Beboerne får støtte efter behov for at deltage i samtalerne, og de bliver tiltalt ved deres fornavn.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren løbende og relevant under plejeforløbet. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger, og sikrer sig beboerens accept. Beboeren bliver lidt utålmodig i forbindelse med nedre hygiejne, hvortil medarbejderen forsikrer beboeren om, at soigneringen snart er overstået. Herefter virker beboeren rolig. I forbindelse med den øvre hygiejne spørges beboeren ind til ønsker i forhold til hårpynt, og det valgte hårbånd gives til beboeren.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne tilpasses deres information til beboerens kognitive niveau, og de inddrager beboeren på relevant vis. En af medarbejderne informerer løbende beboeren inden udførelsen af en opgave. Beboeren bliver afslutningsvist adspurgt om ønske til at få parfume på, hvor medarbejderen via beboerens ansigtsmimik finder frem til beboerens ønske.

##### Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Inden frokostens start indsamler en medarbejder beboernes individuelle ønsker til frokosten, herunder hvilke og hvor mange stykker smørrebrød beboerne ønsker, og om der ønskes lun ret og salat.

Derudover observeres forskellige valgmuligheder i forhold til drikkevarer, idet der på bordene observeres både mælk, saft og vand.

#### Rehabilitering

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen yder primært kompenserende pleje, idet beboeren har meget begrænsede fysiske ressourcer. Medarbejderen guider enkelte gange beboeren til aktiv deltagelse, bl.a. i forbindelse med, at beboeren skal vende sig i sengen. I forbindelse med forflytning med loftslift guider medarbejderen beboeren til at holde fast med armene samt at strække benene i forbindelse med placering i kørestolen.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboerens funktionsniveau er fysisk og kognitivt begrænset, hvorfor der udelukkende ydes kompenserende pleje.

##### Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Beboerne ankommer alle til spisestuen på egen hånd, hvor de tager plads ved bordene. Beboerne har ikke behov for støtte til at indtage måltidet, dog observeres det, at de store og fyldte kander med drikkevarer, der er placerede på bordene, ikke er lette for beboerne at håndtere, og ingen beboere forsøger at hælde fra kanderne. Efter måltidet observerer tilsynet, at beboerne ikke motiveres eller guides til at hjælpe med at tage af bordet. Alle beboerne forlader spisestuen selvstændigt.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt mødes med en tilfredsstillende kommunikation og adfærd, som generelt er respektfuld, venlig og ligeværdig. Beboeren i det ene observationsstudie tiltales imidlertid flere gange som 'min ven', hvilket ikke virker fagligt begrundet. Tilsynet vurderer desuden, at kommunikationen imellem beboeren og medarbejderen er udfordret af, at beboeren ikke har sin tandprotese i munden under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at støtten tager udgangspunkt i beboernes egne ønsker, og at beboerne på relevant vis inddrages i tilrettelæggelsen af støtten. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne i forbindelse med observationsstudierne af personlig pleje får mulighed for at benytte egne ressourcer, idet plejen gennemføres med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer imidlertid, at frokostmåltidet i mindre grad er tilrettelagt med fokus på rehabilitering, idet kanderne på bordene ikke er håndterbare for beboerne, at beboerne ikke har mulighed for at smøre og anrette egen frokost, og at beboerne ikke opfordres til at indsamle service i forbindelse med måltidet.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

#### Emne:

Organisering af arbejdet

#### Data:

##### Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen henter indledningsvist et vaskefad, og organiserer herefter alle nødvendige remedier på sengebordet, inden nedre personlig pleje i sengen påbegyndes. Dertil finder medarbejderen tøj frem til beboeren, som placeres inden for rækkevidde. Medarbejderen observerer, at motoren til beboerens vekselrykmasdras er slukket. Medarbejderen får straks tændt motoren igen, og spørger ind til beboerens velbefindende. Sengens funktioner anvendes til at sikre hensigtsmæssige arbejdsstillinger, og loftslift og kørestol håndteres på en rutineret måde. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejesituationen.

##### Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Begge medarbejdere klargør remedier til den personlige pleje, og de benytter et plejebord med vaskefad, klude, handsker, ble og håndklæde. Skraldepose og pose til vasketøj placeres hensigtsmæssigt ved sengen. Medarbejderne anvender sengens funktioner til at sikre hensigtsmæssige arbejdsstillinger og arbejdsgange, herunder fjernes gavlen til at skabe hensigtsmæssige forhold i forbindelse med pleje af beboerens fødder og underben. Derudover er sengen udstyret med VEND-LET-system, som medarbejderne samarbejder omkring, og som de anvender på rutineret vis. Efter pleje i sengen forflyttes beboeren med lift til komfortkørestol, som er placeret tæt ved sengen.

##### Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Der er to medarbejdere til stede i spisestuen, hvoraf den ene medarbejder klargør tallerkener med det ønskede smørrebrød til beboerne, og den anden medarbejder sørger for borddækning. Bordene ses veldækkede med blomster, bordløbere, servietter samt salt og peber. En af medarbejderne kører med et rullebord imellem bordene, og serverer maden på tallerkenerne. Under måltidet må den ene medarbejder forlade frokosten pga. lægebesøg.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, at medarbejderen har de nødvendige hjælpemidler, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen aftørrer indledningsvist beboerens plejebord, før det anvendes under plejen. Det observeres, at beboerens kørestol har fastmonteret puder, og at disse puder fremtræder beskidte og mindre hygiejniske. Medarbejderen vælger imidlertid at forflytte beboeren til stolen uden forudgående rengøring af stolens puder.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne samarbejder omkring håndteringen af de praktiske opgaver, herunder lettere rengøring, sengeredning samt håndtering af vasketøj og affald. Beboeren er, pga. kognitiv tilstand, ikke inddraget heri.  <u>Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:</u> Medarbejderen, der håndterer klargøringen af maden i køkkenet, overholder de hygiejniske retningslinjer, og udfører korrekt håndhygiejne. Afslutningsvist er der en medarbejder, der sørger for indsamling af snavset service.
<b>Personlig støtte og pleje</b>	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen iklæder sig engangsforklæde og engangshandsker, inden plejen påbegyndes, og medarbejderen udfører den personlige hygiejne efter de faglige retningslinjer på området. Medarbejderen udfører korrekt håndhygiejne, herunder relevant brug af handsker og korrekt håndhygiejne imellem handskeskift. Medarbejderen er opmærksom på en grundig nedre hygiejne, idet beboeren har haft afføring. Medarbejderen er desuden opmærksom på beboerens intimsfære og sikrer, at beboeren bliver afdækket på intime områder med et håndklæde undervejs i plejen. Medarbejderen forflytter beboeren til komfortkørestol via loftslift på en rolig måde, hvorefter beboeren støttes til øvre hygiejne og hudpleje på badeværelset.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Den personlige pleje udføres efter relevante faglige retningslinjer for hygiejne, idet medarbejderne udfører korrekt nedre hygiejne samt udfører korrekt rettidigt handskeskift med desinfektion af hænderne. Begge medarbejdere er iført engangsforklæde, og overholder uniformsetiketten. Indledningsvist aftager en af medarbejderne beboerens hælflaster på den ene fod og observerer huden for trykspor. Herefter smøres underbenet med creme, og medarbejderne samarbejder om at give kompressionsstrømper med brug af glidedug, idet beboeren ikke har ressourcer til at løfte benet. Herefter udføres der henholdsvis nedre og øvre hygiejne i sengen, hvor intimområdet afdækkes med håndklæde undervejs, og derudover sikrer medarbejderne, at hudfolder tørres omhyggeligt, og at der smøres med barrierecreme på udsatte områder i intimområdet. Til sidst hjælpes beboeren med påklædning i sengen.

Medarbejderne er meget omhyggelige i forhold til at tøjet sidder korrekt, så der ikke skabes yderligere risiko for tryk på huden. Begge medarbejdere er løbende opmærksomme på beboerens velbefindende i plejesituation, idet beboeren giver udtryk for at have ubehag ved udstræk af arme og ben samt vendinger i sengen. En af medarbejderne sørger for at holde i hånden og berolige beboeren. I forbindelse med forflytning til komfortkørestol støtter begge medarbejdere beboeren ved at holde på ben og overkrop. Efter beboeren er placeret i kørestolen, sørger medarbejderne for, at der ligger aflastningspuder ved arme og fødder. Afslutningsvist får beboeren mundpleje, siddende i kørestolen, får friseret håret, og køres til fællesspisestuen.

Observationsstudie af et frokostmåltid i en afdeling:

Det er en meget varm sommerdag, og flere beboere efterlader halvtomme glas, og de fyldte kander med vand og saft er urørte efter måltidet. Medarbejderne opfordrer eller motiverer ikke beboerne til at drikke.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje generelt leveres på meget tilfredsstillende vis og efter de gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer imidlertid, at beboeren i forbindelse med det ene observationsstudie af personlig pleje placeres i en kørestol, hvor lejringspuderne ikke forinden er tilstrækkeligt rengjorte. Desuden vurderer tilsynet, at der, på trods af den varme sommerdag, er begrænset opmærksomhed på beboernes væskeindtag i forbindelse med frokostmåltidet.

**3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

<p><b>Emne:</b> Fællesarealer</p>	<p><b>Data:</b> Plejhjemmets fællesarealer fremstår rene og ryddelige og med hjemligt indrettede opholdsstuer og små siddepladser på gangene, der indbyder til hygge og samtale. Der ses mange muligheder for mindre aktiviteter og oplevelser, idet der er akvarier, flotte dekorationer, reoler med bøger, musik, spil og reminiscens genstande samt mulighed for air-hockey, bordfodbold og billard. Derudover findes der i stueetagen en genbrugsbutik og en kiosk, der drives af frivillige. De frivillige, der er til stede på tilsynsdagen, opleves med en venlig og imødekommende adfærd over for beboerne.  Overalt på plejhjemmet observeres en venlig og respektfuld tone, både mellem medarbejderne og beboerne og medarbejderne indbyrdes. Der opleves en god stemning, hvor alle hilser på hinanden, både beboerne og medarbejderne.</p>
<p><b>Sociale aktiviteter</b></p>	<p>Tilsynet observerer synlige aktivitetsoversigter og opslag på opslagstavler og i elevatorer. Af oversigterne fremgår det, at beboerne kan deltage i bl.a. gymnastik, siddende dans, plantedag, banko, whistklub og musikarrangementer. Der ses også en del fotos fra tidligere arrangementer, der pryder væggene rundt omkring på plejhjemmet. Der ses flere beboere, der handler i kiosken, og som får sig en lille snak med den frivillige kioskbestyrer.  Tilsynet observerer, at der er en livlig aktivitet på de grønne udendørsarealer, hvor plejhjemmet afholder Royal Run på tilsynsdagen. Der ses Royal Run-flag rundt om en markeret bane i et grønt areal, der er i tilknytning til plejhjemmet. Flere af beboerne klarer turen rundt selvstændigt, imens andre får selskab af en</p>

medarbejder. Vel i mål får beboerne en medalje om halsen og tilbudt drikkevarer, bananer og flødebolle. En børnehave deltager også i arrangementet sammen med beboerne, og børnene får ligeledes medaljer efter løbeturen i parken. Der er en del synlige medarbejdere og frivillige i forbindelse med arrangementet, der støtter og motiverer beboerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at fællesarealerne er indbydende, og giver mulighed for både større og mindre sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og de understøtter beboerne i at deltage i det sociale liv og aktiviteter på plejehjemmet.

## 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p><b>Data:</b> Alle tolv beboere fortæller, at de har det godt på plejehjemmet, og at de er trygge ved at bo på stedet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg føler mig tryk. Jeg har oplevet en enkelt episode med en nyindflyttet beboer, som ville ind til mig - her greb medarbejderne straks ind'.</i></li> <li>• <i>'Jeg har det meget behageligt. Jeg er tryk, for her er en regelmæssighed, og de ved, hvad de foretager sig'.</i></li> <li>• <i>'Jeg føler mig tryk, og føler mig hjemme'.</i></li> <li>• <i>'Jeg taler med alle, og jeg er tryk. Jeg sidder ofte på bænken, og taler med folk. Det er tryk, for de holder øje med mig, og det er rart'.</i></li> </ul>
<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er selv med til at bestemme, men initiativet udgår i høj grad fra medarbejderne. De sørger for, at jeg kommer af sted til forskellige ting'.</i></li> <li>• <i>'Jeg gør de ting, jeg gerne vil, jeg har en scooter, så jeg kan køre ud og handle, det sætter jeg stor pris på'.</i></li> <li>• <i>'Nu er jeg rimelig selvhjulpne, og min knold fungerer nogenlunde, men mit skelet er lidt træt. Jeg lever det liv, jeg har lyst til'.</i></li> <li>• <i>'Jeg bestemmer 100% selv'.</i></li> </ul>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Beboerne oplever alle at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og at de støtter beboerne i fortsat at gøre så meget som muligt selv. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg kan det hele selv nu, det kunne jeg ikke, da jeg kom. En medarbejder motiverede mig hele tiden, og jeg genvandt mine funktioner, det er jeg glad for'.</i></li> <li>• <i>'Jeg får den hjælp, jeg har brug for. De er meget opmærksomme på min hygiejne, da jeg lider af inkontinens'.</i></li> <li>• <i>'De ved godt, hvordan jeg vil have det - min kontaktperson kender mig bedst, men de andre ved også godt, hvordan jeg vil have hjælpen'.</i></li> <li>• <i>'Jeg er meget glad for, at jeg bor sammen med min hustru. Jeg får hjælp til det hele, og skal bare bede om mere hjælp, så får jeg det'.</i></li> </ul> <p>Alle beboere giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de skal gå hen med eventuelle klager. Flere beboere nævner, at de ville bede deres pårørende om hjælp, og andre beboere nævner, at de ville tage fat i afdelingsledelsen eller en medarbejder, som de kender, og har tillid til.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene og velholdte.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Alle tolv beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Medarbejderne er søde, betænksomme og medlevende - jeg kan ikke rose dem nok. I går kom de f.eks. helt uopfordrede med en kop kaffe til min kone, som var på besøg'.</i></li> <li>• <i>'Det er hovedsageligt den samme, der er her om morgenen. Om aftenen er det to forskellige hold - det er også de samme'.</i></li> <li>• <i>'Det er primært de samme, og jeg er glad for dem alle sammen'.</i></li> </ul>
<p><b><u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u></b></p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.</p>	

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere	<b>Data:</b> Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, samt at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'De taler til mig, som om jeg var normal, det er dejligt, at de ikke taler ned til mig. Det ville være underligt, hvis de pussensede mig'.</i></li> <li>• <i>'Der er nogle, jeg har et særligt forhold til, hvor vi kan lave sjov med hinanden. Alle taler pænt, og de banker på, inden de kommer ind i min bolig'.</i></li> </ul>
--------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Emne:</b> Muligheder for at være social	<b>Data:</b> Beboerne er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Flere beboere deltager i en del af de planlagte aktiviteter, og de kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg cykler tre gange om ugen, det er jeg glad for'.</i></li> <li>• <i>'Jeg deltager i de ting, der foregår her. Royal Run og Banko f.eks.'</i></li> <li>• <i>'Jeg deltager i en masse ting, bl.a. banko, cykelture, og jeg er startet på at lære petanque'.</i></li> <li>• <i>'Jeg går i aktivitetscenteret. Hver fredag er der oplæsning fra bogen 'om Ellen' - så sidder vi sammen i 'slyngelstuen', og det er vældig underholdende. Om torsdagen har jeg træningsdag, hvor jeg cykler i en halv time. Jeg går selv derned og hjem igen - og om tirsdagen er der 'slikmutter'.</i></li> </ul> <p>For enkelte beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i de planlagte aktiviteter. Beboerne fortæller blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Her er aktiviteter, men det siger mig ikke noget, jeg gider ikke at deltage'.</i></li> <li>• <i>'Jeg går til banko hver dag ude i byen, jeg tager selv frem og tilbage'.</i></li> </ul> <p>Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker det.</p>
-----------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<b>Emne:</b> Mad og måltider	<b>Data:</b> Ni ud af tolv beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver smagen af maden, som værende god, men også, at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, de ikke bryder sig om. Beboerne udtaler bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er meget tilfreds med maden. Det er fin mad, vi får. Meget varieret og veltilberedt'.</i></li> <li>• <i>'Maden er god og sund. Jeg har været vant til at spise sund mad'.</i></li> </ul>
---------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Tre generelt tilfredse beboere har mindre kommentarer til madens variation, men de oplever stor lydhørhed hos medarbejdere, ledelse og køkkenpersonale.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer alle tolv beboere, at man godt kan komme med forslag, og flere beboere nævner, at køkkenet deltager på beboermøderne, og at der opleves en lydhørhed i forhold til beboernes ønsker. En beboer har i en periode fået fedtreduceret kost. Beboeren oplevede en god dialog med køkkenet i den forbindelse, og har siden opnået et større vægttab.

Ni ud af tolv beboere spiser deres måltider i fællesspisestue. Beboerne oplever en god stemning under måltiderne. Tre beboere ønsker at spise deres måltider i deres bolig, hvilket er et aktivt valg, som respekteres af medarbejderne.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynet vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestue, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Data:

Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet deltager i et EU-projekt 'Imagine', der bl.a. har fokus på at nedbringe brugen af antibiotika ved urinvejsinfektioner. Projektet indebærer hygiejneauditeringer og observationsstudier af plejeopgaver med fokus på nedre hygiejne. Der indsamles data omkring forekomst af urinvejsinfektioner, køn på beboeren, alder og eventuelle symptomer.

Ligeledes fortæller medarbejderne, at plejehjemmet deltager i Københavns Kommunes projekt vedrørende selvbestemmelse og tryghed ved faste teams. To af afdelingerne på plejehjemmet arbejder med lidt forskellige områder. En afdeling arbejder med beboerinddragelse omkring hverdagsaktiviteter og en anden afdeling arbejder med beboerinddragelse omkring ritualer omkring dødsfald på afdelingen.

Der udføres medicin- og dokumentationsaudit hver 14. dag på tværs af afdelingerne. Medarbejderne tilkendegiver, at de udfører journalaudits på hinandens journaler, hvilket medvirker til både faglig refleksion og inspiration.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lytte.</li> <li>• Være anerkendende.</li> <li>• Kropssprog.</li> <li>• Sikre øjenkontakt.</li> <li>• Tilpasse kommunikation til beboerens kognitive funktionsniveau.</li> <li>• Sikre støtte til hjælpemidler, fx høreapparater.</li> </ul> <p>I besøgsplaner beskrives det, hvordan beboerne ønsker at blive tiltalt, og medarbejderne tager udgangspunkt i beboernes livshistorie i det relationelle arbejde.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. Hvis beboeren giver samtykke, inddrages pårørende også til at bidrage med oplysninger om beboerens vaner, behov og ønsker.</p> <p>I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje, f.eks. hvis en beboer har været vant til at bade om aftenen, så tilpasses plejen efter beboerens vaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren, som løbende tilpasses ved ændringer i beboerens tilstand. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes til at handle ind sammen med beboerne eller til at gå ud og spise.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bruger beboernes ressourcer aktivt, og at de motiverer den enkelte beboer til at gøre så meget som muligt selv. I forbindelse med personlig pleje handler det for en del beboere om at støtte i struktur og rækkefølge, mere end det handler om at yde kompenserende støtte. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper nogle beboere med at dække bord og at vaske borde af efter maden.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren, og at egen læge altid er involveret. I enkelte tilfælde støttes beboerne til at udtrykke ønsker over for pårørende forud for samtalen med lægen. De fleste beboere skifter læge til plejehjemmets læge efter indflytning, og lægen har en opstartssamtale med beboeren, hvor der altid spørges ind til ønsker for genoplivning. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal samt på afdelingernes e-tavler.</p>

**Samarbejde**

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Når en beboer har været indlagt, og udskrives til plejehjemmet, sker der en tæt koordinering imellem de forskellige faggrupper, hvor sygeplejersken altid er involveret. Der sikres desuden en tæt koordinering med egen læge.

Der holdes triageringsmøde dagligt i alle afdelinger, hvor afdelingslederen også deltager. Dokumentationen i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger videreformidles til kolleger.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og på, hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

**3.4.3 Mål 3: Sikkerhed****Emne:**

Tryghed og sikkerhed

**Data:**

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Kendskab til medarbejderne/kontaktpersoner.
- Skåne beboere for skift i medarbejdere, hvis de ikke tåler dette.
- Overholdelse af aftaler, som er indgået med beboerne.
- Sikre, at beboerne føler sig set og hørt.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.:

- Observationer af huden - rødme, tryk, sår.
- Beboerens humør - vrede, irritation, årsag.
- Infektion, temperaturforhøjelse. Er beboeren varm og blussende, infektion, rallen - obs lungebetændelse, lugt, farve på urin - obs urinvejsinfektion.
- Faldforebyggelse - sikre, at beboerne har de rette hjælpemidler til rådighed, gode sko.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge afbrydelser i plejen ved at have alle remedier til rådighed, inden plejen påbegyndes. Medarbejderne beskriver, hvordan de inden hver plejesituation overvejer, om de skal lade arbejdstelefonen ligge uden for under besøget, hvis beboeren bliver utryg ved opkald. Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboernes tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryg ved.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis, hvor dokumentationen foregår løbende. Dokumentationen sker ikke altid uden forstyrrelser, men det aftales eventuelt, at medarbejderne dokumenterer på skift. Flere medarbejdere fortæller, at dokumentationen også sker sammen med beboerne, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboerne. Medarbejderne tilkendegiver at opleve gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra afdelingsleder og sygeplejersker.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via VAR-portalens samt KK-intra, og de giver eksempler på anvendelse af disse. En medarbejder beskriver, at der altid indsættes link til VAR i handlingsanvisninger.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på en særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR samt instrukser og vejledninger på KK-intra.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p><b>Emne:</b> Besøgsplan</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab af en afløser, der ikke kender beboeren. Medarbejderne opremser desuden andre vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder generelle oplysninger, personlig pleje, mad og drikke og medicin, og hvordan medicinen indtages og beboerens præferencer i forhold til aktiviteter og hjælpemidler.</p>
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

**3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet****Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Intet at bemærke.

## 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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

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

### 4.2 Metode

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er 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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

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

## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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



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

Vi har ikke noget til det faktuelle i tilsynsrapporten efter uanmeldt tilsyn på Hjortespring.

Med venlig hilsen

**Inge Ferdinand Andersen**  
Forstander  
Hjortespring

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.