



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Aalholmhjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn  
2025

# 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 .....                                   | 12 |
| 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....                         | 15 |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                               | 20 |
| 4.1 Formål .....                                                  | 20 |
| 4.2 Metode .....                                                  | 20 |
| 4.3 Vurderingsskema .....                                         | 21 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....                              | 21 |
| 5. Yderligere oplysninger .....                                   | 22 |
| 6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer ..... | 23 |
| Om BDO .....                                                      | 24 |



# 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



Niels Kristoffersen

*Partner*

Mobil: 28 99 80 63

Mail: [nsk@bdo.dk](mailto:nsk@bdo.dk)

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

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 tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby

Forstander: Christian Suhr - er ikke til stede på tilsynsdagen  
Afdelingsledere: Bettina Dannemann Hansen og Lotte Otto

Antal boliger: 32 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. april 2025

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets afdelingsledere
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

### Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, 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 Aalholmhjemmet har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat er mindre udviklingsområder inden for hygiejne, der skal arbejdes videre med.

Dertil er det tilsynets vurdering, at Aalholmhjemmet arbejder med særdeles relevante områder i kvalitetsarbejdet, og at plejehjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboeren medinddrages på relevant vis, og at medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

Det er tilsynets vurdering, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejeforløbet.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en faglig overbevisende og meget tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen generelt udføres i henhold til gældende retningslinjer, fraset i et tilfælde, hvor de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen generelt understøtter hjemlighed og hygge, fraset i et fællesområde, hvor indretningen ses mindre hensigtsmæssig, ligesom der ses mindre målrettet brug af tv under frokosten i en afdeling.

Plejehjemmet vurderes at have et rigt og varieret udbud af hverdagsaktiviteter, baseret på tilsynets observationer på tilsynsdagen. Endelig vurderer tilsynet, at der generelt arbejdes ud fra de faglige retningslinjer, men at der i et tilfælde, i forbindelse med frokostmåltidet, administreres medicin på en måde, som ikke efterlever retningslinjerne på området.

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

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres generelt ryddelige og rengjorte, også hjælpemidler, fraset i en bolig, hvor et hjælpemiddel fremstår mindre rengjort. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

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

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever at være særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Desuden vurderer tilsynet, at beboerne har indflydelse på maden, samt at beboerne oplever en god og hyggelig stemning ved måltiderne.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

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

Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og medarbejderne kan på reflekteret vis redegøre for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand samt for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug for deres daglige arbejde.

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

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker under observationsstudiet af en plejesituation, at medarbejderen i et tilfælde ikke skifter rettidigt handsker mellem en uren og ren procedure.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have et øget fokus på konsekvent efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i klinisk praksis med det formål at afbryde smitteveje.

Tilsynet bemærker ved observation på fællesarealerne:

- At der i et tilfælde administreres medicin uden sikker identifikation ved, at der hældes medicin fra dispenseringsæske over i et medicinbæger uden at påføre label eller uden at være ved siden af beboeren.
- At indretningen i et fælles køkken/stue fremstår mindre hensigtsmæssig ift. en iøjnefaldende placering af en vogn til brugt service og en større grå plastik skraldespand, som bryder med den ellers observerede hyggelige atmosfære. Placeringen tæt ved et spisebord betyder desuden, at medarbejderne arbejder med affald og service tæt ved to beboeres ryg, hvilket virker forstyrrende, mens de spiser morgenmad.
- At gardiner flere steder i huset hænger i kun få af de tilhørende kroge, hvilket giver et rodet udtryk.
- Tilsynet bemærker under et beboerbesøg et mindre rent hjælpemiddel i en bolig.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med medicinhåndtering ift. sikker identifikation ved administration.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på indretningen i det konkrete opholdsrum med fokus på hjemlighed og ro omkring spisebordene.

Tilsynet anbefaler ledelsen at rette en opmærksomhed på ansvarsfordelingen vedrørende rengøring af hjælpemidler.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

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

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Emne:</b></p> <p>Opfølgning på sidste års tilsyn</p> | <p><b>Data:</b></p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog Aalholmhjemmet en række anbefalinger på baggrund af observationsstudiet af en plejesituation ift. arbejdsgange og faglige opgaver. Ledelsen redegør for, hvorledes der er arbejdet intensivt med sidste års anbefalinger. I forhold til arbejdsgange har der været foretaget samtaler med alle medarbejdere omkring husets arbejdsgange og 'regler' ved forflytninger med høj kompleksitet. Alle medarbejderne ved nu, at arbejdsgangen foreskriver, at der altid er to personer til forflytning af beboere via lift. Dertil er alle medarbejdere oplært i, hvorledes forflytning med lift udføres korrekt og sikkert samt med hensyntagen til beboernes sensitivitet over for 'rum-/retningsforstyrrelser'. Organiseringen af samarbejdet sker allerede fra morgenstunden, hvor der dannes makkerpar, så medarbejderne ved, hvem der samarbejder om liftning ved de forskellige beboere.</p> <p>Vedrørende anbefalingerne til de faglige opgaver har der ligeledes været et stort fokus på korrekt udførelse af personlig hygiejne ved afholdelse af samtaler med medarbejderne, skriftlig information og undervisning ved faglige møder. Korrekte faglige metoder og arbejdsgange vedrørende hjælp til personlig pleje er således blevet repeteret, så alle medarbejdere nu udfører hjælpen ud fra faglige retningslinjer med fokus på beboernes værdighed.</p> <p>Dertil har kvalitets- og udviklingssygeplejersken kørt et fokus på håndhygiejne herunder handskeskift, håndsprit og håndvask, og det er et fokus, som tages op løbende.</p> |
| <p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>            | <p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet aktuelt befinder sig i en udfordrende økonomisk situation, som for kort tid siden er meldt ud til medarbejderne. Situationen har bl.a. medført nedskæringer af to korte aftenvagtstillinger og to køkkenmedhjælperstillinger, hvilket har medført lidt uro og utryghed i medarbejdergruppen. Situationen har bevirket, at der i den seneste periode har været stort fokus på trivsel, hvortil det er givtigt, at plejehjemmet aktuelt deltager i et to årigt kulturændringsprojekt ved Culture-care, hvor der bl.a. aktuelt er fokus på samarbejdet ved følgende leveregler; <i>'Her taler vi med hinanden og ikke om hinanden'</i> og <i>'Det kan godt være, at det ikke er min opgave, men det er stadig mit ansvar'</i>.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ellers er fokus på medicinhåndtering, herunder sikker identifikation, kvittering af ikke-dispensérbar medicin og dispensering. Dertil er der fokus på dokumentation, hvor der bl.a. arbejdes med beskrivelserne i besøgsplanerne, og planerne anvendes i det daglige.</p> <p>Ligeledes er der fokus på emnet 'sanser', hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken ved faglige møder for både dag- og aftenvagter har underviser i emnet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Aalholmhjemmet har iværksat meget tilfredsstillende tiltag, som generelt understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der på baggrund af tilsynets observationer fortsat er mindre udviklingsområder inden for hygiejne, der skal arbejdes videre med.

Det er tilsynets vurdering, at Aalholmhjemmet arbejder med relevante områder i kvalitetsarbejdet.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Plejhjemmet er organiseret med en forstander, der aktuelt er fraværende, to afdelingsledere samt en kvalitets- og udviklingssygeplejerske med stabsfunktion.

Plejhjemmet er desuden organiseret i to afdelinger med 16 beboere i hver afdeling. Der er tilknyttet en demensvejleder på hver etage, der bl.a. har et særligt ansvar i forhold til vejledning af beboernes kontaktpersoner.

Ledelsen fremhæver, at den demensfaglige kvalitet sikres ved, at demensvejledere og afdelingsledere i det daglige understøtter en kultur, hvor observationer hele tiden drøftes og italesættes, så der dagligt sikres faglige refleksioner, og medarbejdernes faglige engagement holdes til 'ilden'.

Dertil har plejhjemmet fast mødestruktur for at understøtte kvalitetsarbejdet, hvor følgende møder fremhæves:

- Kvalitetsmøde en gang månedligt, hvor demensvejledere, kvalitets- og udviklingssygeplejerske, afdelingsledere og forstander drøfter og planlægger kvalitetsindsatser.
- NPI-screeninger hver tredje måned eller ved behov, som kan udløse en BPSD-konference, hvor relevante personer inddrages for et tværfagligt fokus på beboerens trivsel.
- Daglige morgenmøder og e-tavlemøder.
- Overlevering mellem dag- og aftenvagte. Om morgenen tildeles en dagvagt ansvaret for at overlevere til aftenvagten.
- '15 faglige' afholdes fire gange ugentligt på forskudte tidspunkter, så alle vagttag kan deltage.

Desuden oplyser ledelsen, at medarbejderne tilbydes supervision ad hoc i forbindelse med svære faglige opgaver.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter et udviklende kvalitetsarbejde i særdeles tilfredsstillende grad.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

**Data:**

Ledelsen ønsker, at tilsynet skal have særligt fokus på interaktionen mellem beboere og medarbejdere samt stemningen i huset.



Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen banker på, og siger 'Godmorgen', og går direkte hen til beboeren der ligger i sin seng.

Beboeren er tydeligt meget glad for at se medarbejderen, og der føres en kort samtale, inden plejen påbegyndes. Medarbejderen fremstår nærværende under kommunikationen ved at være lyttende, have øjenkontakt og være smilende. Medarbejderen benytter beboerens fornavn i kontakten, og taler med en rolig stemme. Medarbejderen har en let humoristisk tilgang, hvilket virker tilpasset beboeren, hvor der ses en afsmittende effekt. Beboeren smiler igen, og griner flere gange højlydt. Medarbejderen er tydeligt bevidst om, hvornår der anvendes åbne og lukkede spørgsmål, ligesom der tales i korte sætninger, som er afstemt beboeren kognitive udfordringer. Medarbejderen udviser desuden stor tålmodighed over for beboerens latenstid.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at fortælle planen for morgenplejen, hvortil beboeren nikker og smiler.

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og beboeren indtages i beslutninger undervejs i plejeforløbet, herunder i tøjvalg, valg af plejeartikler og om tidspunktet for mundpleje, om det skal være før eller efter øvre påklædning. Medarbejderen informerer løbende beboeren, inden plejehandlingerne udføres, hvor medarbejderen er opmærksom på reaktioner fra beboeren.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboerens begrænsede ressourcer, og har en støttende og motiverende tilgang under hele plejeforløbet. Beboeren hjælper med at løfte sine ben ved påtagning af strømper, og udfører dele af tandbørstning samt øvre pleje ved guidning fra medarbejderen. I forbindelse med forflytninger hjælper beboeren til med at forflytte sig frem i stolen, og medarbejderen roser beboeren.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboeren medinddrages på relevant vis, og at medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Organisering af arbejdet | <b>Data:</b><br><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u><br>Medarbejderen tilrettelægger plejen ved at finde alle remedier frem, som places inden for rækkevidde.<br>Under plejen i sengen anvender medarbejderen beboerens hjælpemidler med en tydelig erfaring og efter faglige retningslinjer og med en samtidig opmærksomhed på beboerens velbefindende. Medarbejderen gør beboeren klar til at blive forflyttet med lift, hvorefter medarbejderen ringer til sin kollega, der straks ankommer til boligen. Forflytningen via lift varetages på sikker og rolig vis, hvor den ene medarbejder styrer liften, og den anden har en hånd på beboeren.<br>Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejeforløbet. |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med rutineret brug af de tilgængelige hjælpemidler. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejeforløbet.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Praktisk støtte           | <b>Data:</b><br><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u><br>Medarbejderen håndterer vasketøj ved at smide det direkte i beboerens vasketøjskurv. Beboeren har brug for medarbejderens støtte undervejs i alle plejeopgaver, hvorfor medarbejderen ikke foretager praktiske opgaver undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen oplyser tilsynet om, at de praktiske opgaver, såsom sengeredning, udluftning og tømning af skraldespande vil blive udført, når medarbejderen har hjulpet beboeren med medicin og morgenmad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Emne:</b><br>Personlig støtte og pleje | <b>Data:</b><br><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u><br>Medarbejderen ifører sig indledningsvist engangsforklæde og engangshandsker. Der udvises en relevant opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og medarbejderen sørger for relevant afdækning under den personlige pleje.<br>Medarbejderen udfører indledningsvist fagligt korrekt nedre hygiejne, imens beboeren ligger i sengen, og hjælper derefter beboeren ble og benklæder på. Medarbejderen sikrer sig, at tøjet sidder uden folder, og spørger også beboeren om det føles rigtigt, hvilket beboeren bekræfter. Beboeren forflyttes herefter med loftslift ved to personer til kørestol, og køres til badeværelset, hvor beboeren støttes til øvre pleje foran spejlet.<br>Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne ifm. klargøring til forflytning med lift giver tydelige instruktioner til beboeren, som beboeren viser tryghed ved.<br>Medarbejderen skifter undervejs relevant handsker, og udfører håndhygiejne mellem handskeskift, fraset i et tilfælde, hvor medarbejderen ikke skifter rettidigt handsker mellem en uren og ren procedure.<br>Tilsynet har efterfølgende en faglig drøftelse med medarbejderen vedrørende de faglige overvejelser i relation til ikke at tilbyde beboeren toiletbesøg ved plejens |

start. Medarbejderen har relevante og faglige overbevisende overvejelser i relation til den specifikke beboer, som følger beboerens behov, vaner og rutiner.

### **Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en faglig overbevisende og meget tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen generelt udføres i henhold til gældende retningslinjer, fraset i et tilfælde, hvor de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes.

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

### **Emne:**

Fællesarealer

### **Data:**

Gangarealerne er indrettede med farverige billeder, og flere døre til boligerne ses med et individuelt genkendeligt billede eller dekoreret navneskilt. Spisestuerne er indrettede med en spiseafdeling og en tv-stue, hvor der ses planter, påskepynt, magasiner og puder, som bidrager til et hjemligt udtryk og et sansestimulerende miljø. I et spiseområde ses, at gardinerne kun er hængt op i få gardinkroge. Dertil ses en iøjnefaldende placering af en større grå skraldespand med låg og en vogn til urent service, som er placeret tæt ved to beboeres spisepladser. Flere medarbejdere går frem og tilbage med skrald og service, imens beboerne spiser morgenmad. Til frokost ses i en afdeling, at døren til fællesskøkkenet er lukket med nedrullede gardiner i dørens glas for at skærme beboerne for forstyrrelser under måltidet. Der høres lavmælt dialog og lyde fra bestik. I et andet fællesskøkken sidder beboerne fordelt ved mindre borde og spiser smørrebrød. Der sidder medarbejdere med ved bordet, og hjælper enkelte beboere. Tv'et kører i baggrunden, uden at der ses et målrettet formål hermed.

I en afdeling observeres administration af medicin fra en medicinvogn, som er placeret på gangen, og der observeres flere tilfælde af korrekt administration. Der ses et tilfælde, hvor medicinen hældes over i et bæger uden tilstedeværelse af beboeren for sikker identifikation, hvilket ikke efterlever retningslinjer på området.

Overalt opleves en venlig og respektfuld tone imellem medarbejderne og beboerne.

### **Sociale aktiviteter**

I formiddagstimerne observeres gangtræning, hvor en medarbejder går ved siden af en beboer med rollator, og en anden medarbejder går bag ved med en kørestol. En beboer er på vej på tur i forårsvejret med en medarbejder. Beboeren er pakket ind i et tæppe i sin kørestol.

Andre beboere sidder og slapper af i spisestuen, og nogle beboere sidder med en demensdukke. Der er medarbejdere til stede sammen med beboerne. Der bages kage eller pandekager i flere køkkener, hvis duft spreder sig rundt om i huset.

En beboer er på vej i aktivitetscentret på plejehjemmet, som dog er målrettet borgere udefra, men da beboeren har været vant til at komme i aktivitetscentret og spille billard, fortsætter beboeren med dette efter indflytningen.

Ved middagstid observeres det på den ene etage, at en håndfuld beboere, en pårørende og to medarbejdere er på vej ud i haven for at spise frokost. Beboerne hjælpes til at sidde i læ i en solkrog i haven, hvor de ses at nyde denne sansestimulering.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen generelt understøtter hjemlighed og hygge, fraset i et fællesområde, hvor indretningen ses mindre hensigtsmæssig, ligesom der ses mindre målrettet brug af tv under frokosten i en afdeling

Plejehjemmet vurderes at have et rigt og varieret udbud af hverdagsaktiviteter, baseret på tilsynets observationer på tilsynsdagen. Endelig vurderer tilsynet, at der generelt arbejdes ud fra de faglige retningslinjer, men at en medarbejder i forbindelse med frokostmåltidet transporterer ophældt, uidentificerbar medicin i medicinbæger.

### 3.3 Interview med borgere

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

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Livskvalitet og tryghed | <b>Data:</b><br>Tilsynet besøger fire beboere, der er fordelt på Aalholmshjemmets to afdelinger. Tilsynets vurderinger er baserede på de enkelte svar, som beboerne har kunnet give, og i flere tilfælde baseret på observationer af beboernes velbefindende, færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet.<br>De fire besøgte beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet.<br>En beboer siger fx; <i>'Jeg er rigtig glad for at bo her, jeg er flyttet hertil for kort tid siden. Jeg er meget tryk, jeg kan ikke sætte en finger på noget (...)'</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Selvbestemmelse</b>                  | Beboerne tilkendegiver på forskellige måder, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet bekræftes ligeledes heri ved observation af beboernes færd og ageren på plejehjemmet og medarbejdernes understøttelse heraf.<br>En af de interviewede beboere ønsker, at interviewet skal foregå i hustruens bolig, hvor medarbejderen er usikker på, om det er hensigtsmæssigt ift. hustruen, men beboeren hidkalder målrettet tilsynet til at komme med ind i hustruens bolig, hvilket medarbejderen respekterer. Medarbejderen kigger forsigtigt ind i boligen under interviewet for at sikre sig, at hustruen er velbefindende med situationen, hvilket hun er. Beboeren spørger medarbejderen, om han kan tilbyde tilsynet drikke, hvilket straks imødekommes af medarbejderen, som henter dette, og understøtter beboeren i at servere drikke for tilsynet.<br>Beboeren siger fx; <i>'man kan stort set bestemme selv, vi kan gøre, hvad vi vil her, vi opholder os lidt her og i det andet værelse'</i> .<br>Dertil udtaler en anden beboer; <i>'jeg har aldrig haft nogen, som har sagt 'det må du ikke!'</i> , men selvfølgelig er der rammer, man skal holde sig inden for, for her er jo mange syge, man skal passe på' |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.



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

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne:<br>Pleje og støtte | <p><b>Data:</b></p> <p>Beboerne giver på forskellig vis udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de klarer den personlig hygiejne ved egen hjælp, men de udtrykker samtidigt, at de kan bede om hjælp ved et eventuelt behov.</p> <p>To beboere kan ikke besvare spørgsmålene omkring selv at være aktive under hjælpen.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de ikke har noget at klage over. En beboer er i stand til at besvare spørgsmålet mere uddybende, og beboeren beskriver i den forbindelse, hvordan beboeren bare kan tale med lederen, hvis der skulle være nogen form for utilfredshed.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Observation              | <p>Beboerne fremstår alle soignerede efter habitus. Beboerne er iført personligt rent tøj, som de ses at befinde sig tilpas i. Desuden ses det, at beboerne bærer ur, smykker, tørklæder, og har opsat hår mv. I en bolig ses, at beboerens dyne bliver luftet ud ad vinduet. I en anden bolig ses det, at der ligger vasketøj direkte på gulvet, hvortil ledelsen fortæller, at der er implementerede arbejdsgange omkring korrekt håndtering af vasketøj, men at i netop denne bolig har der på dagen været en nyopstartet elev. Tilsynet bekræftes i korrekt håndtering af vasketøj under observationsstudiet.</p> <p>Beboernes boliger observeres renholdte, dog ses en del kasser stablet i flere boliger, hvortil ledelsen fortæller, at dette skyldes, at der ved sidste levering af hygiejneartikler er leveret ekstra, idet der ikke er levering i Påsken. Der er ikke tilstrækkelig med skabsplads i boligerne til opbevaring af de ekstra hygiejneartikler. I en bolig ses et hjælpemiddel mindre rengjort.</p> |
| Kontinuitet i støtten    | <p>Beboerne giver på forskellig vis udtryk for, at de kender de medarbejdere, der leverer hjælpen og støtten, og en beboer svarer: <i>'Jeg kender dem alle sammen godt'</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres generelt ryddelige og rengjorte, herunder hjælpemidler, fraset i en bolig, hvor et hjælpemiddel fremstår mindre rengjort. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne:<br>Kontakten til medarbejdere | <p><b>Data:</b></p> <p>Beboerne giver på forskellig vis udtryk for, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. To beboere besvarer med et 'ja' eller 'nik'. En beboer siger fx;</p> |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*'De (medarbejderne) banker på, og de taler pænt', og en anden beboer siger; 'Det er dem (medarbejderne), der er grunden til, at man er her'.*

**Emne:**

Muligheder for at være social

**Data:**

Beboerne tilkendegiver på forskellig vis, samt observeres for, at de deltager i plejehjemmets sociale aktiviteter efter lyst og behov.

En beboer siger fx; *'personalet laver mange ting, så vi kan samles, vi spiser måltider sammen, der er altid nogen at snakke med, og så får vi pludselig kage, eller vi går en tur'.*

To beboere kan i begrænset omfang redegøre for deres sociale kontakt, men de observeres på fællesarealerne i løbet af dagen. To beboere fortæller; *'Det er et lille sted, og det betyder, at vi kommer hinanden ved, og hjælper hinanden'.*  
*'Alle dem, der sidder derude, de snakker med os, og laver mad til os'.*

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd 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****Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Beboerne udtrykker på forskellig vis tilfredshed med maden og menuen på plejehjemmet.

Tilsynet taler med beboerne i umiddelbar forbindelse med morgenmad eller frokost, hvor alle udtrykker, at det var god mad. Flere af beboerne observeres at spise individuel tilpasset mad, som fx pandekage, omelet eller smørrebrød. Beboerne observeres at virke tilpasse i fællesskabet omkring måltidet. Beboerne får desuden den nødvendige støtte til servering og indtagelse af måltidet, bl.a. får en interviewet beboer støtte til udskæring af maden.

En beboer siger desuden; *'Vi har nogle gode kokke',* og en anden siger; *'Stemningen er god, vi er jo ikke så mange'.*

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever at være særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Desuden vurderer tilsynet, at beboerne har indflydelse på maden, samt at beboerne oplever en god og hyggelig stemningen ved måltiderne.

### 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

#### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Fokus i kvalitetsarbejdet | <b>Data:</b><br><p>Medarbejderne fortæller, at der har været et større projekt omkring at forebygge urinvejsinfektion. Der har blandt andet været fokus på arbejdsgangen omkring den personlige pleje, hvor medarbejderne fortæller, at det er lykkedes markant at nedbringe antallet af urinvejsinfektioner.</p> <p>Dertil fortæller medarbejderne, at der er ansat en ny kvalitets- og udviklingssygeplejerske, der er tovholder på forskellige kvalitetsområder, som fx dokumentation og medicinhåndtering, hvor der bl.a. arbejdes med kvittering af ikke-dispensérbar medicin.</p> <p>Der afholdes beboerkonferencer med jævne mellemrum for at sikre, at beboerne trives. Det er typisk demensvejlederne, der er tovholdere på konferencerne, hvor relevante tværfaglige samarbejdspartnere inviteres.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at der afholdes møder dagligt for at planlægge og følge op på indsatser hos borgerne, og kvalitets- og udviklingssygeplejersken afholder møder med faglige emner. Afslutningsvist fremhæves det, at der i det daglige er stort fokus på at sikre kvaliteten ved bl.a., at elever vejledes tæt i de faglige indsatser, og at afløsere i weekenderne 'klædes på' til at løfte opgaverne.</p> |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 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

|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Kommunikation                        | <b>Data:</b><br><p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en god og respektfuld kommunikation med målgruppen af beboere ved bl.a. at have fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel tilpasset kommunikation.</li> <li>• Afledning og spejling.</li> <li>• Tæt samarbejde med de pårørende.</li> <li>• Anvende beboerens livshistorie.</li> <li>• Se personen bag sygdommen.</li> <li>• Være opmærksom på betydningen af mimik og kropssprog.</li> <li>• Undgå at stille spørgsmål, og hvis det gøres, skal ord og handlinger sættes sammen.</li> </ul> <p>Medarbejderne fortæller afslutningsvist, hvordan projektet med Culture-care bidrager med redskaber til at kommunikere kollegaer imellem, men også med beboere og pårørende.</p> |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejderne fortæller, at særligt kontaktpersonen går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytningen, og ved de beboere, der i mindre grad kan udtrykke sig, samarbejdes der tæt med de pårørende.</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, fx hvis en beboer har været vant til at tage bad om aftenen, så tilpasses plejen herefter. Frasier en beboer sig hjælpen, 'bakker' medarbejderen, og forsøger igen senere med en anden tilgang eller bytter evt. med en medarbejder. Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen fx anvendes til at give beboeren en sammenhængende tid til at lave en aktivitet med en medarbejder, som at handle ind eller tage på en tur sammen.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Rehabilitering    | <p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de aktivt forsøger at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld, da det er medvirkende til at øge beboernes livskvalitet. Der gives eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, som fx borddækning.</p> <p>Medarbejderne nævner ligeledes, hvor vigtigt det er at vedligeholde mindre, men basale færdigheder, som fx at løfte en gaffel, en kop eller anden form for bevægelse, også selv om beboeren kun delvist kan udføre handlingen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for sparring omkring den vedligeholdende træning og evt. genoptræning med fysioterapeut.</p>                                                                                                       |
| Livets afslutning | Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne ved den sundhedsfaglige indflytningssamtale sammen med beboerens egen læge. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt på forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Samarbejde        | <p>Medarbejderne beskriver et tæt tværfagligt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Der holdes morgenmøde i hver afdeling med deltagelse af afdelingsleder, social- og sundhedsassistenter, demensvejleder og social- og sundhedshjælpere, hvor særlige opmærksomhedspunkter for dagen drøftes.</p> <p>Medarbejderne fremhæver ligeledes, at plejehjemmet samarbejder med en fysioterapeut, der kommer to gange om ugen, og som fx er behjælpelig med at sparre om forflytningsplaner samt om korrekt indstilling og anvendelse af hjælpemidler.</p> <p>Det er sjældent, at der er beboere, der bliver indlagt, men i tilfælde heraf vil der ved udskrivelse blive planlagt, hvem der modtager beboer ved ankomst, og hvem der gennemgår medicin og udfører TOBS. Der samarbejdes tæt med hjemmesygeplejen og akutteamet ved behov for sygeplejekompetencer i aften eller i weekenden.</p> |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Tryghed og sikkerhed | <b>Data:</b><br><p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de fremhæver bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre genkendelighed for beboerne ved, at opgaver løses på samme vis samt medarbejderkontinuitet.</li> <li>• Møde beboerne der, hvor de er.</li> <li>• Tilpasse plejen til beboernes tempo.</li> <li>• Anvende GPS, trædemåtter mv. for at kunne bistå beboerne ved behov for hjælp.</li> <li>• Aflede.</li> <li>• Anvende fysisk kontakt, fx holde i hånd.</li> <li>• Hjælpe beboerne til at føle tilknytning og føle sig inkluderet.</li> </ul> <p>Ligeledes redegør medarbejderne for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de fremhæver bl.a. følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opmærksomhed på observation af huden ift. tryksår.</li> <li>• Handle på observationer af forværring i borgerens helbredstilstand med det samme.</li> <li>• Faldforebygge med fx badeværelsessensor om natten, så medarbejderen kan komme og hjælpe beboeren.</li> <li>• Observere beboerens bevidsthedsniveau.</li> <li>• Forebygge UVI ved at tilbyde hyppige toiletbesøg eller bleskift.</li> <li>• At støtte borgerne til indtag af mad og væske.</li> </ul> |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven | <b>Data:</b><br><p>Medarbejderne beskriver, hvordan de mødes om morgenen, og fordeler beboerne, der primært tildeles ud fra kontaktpersonsprincippet, men der kan også være andre hensyn at tage på dagen, hvis der fx er sygdom. Der planlægges makkerpar ved de beboere, hvis plejebehovet kræver to medarbejdere, hvilket medarbejderne oplever som en ordning, der giver færre forstyrrelser, idet medarbejderne ikke behøver at ringe rundt til flere for at finde hjælp. Dertil fortæller medarbejderne, at de tilrettelægger og organiserer den konkrete plejesituation med henblik på at forebygge unødige afbrydelse, fx ved at alle remedier er inden for rækkevidde, inden plejen påbegyndes.</p> <p>Det er en fast aftale, at medarbejderne ikke tager deres arbejdstelefoner, når de er i gang med en plejesituation. Hos enkelte beboere er det aftalt, at telefonen slet ikke medbringes, da beboerne ikke kan håndtere, hvis telefonen ringer.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboernes tilstand, og de redegør for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælperen og social- og sundhedsassistenten skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt.</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet | Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist, og de italesætter vigtigheden af at få dokumenteret afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne henter sparring hos hinanden, afdelingslederne eller kvalitets- og udviklingssygeplejersken. Medarbejderne fortæller, at der oftest dokumenteres i slutningen af vagten, men at medicinhåndtering og akut opståede afvigelser på beboernes tilstande dokumenteres tidstro. Der er en oplevelse af, at projekt Culture-care har medvirket til, at medarbejderne kan være mere åbne og tydelige over for hinanden og fx sige højt, hvis der er dokumentation, der opleves svær, eller hvis en medarbejder har brug for ekstra tid til at få dokumenteret, og har brug for at sætte sig på et kontor. |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instrukser, vejledninger og procedurer | Medarbejderne fortæller, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger på KK-intra og VAR-portalen, og de giver eksempler på anvendelse af disse ved fx behov for repetition af arbejdsgange eller ved undervisning af elever. |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

### **3.4.5 Mål 5: Dokumentation**

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne:</b><br>Besøgsplan | <b>Data:</b><br>Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Der anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes for at huske, hvad der skal beskrives og for let at kunne orientere sig i planen.<br><br>Medarbejderne beskriver dertil, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Hertil fremhæves, at det er vigtigt, at beskrivelserne bygger på et 'hvordan' ift. hjælpen, så planerne bliver anvendelige i leveringen af hjælpen. |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **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:**

Observationer fra tilsynet er drøftet i forbindelse med ovenstående medarbejder-interview.

## 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 2025" 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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

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 2025". Tilsynet foretages i dag- og aften timer.

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 ungdomsområde. 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 læst rapporten igennem og har ingen yderligere kommentarer.

Med venlig hilsen

**Bettina Dannemann Hansen**  
Afdelingsleder  
Aalholmhjemmet

## 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.