



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	6
3.	DATAGRUNDLAG .....	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	8
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	15
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL .....	19
4.2	METODE .....	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	21
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	22

## FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. 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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



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

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 Brønshøj
Leder: Sussie Lysholm
Antal boliger: 39 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos fire beboere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med opfølgningen på anbefalingen fra sidste års tilsyn, og at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at der er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, som understøtter en systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet samt en høj kvalitet i opgaveløsningen.

##### Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Plejen vurderes at være tilrettelagt hensigtsmæssigt, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Den personlige pleje og praktiske støtte udføres på korrekt vis og efter gældende faglige retningslinjer. Beboeren inddrages på relevant vis og sikres korrekt medicingivning. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke foretager den nødvendige hygiejne mellem skift af handsker.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende til aktiviteter og samvær. Det vurderes, at der er et særdeles aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i et tilfælde ikke er logget korrekt af den elektroniske skærm, som er placeret på fællesarealet, hvortil der er mulighed for adgang til beboernes journaler.

##### Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker glæde ved at bo på plejehjemmet, hvor de oplever at have en hverdag med livskvalitet, trykthed og selvbestemmelse. Det vurderes, at beboerne oplever, at kunne tale med medarbejderne omkring livets afslutning, hvilket to af beboerne allerede har gjort.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpassede og soignerede. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har brug for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Samtidig vurderes det, at beboerne anvender deres ressourcer i det omfang, de kan og at de oplever at få deres medicin som aftalt. Beboerne giver udtryk for kontinuitet i hjælpen, hvortil flere af beboerne beskriver at have en kontaktperson eller en fast medarbejder tilknyttet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil de oplever en venlig og respektfuld kommunikation, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Det vurderes, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og samvær, som de kan vælge at deltage i, i det omfang de ønsker.

Tre ud af fire beboere beskriver erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem, hvortil beboerne beskriver et særdeles tilfredsstillende samarbejde. Det vurderes, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at de tager kontakt til beboernes læge, såfremt dette er nødvendigt.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever forskellig tilfredshed med madens kvalitet, men at ingen af beboerne udtrykker direkte utilfredshed. Beboerne oplever mulighed for indflydelse på menuen gennem de faste beboermøder. Det er tilsynets vurdering, at de beboere, som indtager deres måltid i den fælles spise-stue, beskriver måltidet som værende "udmærket", og at de finder glæde ved at sidde sammen med en medbeboer, som de kan have dialog med.

#### Interview med medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet af lederen.

Det vurderes, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en venlig og respektfuld kommunikation. Medarbejderne kan fagligt reflekteret redegøre for, hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde samt for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderne kan herudover redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstande. Medarbejderne kan endvidere redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder under observationsstudiet ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende hygiejniske retningslinjer, så der udføres korrekt håndhygiejne ved skift af handsker.
Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke er logget korrekt af den elektroniske skærm, som er placeret på fællesarealet, hvortil der er mulighed for adgang til beboernes journaler.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen indleder faglig refleksion med medarbejderne omkring anvendelsen af skærmen på fællesarealerne, så beboernes personfølsomme oplysninger til enhver tid behandles korrekt i henhold til GDPR-regler.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet en anbefaling målrettet måltidet. Lederen fortæller, at der er foretaget ændringer i forhold til indretningen af spise-stuen på en afdeling, så beboerne sidder sammen i mindre grupper, hvilket medvirker til at skabe mere ro under måltidet. Herudover benyttes spisebord i pejsestuen til at skabe øget ro og afskærmning for de beboere, som har behov herfor. Der er fokus på, at medarbejderne sidder med under måltidet og bidrager til at skabe en hyggelig stemning med god dialog.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Lederen fortæller, at der er arbejdet målrettet med beboergruppeansvarlig og kontaktperson, hvilket bidrager til oplevelse af øget kontinuitet for beboerne. Herudover er der lavet handlingsanvisninger ud fra Tom Kitwoods blomst på alle beboere, og der arbejdes med at integrere de ting i hverdagen, som er betydningsfulde for beboerne. En beboer kan fx motiveres til at deltage i borddækningen, hvilket øger beboerens følelse af at gøre nytte. De sygeplejefaglige ledere har afsat tid sammen med de enkelte medarbejdere til dokumentationsarbejdet med henblik på opfølgning og støtte. Lederen beskriver, at der i tiden med COVID-19 har været forskellige udfordringer, herunder perioder med øget brug af vikarer, grundet sygemeldinger samt aflysning af tværgående aktiviteter. Hertil beskrives, at der igen er mulighed for at mødes på tværs af etager og interesser. Der er fokus på at øge samarbejdet med de frivillige. Lederen fortæller, at der netop er indgået samarbejde med "venskaberne", som indebærer samarbejde med en gruppe yngre frivillige med handicaps. På plejehjemmet er der lavet et match med en frivillig, som skal tilbyde skakspil. I forhold til de utilsigtede hændelser beskrives, at de sygeplejefaglige ledere er ansvarlige for området. Der er kun få indrapporteringer på plejehjemmet, hvilket lederen italesætter kan skyldes anvendelsen af den elektroniske skærm i boligen, hvortil det er muligt at se opgaver, kontrollere medicin og kvittere for, at medicinen er givet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med opfølgningen på anbefalingen fra sidste års tilsyn, og at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejehjemmet er fortsat organiseret med en forstander og to sygeplejefaglige ledere. Der arbejdes i to teams på tværs af de tre etager. Hertil beskriver lederen, at der er arbejdet målrettet med de to teams, og med at ressourcerne anvendes bedst muligt.

	<p>Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der anvendes faste afløsere, som sikres en grundig introduktion. De faste afløsere er tilknyttet en afdeling, hvilket medvirker til at øge beboernes oplevelse af kontinuitet.</p> <p>Lederen fortæller, at der er et lavt flow i den faste personalegruppe, men en større udskiftning blandt afløserne.</p> <p>På plejehjemmet er der forandringsagenter og andre ressource- og nøglefunktioner inden for områder, såsom forflytning, dokumentation og kræsekost. Der er også en beboerkoordinator, som i samarbejde med teamlederen har fokus på fordeling af ressourcer og kompetencer.</p> <p>Der arbejdes fortsat med triagering og tavlemøder. Lederen fortæller, at der er fokus på at forfine tavlen, hvortil der netop kigges på, hvordan piktogrammer kan anvendes i højere grad.</p> <p>På plejehjemmet samarbejdes med en ekstern fysioterapeut, som kommer to gange om ugen. Samarbejdet er ved at blive øget til, at beboerne også har mulighed for at deltage i træning i fysioterapeutens lokaler en gang om ugen.</p> <p>Enkelte medarbejdere er uddannede til at anvende Nada-akupunktur. Metoden anvendes til at skabe velvære og afslapning hos beboerne. Hertil er der ligeledes mulighed for afspændingsmassage, som også tilbydes til medarbejderne som led i fastholdelsen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre en organisering, som understøtter en systematisk tilgang i kvalitetsarbejdet samt en høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til fællesrummene og til interaktionen mellem medarbejderne og beboerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og henvender sig herefter til beboeren, som fortsat ligger i sengen. Medarbejderen tager beboerens hånd og siger godmorgen. Beboeren reagerer med et smil og virker glad for at se medarbejderen.</p> <p>Under plejen er der kun sparsom dialog, tilpasset beboerens behov. Medarbejderen taler i en rolig tone og tiltaler beboeren ved fornavn. Der er en god kontakt mellem medarbejderen og beboeren, hvortil medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens reaktion og kropssprog. Beboeren reagerer i flere tilfælde med smil eller let grin, hvilket medarbejderen gengælder.</p>



Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen udfører plejen ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboeren. Medarbejderen inddrager beboeren i plejen ved at italesætte sine handlinger og ved at udvise opmærksomhed på beboerens kropssprog. Medarbejderen italesætter over for beboeren, at hun er forsigtig, og at det går godt. Beboeren fremstår rolig og tryk under hele forløbet, og beboeren svarer på medarbejderens henvendelser med et smil, et lille grin eller et "ja".</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen vejleder beboeren til at deltage aktivt under plejen i et omfang, svarende til beboerens ressourcer. Medarbejderen beder fx beboeren om at bøje benene, hjælpe til ved vendinger og vaske sit ansigt.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet er en respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen forbereder indsatsen ved at klargøre alle remedier og hente liften. Plejen udføres hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen udnytter tiden, mens beboeren sidder alene på badeværelset, til at udføre praktiske opgaver, herunder sengeredning og let oprydning. De øvrige opgaver udføres, efter at beboeren er færdig med plejen. Beboeren har ikke ressourcer til at deltage i opgaverne, og disse udføres derfor alle af medarbejderen.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen er iført korrekte værnemidler. Den nedre personlige pleje udføres i sengen ud fra de gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen er opmærksom på at inddrage beboerens ressourcer relevant under plejen. Medarbejderen benytter sengens dreje- og hævefunktioner til at sikre en hensigtsmæssig forflytning. Beboeren forflyttes herefter med stålift til bækkenstol, hvorefter beboeren køres ud på badeværelset. Beboeren sættes foran spejlet, hvor den øvre personlige pleje udføres. Medarbejderen støtter ligeledes beboeren med mundpleje.</p>

	<p>Medarbejderen giver herefter beboeren mulighed for at sidde alene på toilettet. Medarbejderen henvender sig efter kort tid til beboeren, som efterfølgende forflyttes til kørestolen. Medarbejderen er opmærksom på, om beboeren sidder godt, og at tøjet er placeret korrekt.</p> <p>Medarbejderen støtter beboeren med indtagelse af medicinen, som er kontrolleret på korrekt vis via den elektroniske skærm i beboerens bolig.</p> <p>Medarbejderen foretager under forløbet korrekt skift af handsker, men foretager ikke den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske støtte udføres på korrekt vis og efter gældende faglige retningslinjer, hvortil beboeren inddrages på relevant vis og sikres korrekt medicingivning.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke foretager den nødvendige hygiejne mellem skift af handsker.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår ryddelige og rengjorte. Der er en hjemlig indretning med flere små hyggekrege, som fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. På en afdeling sidder flere af beboerne og nyder deres morgenmad i afdelingens spisestue. En medarbejder står og tilbereder havregrød. På bordene er placeret små kander, så beboerne selv kan skænke en kop kaffe.</p> <p>Tilsynet foretager kort observation af frokostmåltidet på en anden afdeling. Her sidder flere af afdelingens beboere samlet ved mindre borde i spisestuen. En medarbejder giver beboerne mulighed for at vælge drikkevarer og smørrebrød ud fra egne ønsker. Efter serveringen sætter medarbejderen sig ned ved bordet og indgår i en hyggelig dialog med beboerne.</p> <p>Ved et bord i et afsides rum sidder tre beboere samlet og nyder frokosten i ro. En medarbejder sætter sig sammen med beboerne og indtager et pædagogisk måltid. Der er en god stemning og god dialog under måltidet.</p> <p>På fællesarealerne er der opsat en elektronisk skærm med adgang til beboernes journal og Sekoia. Tilsynet bemærker, at skærmen på den ene afdeling er tændt, og at der er mulighed for at se forskellige opgaver hos beboerne. Der fremgår ingen direkte personfølsomme oplysninger. Medarbejderne er samlet til frokost i spisestuen, og der er derfor ikke opsyn med skærmen. Tilsynet henvender sig til en medarbejder, som sørger for, at der logges korrekt af skærmen.</p> <p>Overalt på fællesarealerne observeres, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Medarbejderne benytter berøring i kontakten med beboerne, og de tiltaler beboerne ved fornavn.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På hver afdeling ses en tavle, hvorpå dagens aktivitet er noteret med kridt. På den ene afdeling er dagens aktivitet quiz om formiddagen og banko om eftermiddagen, mens der på en anden afdeling er planlagt kreativitet og kaffehygge.</p> <p>På tilsynsdagen observeres forskellige aktiviteter og interaktion mellem medarbejdere og beboere. Fx observeres det, at en medarbejder sidder og spiser en skive brød sammen med en beboer, mens en anden medarbejder sidder og nyder et glas vand sammen med to beboere. I begge situationer er der en god kontakt mellem medarbejderne og beboerne, hvortil medarbejderne udviser opmærksomhed på at skabe en god og hyggelig dialog med beboerne.</p>

	<p>Herudover observeres det, at en beboer cykler på en træningscykel, som er placeret med udsigt over byen. En anden beboer sidder og læser i dagens avis.</p> <p>Tilsynet foretager kort observation af aktiviteterne quiz og banko.</p> <p>Inden aktiviteternes start går medarbejderne rundt og henter beboerne. En mindre gruppe beboere er samlet omkring et bord til dagens quiz. En medarbejder tilbyder drikkevarer til beboerne, og sætter sig herefter ned ved bordet og begynder at læse spørgsmålene højt. Beboerne svarer ivrigt på spørgsmålene, og der er en god stemning under aktiviteten.</p> <p>Efter frokost skal der spilles banko, hvor flere af afdelingens beboere er samlet. Der sidder medarbejdere med ved hvert bord og støtter beboerne. En medarbejder roser en beboer for hendes indsats, hvilket beboeren synes at glædes ved. Der er en hyggelig stemning under bankospillet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende til aktivitet og samvær. Det vurderes, at der er et særdeles aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der i et tilfælde ikke er logget korrekt af den elektroniske skærm, som er placeret på fællesarealet, hvortil der er mulighed for adgang til beboernes journal.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet har foretaget interview af fire beboere, som alle giver udtryk for, at de har det godt, og at de er glade for at bo på plejehjemmet. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kunne ikke have det bedre. De er så søde alle sammen"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne beskriver samtidig, at de er trygge ved at bo på plejehjemmet, hvilket begrundes med medarbejdernes måde at være på samt oplevelsen af kontinuitet. En beboer besvarer spørgsmålet med følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er det, at personalet går igen, og at der ikke er for mange nye"</i>.</li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever alle, at de har indflydelse på deres hverdag. Hertil beskriver to beboere fx, hvordan de selv vælger, om de vil deltage i forskellige aktiviteter, mens en anden beboer fortæller, at hun får morgenhjælpen på et fast tidspunkt, som er fastsat efter hendes eget ønske. En beboer besvarer spørgsmålet med <i>"absolut"</i>, og siger samtidig: <i>"Man kan selv vælge til og fra"</i>.</p>
Livets afslutning	<p>Beboerne beskriver alle, at de er trygge ved at tale med medarbejderne om deres ønsker til livets afslutning. To af beboerne fortæller, at de allerede har talt med medarbejderne herom, mens de øvrige beboere endnu ikke har set anledning her til. Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det har vi talt om. Hvis jeg fx sidder i en stol, og ikke er her mere, så vil jeg ikke genoplives"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg vil nødig vågne op som en klud. Det har vi talt om"</i>.</li> <li>• <i>"Det synes jeg er for tidligt at begynde at snakke om. Så er det som om, man fremkalder det. Så det taler jeg ikke med dem om"</i>.</li> </ul>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne udtrykker glæde ved at bo på plejehjemmet, hvor de oplever at have en hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. Det vurderes, at beboerne oplever, at kunne tale med medarbejderne omkring livets afslutning, hvilket to af beboerne allerede har gjort.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver, hvordan de tilbydes hjælp, svarende til deres behov. Hertil beskrives, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager.</p> <p>En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer ind og giver mig strømper på. Jeg har så mange slanger alle vegne, og hvis jeg siger, at der er et eller andet galt, så kommer de med det samme".</i></li> </ul> <p>Beboerne beskriver samtidig, hvordan de forsøger at holde sig i gang og gøre så meget som muligt selv. Beboerne oplever, at medarbejderne støtter dem heri. En beboer siger fx: <i>"De opmuntrer jo en til at klare så meget som muligt selv".</i></p> <p>To af beboerne beskriver samtidig, hvordan træning med fysioterapeuten har gjort, at deres funktionsniveau er blevet bedre, hvilket de er meget glade for.</p> <p>Beboerne oplever også, at de får medicinen på de tidspunkter, som er aftalt. En beboer beskriver stor tryghed både for hende og hendes familie ved, at medarbejderne varetager alt omkring medicinen.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan de vil give deres mening til kende til medarbejderne eller ved de faste beboermøder i tilfælde af, at de oplever utilfredshed eller ønsker at klage. Hertil beskrives en oplevelse af, at der bliver lyttet til de ting, som beboerne siger. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi har et beboermøde hver anden torsdag, og der siger vi alt det, man ikke er tilfreds med. Der kommer også en op fra køkkenet. Jeg forbereder mig til møderne, og så får jeg sagt det, jeg gerne vil sige".</i></li> <li>• <i>"Jeg ville nok snakke med en af medarbejderne, og så bede om at få en forbedring af nogle ting. Jeg synes nu ikke det har været nødvendigt".</i></li> </ul>
Observation	<p>Beboeren fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>Beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte, svarende til beboernes habitus. Beboernes hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne beskriver at hjælpen generelt leveres af faste medarbejdere, som de kender. Hertil beskrives, at der i weekenderne kan komme afløsere, men at afløserne er introduceret til opgaverne, og at dette derfor er af mindre betydning.</p> <p>En beboer fortæller, at hendes kontaktperson har ferie i denne uge, men at der så kommer en anden fast medarbejder i stedet for.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der altid kommer en fast medarbejder om morgenen, og at han også har et godt samarbejde med medarbejderne om aftenen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom at hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at få den pleje og støtte, som de har brug for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Samtidig vurderes det, at beboerne anvender deres ressourcer i det omfang, de kan, og at de oplever at få deres medicin som aftalt.

Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for kontinuitet i hjælpen, hvortil flere af beboerne beskriver at have en kontaktperson eller en fast medarbejder tilknyttet.

**Mål 3: Kontakt**

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver, hvordan de har en god kontakt til medarbejderne, hvor de oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. En sengeliggende beboer siger fx: <i>"Der er flere af dem, som er søde til at tale lidt med mig"</i>. Beboeren smiler og tilføjer, at hun værdsætter dette.</p> <p>Beboerne beskriver, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kender mig alle sammen, lige fra køkken til vores etage ovenpå".</i></li> <li>• <i>"De fleste har også lidt humor, og det er jo dejligt".</i></li> </ul> <p>En beboer er sengeliggende og beskriver, at hun derfor ikke deltager i aktiviteterne længere. Beboeren er bekendt med, at der er flere aktiviteter, men fortæller, at hun nyder at ligge og kigge ud ad vinduet og se på den skønne udsigt.</p> <p>De øvrige beboere fremhæver forskellige aktiviteter og samvær med medbeboere. Enkelte af beboerne beskriver samtidig, at der er mange dårlige medbeboere på plejehjemmet, men at de glædes ved at have fundet én eller flere ligestillede, som de kan tale med.</p> <p>Herudover beskriver flere af beboerne træningen med fysioterapeuten med stor glæde. Beboerne oplever alle, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter, som de kan tilvælge og fravælge efter eget ønske.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Om tirsdagen er der debat-fokus. Det er for dem, der ikke er demente. Det er rigtigt godt. Der kommer også en fysioterapeut to gange om ugen, og det er rigtigt dejligt. Jeg er nede hver tirsdag og få massage. Jeg får også "Nada" (akupunktur) tre gange om ugen - Det er rigtigt dejligt".</i></li> <li>• <i>"Vi har en terrasse, den nyder jeg. Jeg faldt i søvn derude i går og vågnede kl. 16 (beboeren griner). Jeg synes, jeg har noget hele tiden".</i></li> <li>• <i>"Der er fx en bustur, men det siger mig ikke noget. Om mandagen vil jeg gerne gå til træning, så er vi en gruppe, som laver gymnastik under ledelse af en fysioterapeut. Det er så humørfyldt".</i></li> </ul>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil de oplever en venlig og respektfuld kommunikation, samt at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.

Det vurderes, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og samvær, som de kan vælge at deltage i, i det omfang de ønsker.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Tre ud af fire beboere beskriver at have erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem. To beboere fortæller fx om en indlæggelse, mens en anden beboer fortæller om ambulante kontroller. Beboerne kan ikke redegøre detaljeret for hændelserne, men de beskriver alle, at der har været styr på det praktiske omkring indlæggelse og hospitalsbesøg, samt at de er blevet godt modtaget på plejehjemmet. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg følte i hvert fald, at det var rart at komme tilbage".</i></li> </ul> <p>Beboerne giver også udtryk for, at de oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, så alle er orienteret om eventuelle ændringer. Herudover beskriver beboerne medarbejderne som værende opmærksomme på forandringer og søde til at tale med dem, hvis der er behov for det.</p> <p>Flere af beboerne har oplevet, at medarbejderne/sygeplejersken tager kontakt til deres læge eller hospital, når det er nødvendigt, og de udtrykker stor tryghed og tilfredshed hermed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at tre ud af fire beboere beskriver erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem, hvortil beboerne beskriver et særdeles tilfredsstillende samarbejde. Det vurderes, at beboerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje, og at de tager kontakt til deres læge, såfremt dette er nødvendigt.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>En beboer får udelukkende sondemad. Beboeren beskriver sondemaden som styrende for dagen, idet maden skal gives på faste tidspunkter fem gange i døgnet. De tre andre beboere beskriver maden med forskellig tilfredshed. En beboer beskriver, at det kan være svært at gøre så mange beboere tilfredse. Beboeren fremhæver muligheden for at få salat hver dag, hvilket hun er meget tilfreds med. En anden beboer siger, at hun ikke vil udtale sig om maden, men at hun aldrig går sulten i seng. En tredje beboer beskriver maden med tilfredshed.</p> <p>Beboerne oplever alle, at der er mulighed for at komme med forslag til menuen, fx til de faste beboermøder, hvor køkkenet også deltager. Herudover beskriver en beboer, at man ved fødselsdage har muligheden for at vælge menuen.</p> <p>Beboerne oplever alle, at der er mulighed for at få noget andet at spise, såfremt man ikke kan lide det serverede. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvis man ser noget, som man ikke bryder sig om, så kan man altid bede om at få en ostemad".</i></li> <li>• <i>"Vi har en samtale et par gange om måneden, og der bliver ført kontrol og alt muligt. Jeg har kun godt at sige".</i></li> </ul> <p>To af beboerne indtager deres mad i boligen efter eget ønske. De to øvrige beboere spiser deres mad i den fælles spisestue, hvortil stemningen beskrives som "udmærket".</p>

	Beboerne fortæller, at de sidder sammen med en medbeboer, som de kan tale med, hvilket de begge er glade for. Beboerne oplever, at medarbejderne sidder med ved bordene, når der er tid. Beboerne finder dette hyggeligt.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever forskellig tilfredshed med madens kvalitet, men at ingen af beboerne udtrykker direkte utilfredshed. Det vurderes, at beboerne oplever mulighed for indflydelse på menuen gennem de faste beboermøder. Det er tilsynets vurdering, at de beboere, som indtager deres måltid i den fælles spisestue, beskriver måltidet som værende "udmærket", og at de finder glæde ved at sidde sammen med en medbeboer, som de kan have dialog med.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejdere beskriver, hvordan der er arbejdet målrettet med dokumentationen ud fra tilgangen om den personcentrede omsorg. Her er fx lavet handlingsanvisninger ud fra blomstens blade, hvilket anvendes i relationsarbejdet med beboerne og til at finde meningsfulde aktiviteter. En medarbejder beskriver tilgangen som en god støtte, idet man kommer hele vejen omkring beboerne, hvilket også bidrager til, at beboerne har en oplevelse af at blive hørt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med beskrivelserne i døgnrytmeplanerne, som udfyldes i "jeg-form".</p> <p>Herudover beskrives, at COVID-19 har påvirket hverdagen og de tværgående aktiviteter, men at plejehjemmet netop har genoptaget disse, ligesom at samarbejdet med de frivillige også er genoptaget.</p> <p>Der er også arbejdet målrettet med beboergruppeansvarlig, hvilket medarbejderne beskriver som meningsfuldt, idet de bidrager til øget ansvarlighed for dokumentationen, beboerne og deres pårørende.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de områder, som er fremhævet af lederen.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der er stort fokus på at skabe gode og meningsfulde relationer til beboerne, og at kommunikationen derfor er særdeles vigtig. Medarbejderne fremhæver følgende faktorer, som medvirkende til en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation i øjenhøjde.</li> <li>• Have et åbent kropssprog.</li> <li>• Sætte sig ned og lytte.</li> <li>• Inddrage de pårørende.</li> <li>• Fokus på at skabe tillid og tryghed.</li> <li>• Anvende sin viden om beboeren i kommunikationen.</li> </ul>

	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender en-til-en tid i relationsarbejdet, samt at der er mulighed for at lave konkrete aftaler med de pårørende om samtaler, fx ved at invitere til kaffe-møde eller gennem ugentlige opkald.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan beboerne og de pårørende inddrages i planlægningen af plejen, så hjælpen tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov, herunder også tidspunktet for hjælpen. Medarbejderne beskriver, hvordan handlingsanvisningerne og døgnrytmeplanerne i høj grad bidrager hertil, særligt fordi disse er udarbejdet ud fra den personcentrerede omsorg. Medarbejderne fremhæver, at de taler med beboerne om hjælpen, og at de anvender faglige observationer i dialogen med beboerne. Der tages i høj grad hensyn til beboernes ønsker om tidspunkt for hjælp.</p> <p>Klippekortet anvendes både af medarbejderne og plejehjemmets aktivitetsmedarbejder. Medarbejderne beskriver, hvordan klippene anvendes til en-til-en tid, til ture eller andre aktiviteter, som beboerne ønsker.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang, som <i>"hjælp til selvhjælp"</i>, og de fremhæver det som vigtigt, at medarbejderne ikke overtager og gør det hele. Tilgangen hjælper med at vedligeholde eller forbedre beboernes funktioner. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan en beboer har fået det bedre efter et COVID-19 forløb, og hvordan en anden beboer har genvundet sine funktioner efter et kompliceret forløb. Medarbejderne fremhæver, at de anvender motivation, vejledning og en opmuntrende tilgang.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at de taler med beboerne og de pårørende om ønsker til livets afslutning og genoplivning. Hertil anvendes livstestamente, og der tages kontakt til lægen. Oplysningerne dokumenteres i journalen, og fremgår også af Sekoia.</p> <p>Medarbejderne beskriver det som naturligt at tale med beboerne herom, og de kommer med eksempler på, at nogle beboere ønsker at tale med en præst i den sidste tid, mens andre gerne vil have deres familie tæt hos dem. Medarbejderne beskriver, at der på plejehjemmet er tradition for, at den afdøde synges ud.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes indsatser internt på plejehjemmet samt ved indlæggelser og hospitalsbesøg. Hos beboere, som har fast samarbejde med hospitaler, beskriver medarbejderne, at der altid oprettes en handlingsanvisning, hvortil kontroller, kontaktpersoner og telefonnumre noteres, så de er let tilgængelige.</p> <p>Ved indlæggelser beskriver medarbejderne, at der, ud over den elektroniske kommunikation, også er opringninger mellem hospital og plejehjem.</p> <p>Internt på plejehjemmet sikres videndelen omkring beboerne gennem dokumentationen og i arbejdet med triagering. Hertil beskrives triagerings-tavlen som værende et godt redskab til at danne sig et hurtigt overblik over beboerne.</p> <p>Af øvrige samarbejdspartnere fremhæves fysioterapeuter, tandlæger, fodpleje, lægen og de frivillige. Fysioterapeuten kommer på faste dage, deltager i møder og udarbejder og evaluerer handlingsanvisninger.</p> <p>Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som værende godt, og de fremhæver at dette bliver synligt for beboerne ved, at der bliver fulgt op og foretaget opfølgning. Beboerne får dermed en følelse af, at der er styr på tingene.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en venlig og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og hvordan indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	



Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde samt for dokumentation og opfølgning på beboernes ønsker om genoplivning.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver følgende faktorer, som medvirkende til at skabe tryghed for beboeren i hverdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At aftaler overholdes.</li> <li>• At være nærværende og lyttende over for beboerne.</li> <li>• At der dannes gode relationer mellem beboerne og medarbejderne.</li> <li>• At der er kontinuitet og genkendelighed i hjælpen.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver observationer og handlinger i forhold til beboernes sikkerhed. Herunder, at hoftebeskyttere, hjælp til forflytninger og anvendelse af hjælpemidler anvendes hos beboere med faldtendens. Medarbejderne beskriver også, at huden observeres for forandringer, og at der iværksættes handlinger i form af aflastning og en anden madras, som forebyggelse af tryksår. Som forebyggende tiltag for urinvejsinfektion beskrives fokus på rette ble, hyppige toiletbesøg og væske. I arbejdet med at forebygge smittespredning anvendes værnemidler, korrekt vask, håndhygiejne og fokus på smitteveje. Medarbejderne fremhæver her til, at der skal udføres håndhygiejne mellem skift af handsker.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin, herunder at antal tabletter kontrolleres, at medicin ses indtaget, og at der kvitteres for, at medicinen er givet. Såfremt der er uoverensstemmelser i medicinen, tages kontakt til en social- og sundhedsassistent.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Service-loven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at beboerfordelingen udarbejdes dagen forinden, og at der i planlægningen tages hensyn til opgavens kompleksitet, medarbejdernes kompetencer og kontaktperson.</p> <p>Indsatsen udføres ud fra døgnrytmeplanen, hvilket bidrager til et kendskab til beboernes rutine og særlige vaner. Under besøget klargøres remedierne, så plejen forløber hensigtsmæssigt. Medarbejderne beskriver, at de anvender et system med kort i opfyldningen. Dette indebærer, at man tager et kort med fra boligen, når den sidste handske fx er taget. Herefter vil der så blive fyldt op i løbet af dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdsgange ved ændringer i beboerens tilstand, hvortil dokumentationen altid læses inden besøget, så de er orienteret om eventuelle forandringer. Medarbejderne beskriver herefter observationer og handlinger, svarende til eget kompetenceniveau, hvortil der fx tilbydes øget væske, foretages</p>

	urinstix, måles værdier eller tages kontakt til lægen.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de ud over den løbende dokumentation, også har afsat faste ugentlige dokumentationsdage. På disse dage er der afsat ekstra tid til dokumentationen, hvortil social- og sundhedshjælperne sidder sammen med en social- og sundhedsassistent og sikrer opdatering og opfølgning på relevante områder. Medarbejderne beskriver, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, og at der altid er mulighed for hjælp og sparring.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for anvendelsen af instrukser og VAR i hverdagen. De lokale instrukser tilgås via det fælles drev, og alle nye instrukser bliver gennemgået ved teammøderne. Dette har fx været særligt aktuelt under COVID-19, hvor mange instrukser hyppigt blev ændret. Medarbejderne beskriver VAR som et godt og brugbart redskab. En medarbejder fortæller, at VAR har bidraget med ny viden omkring påtagning af støttestrømper, og at redskabet også er godt til elever.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen og ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for anvendelse af faglige instrukser og retningslinjer i det daglige arbejde.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver opbygningen af døgnrytmeplanerne ud fra en fast skabelon, hvortil beboernes indsats beskrives i "jeg-form". Hvordan indsatsen skal udføres, sammen med små fif og særlige opmærksomhedspunkter, skal fremgå under medarbejdernes indsats. Beskrivelserne skal være individuelle og beskrevet på en sådan måde, at alle kan udføre plejen hos beboeren.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes handlingsanvisninger på alle sygeplejefaglige opgaver. Indsatsen skal være udførligt beskrevet i forhold til før, under og efter. Der anvendes tydeligt mål og link til VAR.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for, hvordan døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Observationen omkring den ulåste skærm på fællesarealerne er foretaget, efter at medarbejderinterviewet var afsluttet. Der har dermed ikke været forhold, som gav anledning til øvrige spørgsmål til medarbejderne under interviewet

**Tilsynets samlede vurdering**

Ingen vurdering.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

### 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 beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

### 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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

### 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

## 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 ungdoms- 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 - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for rapporten, som jeg har gennemlæst og ikke fundet noget til rettelse.  
Tak for et rigtig godt besøg, og din gode måde at være her på.

De bedste hilsner  
**Sussie Lysholm**  
Forstander

## OM BDO

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

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.