



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejehjemmet OK-Hjemmet Arendse

Uanmeldt ordinært aftentilsyn tilsyn 2021

# 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 BORGERE .....                                    | 11 |
| 3.4 | GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....                          | 15 |
| 4.  | TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....                                | 20 |
| 4.1 | FORMÅL .....                                                   | 20 |
| 4.2 | METODE .....                                                   | 20 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA.....                                           | 21 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....                                | 22 |
| 5.  | YDERLIGERE OPLYSNINGER .....                                   | 22 |
| 6.  | BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER ..... | 23 |

## 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.

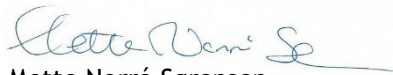
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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: OK-Hjemmet Arendse, Lersø Park Allé 30, 2100 København Ø                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Leder: Maj Greifenstein                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Antal boliger: 24 boliger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 28. oktober 2021 - aftentilsyn                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Datagrundlag:<br>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets afdelingsleder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med to medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 1 sygeplejerske)</li></ul> |
| Tilsynsførende:<br>Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske<br>Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse                                                                                                                                                                                                         |

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt aftentilsyn på plejehjemmet OK-Hjemmet Arendse.

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

#### **Meget tilfredsstillende**

Der blev ikke givet anbefalinger ved det seneste tilsyn.

Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at organiseringen understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde og udvikling.

Tilsynet vurderer i forbindelse med observationsstudiet af aftensmåltidet, at kommunikationen ikke understøttes under hele opstarten af måltidet, og at dette præger stemningen i spisestuen. I slutningen af måltidet løfter en medarbejder stemningen ved at igangsætte målrettet dialog. Det er tilsynets vurdering, at beboerne mangler at blive præsenteret for maden ved måltidets start, samt at der mangler en individuel tilgang i serveringen. COVID-19 situationen præger serveringen, og der er ikke mulighed for at arbejde rehabiliterende under måltidet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har organiseret serveringen efter situationen, men at der ikke er medarbejdere til stede i spisestuen under en stor del af måltidet.

Tilsynet vurderer, at der er en hyggelig og hjemlig stemning på fællesarealer, og at der udvises en respektfuld, venlig og humoristisk kommunikation med beboerne. Det er også tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret tilbud af aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke trives på plejehjemmet, og at beboeren udtrykker generel utilfredshed. Plejehjemmets ledelse er opmærksom på beboerens oplevelse og situation og arbejder kontinuerligt med at understøtte beboeren bedst muligt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og beboerne er tilfredse med kvaliteten af plejen. Beboerne er generelt tilfredse med kontinuiteten i plejen, og modtager deres medicin til tiden. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld, venlig og humoristisk tone fra medarbejdernes side. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Aktiviteterne på plejehjemmet, understøtter beboernes mulighed for socialt samvær, og aktiviteterne er tilpasset målgruppen.

Tilsynet vurderer, at beboerne har gode oplevelser med overgangen mellem hospitalet og plejehjemmet. Beboerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen, og beboerne er trygge ved dette. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og dens kvalitet, og at beboerne generelt oplever, at man kan gøre sin indflydelse gældende. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever, at stemningen er hyggelig ved måltiderne, mens en beboer oplever, at der kan være meget stille under måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvor beboernes selvbestemmelsesret sikres, og hvordan beboerne inddrages i beslutninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og sikrer sammenhæng i beboerens forløb, gennem et godt og tværfagligt samarbejde.



Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne har en god forståelse for arbejdet med forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer, ved udlevering af medicin. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved hvor instrukser og vejledninger kan fremsøges, og anvender disse aktivt i deres arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med døgnrytmeplan og fokusområder.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Anbefalinger                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Tilsynet bemærker, at der ved observationsstudiet af aftenmåltidet ikke sker en tilstrækkelig understøttelse af kommunikationen under den største del af måltidet.</p> <p>Ligeledes bemærker tilsynet, at beboerne ikke præsenteres for menuen eller spørges til deres ønsker i forbindelse med serveringen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne i et længere tidsrum er alene i spisestuen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerne under interview har lidt forskellig oplevelse af mad og måltider.</p> | <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre Det gode måltid på plejehjemmet, herunder at der sættes fokus på kommunikation, beboernes selvbestemmelse og organiseringen af måltidet.</p> |
| <p>Tilsynet bemærker, at en beboer giver udtryk for utilfredshed på flere områder under interviewet, herunder at beboeren har oplevet ikke at kunne blive oppe til sent. Tilsynet hæfter sig ved, at beboeren har tillid til afdelingslederen, og at denne kender til beboerens situation, og har ageret på beboerens oplevelser og kontinuerligt følger op i forhold til beboerens oplevelser</p>                                                                                                            | <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på en konkret beboers oplevelser omkring selvbestemmelse og beboerens generelle livskvalitet.</p>                                           |

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                        | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Opfølgning på sidste års tilsyn                                                             | Interview foretages med plejehjemmets afdelingsleder.<br>Der er ikke givet anbefalinger ved seneste tilsyn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet                                                    | <p>Afdelingslederen oplyser, at der på plejehjemmet er arbejdet med et værdighedsprojekt, som er afsluttet i foråret. En ekstern konsulent har faciliteret projektet, og i den forbindelse har plejehjemmet haft besøg af 'værdighedsrejseholdet'. Alle vagttag har været involveret i projektet. Formålet var at øge medarbejdernes bevidsthed omkring begrebet 'værdighed', ud fra både et beboer- og et medarbejderperspektiv. Afdelingslederen oplever, at medarbejderne har fået en større forståelse for, hvordan der kan arbejdes med at øge den enkelte beboers livskvalitet, med udgangspunkt i beboerens ønsker og livshistorie. Efter arbejdet med værdighedsprojektet, oplever afdelingslederen, at medarbejderne tager flere individuelle hensyn overfor beboerne, og at arbejdet har bidraget med flere faglige dialoger, til gavn for beboerne.</p> <p>Afdelingslederen oplyser, at der i kvalitetsarbejdet, også har været fokus på utilsigtede hændelser. Ud fra de indberettede data, har opmærksomheden særligt været koncentreret om fald, da ledelsen og udviklingssygeplejersken kunne se et mønster i indberetningen. Med støtte fra risikomanageren i Københavns Kommune skal der planlægges en indsats på et møde i den kommende uge.</p> <p>Der har været afholdt undervisning i konflikthåndtering og magtanvendelse, ved en psyko-fysisk konsulent. Her har medarbejderne fået teoretiske redskaber til forebyggende tiltag i arbejdet med udadreagerende beboere. Der benyttes hertil supervision fra psykolog med stor succes, hvis medarbejderne har haft behov for dette.</p> <p>Plejehjemmet benytter ikke det kommunale omsorgssystem, Cura, men anvender OK-hjemmenes eget dokumentationssystem Flex. Lederen oplyser, at alle nye medarbejdere bliver grundigt oplært i dokumentationsarbejdet, og at udviklingssygeplejersken laver audit af den enkelte beboers journal, minimum 1 x årligt.</p> <p>Der er også fokus på beboernes ernæringsstatus, og der udføres ernæringsscreeninger. Beboerne tilbydes vejning en gang om måneden. Såfremt en beboer er i ernæringsmæssig risiko, udarbejdes en ernæringsindsats, og der samarbejdes med køkkenet om beboerens kost. Plejehjemmet har ikke kendskab til screeningsværktøjet 'EVS' (ErnæringsVurderingsSkema), men anvender et andet redskab til screeninger. Lægen er involveret i forhold til eventuelle væggtab, hvis det skønnes nødvendigt, og efter samtykke med beboeren.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at der tidligere i år, var et udbrud af COVID-19 på plejehjemmet, der krævede en større hygiejneindsats, og at det var en hård tid at komme igennem for alle. Ved tilsynets besøg, er der netop kommet besked om en smittet medarbejder i huset, hvilket har øget restriktionsniveauet.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Der blev ikke givet anbefalinger ved det seneste tilsyn.                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                           | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Organisering af kvalitetsarbejdet                                                              | <p>Plejehjemmet er organiseret med en centerchef, afdelingsleder og en koordinerende sygeplejerske, som i tæt samarbejde med matriklens udviklingssygeplejerske implementerer nye indsatser. Den koordinerende sygeplejerske er tilknyttet et netværk af andre koordinerende sygeplejersker, og de mødes jævnligt med henblik på sparring og udviklingstiltag. Der er social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker tilknyttet alle vagttag, hvilket er prioriteret højt, for at sikre den faglighed som ledelsen ønsker på plejehjemmet. Der er flest social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere blandt medarbejderne, hertil er ansat to pædagoger, der primært står for aktiviteterne i huset.</p> <p>Der er en fast mødestruktur i afdelingen, som bidrager til vidensdeling. Plejehjemmet arbejder ikke med TOBS (Tidlig Opsporing af Begyndende Sygdom) eller triagering, men benytter i stedet tjeklisten 'ISBAR', som værktøj i forhold til beboernes helbredstilstand.</p> <p>Der har tidligere været et tæt samarbejde med en demenskoordinator fra Københavns Kommune, men denne er stoppet i foråret, og der afventes i øjeblikket en ny. Der opleves et godt samarbejde med ældrepsykiatrisk team, og psykologen, så medarbejderne kan få støtte og sparring omkring svære udfordringer.</p> <p>Plejehjemmet har tilknyttet en plejehjemslæge, som kommer hver 14. dag. Lægen går stuegang, og følger op på de faste målinger.</p> <p>Der benyttes SharePoint i OK-Hjemmenes regi, til at kunne orientere sig i nyeste vejledninger og instrukser, som løbende opdateres og holdes ajour af udviklingssygeplejersken.</p> <p>For at sikre medinddragelse af beboerne, afholdes der beboermøde på plejehjemmet en gang om måneden, hvor beboerne kan komme med forslag til aktiviteter eller på anden vis blive hørt.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde og udvikling. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?             |                         |
|------------------------------------------------------|-------------------------|
| Emne                                                 | Data                    |
| Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Medarbejdernes tilgang. |

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                 | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Kommunikation                        | <p>En medarbejder kommer til spisestuen med et rullebord med glas, bestik og drikkevarer. Medarbejderen siger til den forsamlede gruppe af beboere, at tv'et nu skal slukkes, og at man kan se videre efter aftensmaden.</p> <p>Efterfølgende rulles et bord frem på gangarealet foran spisestuen, hvorfra maden serveres.</p> |



|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | <p>Tilsynet er bekendt med, at denne serveringsmetode anvendes, fordi der er en COVID-19 udredning i gang på plejehjemmet. Maden præsenteres ikke for beboerne. Efter at maden er serveret, er der ingen der taler sammen under måltidet - der er helt stille.</p> <p>Efter noget tid kommer to medarbejdere til stede i spisestuen, begge sætter sig ved et bord og indleder samtale med beboerne. Særligt en medarbejder lykkes med at understøtte samtale, og efter noget tid er der livlig samtale ved flere borde, og stemningen løftes betydeligt i spisestuen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Da serveringen er gået i gang, oplyser flere beboere, at de ikke kender til dagens menu. Medarbejderen, der udportionerer maden, siger, at medarbejderen jo har fortalt, hvad der skal spises, flere gange. Medarbejderen nævner herefter, at dagens ret er pasta med kødsauce.</p> <p>Beboerne spørges ikke, om de ønsker maden, eller hvor meget de ønsker at spise. Tallerknerne anrettes ved vognen af en medarbejder, og bæres frem til beboerne af en anden. Medarbejder, der serverer maden, er iført plastforklæde og blå handsker.</p> <p>To beboere siger højt, at det er meget store portioner. Medarbejderen svarer, at det jo er bedre, at beboerne spiser maden, end at den bliver smidt ud. En anden medarbejder supplerer med, at beboerne blot skal spise, hvad de kan.</p> <p>En beboer efterspørger sit forklæde, og beboeren er selv meget optaget af, at beboeren spilder. En medarbejder leder forgæves efter forklædet, men finder en alternativ løsning.</p> <p>En beboer er ikke tilfreds med dagens menu - beboeren drømmer om rugbrød. Der er ingen reaktion på beboerens udsagn.</p> <p>Efter noget tid bringer en medarbejder madvognen tilbage og spørger om beboerne ønsker mere mad.</p> |
| Rehabilitering                    | <p>Der er ingen rehabiliterende mulighed under måltidet. Tilsynet er oplyst om den aktuelle situation med COVID-19, som indebærer at ingen beboere selv må tage af fadene, og at medarbejderne bærer værnemidler under serveringen</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ikke understøttes under hele opstarten af måltidet, og at dette præger stemningen i spisestuen. I slutningen af måltidet løfter en medarbejder stemningen ved at igangsætte målrettet dialog.

Tilsynet vurderer, at beboerne mangler at blive præsenteret for maden ved måltidets start, samt at der mangler en individuel tilgang i serveringen.

Tilsynet vurderer, at serveringen er præget af COVID-19 situationen, og at der ikke er mulighed for at arbejde rehabiliterende under måltidet.

### Mål 2: Arbejdsgange

| Emne                     | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisering af arbejdet | <p>Serveringen af aftenmaden foregår på en systematisk og mindre hyggelig måde, idet det foregår fra rullebord og uden verbal inddragelse af beboerne. Tilsynet er bekendt med at servering fra rullebord skyldes COVID-19 situationen.</p> <p>Medarbejderne har alt, de skal bruge til serveringen, klar.</p> <p>Der sidder ingen medarbejdere ved bordene under den største del af måltidet.</p> <p>Efter endt servering forlader begge medarbejdere spisestuen, og beboerne er alene om måltidet i et stykke tid. Herefter kommer to medarbejdere til stede.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har organiseret serveringen efter situationen.

Tilsynet vurderer, at der ikke er medarbejdere til stede i spisestuen under en stor del af måltidet.

**Mål 3: Faglige opgaver**

| Emne                                               | Data           |
|----------------------------------------------------|----------------|
| Praktisk støtte                                    | Ikke relevant. |
| Personlig støtte og pleje                          | Ikke relevant. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - ikke vurderet</b> |                |
| Ikke relevant.                                     |                |

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

| Emne                | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fællesarealer       | <p>Plejhjemmets fællesarealer er indrettet med små siddearrangementer, en spise-stue og lille tv-dagligstue. Der er en hyggelig og hjemlig indretning, der er tilpas-set målgruppen. I alle stuer og ved siddearrangementerne, er der tændte batteri-drevne bloklys og planter, som skaber en god og hyggelig stemning. Der er forskel- lig kunst på væggene, og der er ved tilsynets besøg pyntet op til halloween, hvil- ket nogle beboere kommenterer lystigt på. Der hænger to flotte akvarier på væg- gene, et i spisestuen og et på gangen, som beboerne nyder at se på. Der er også lænestole på gangene, så beboerne kan tage sig et lille hvil. Der er en stor film- samling til rådighed, og der ligger ugeblade og spil fremme på fællesarealerne, som indbyder til socialt samvær. Der er små altaner, der er indrettet med stole og borde, og der er blomster i altankasser og krukker. Nogle beboere anvender alta- nen til at ryge.</p> <p>Medarbejderne tiltaler beboerne ved navn, og tilsynet observerer en venlig, re- spektfuld og humoristisk kommunikation.</p> <p>En medarbejder forsikrer en lidt bekymret beboer om, at hun bliver i nærheden af beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne banker på døren til beboernes boliger inden de åbner døren.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>Tilsynet ankommer til plejhjemmet om eftermiddagen. Der er på dagen konstate- ret COVID-19 hos en medarbejder, hvorfor der er iværksat, at beboerne holder af- stand, og medarbejderne anvender værnemidler i al kontakt til beboerne.</p> <p>I spisestuen sidder tre beboere og ser en film. En beboer drikker en øl imens.</p> <p>I tiden frem mod aftenmaden kommer flere og flere beboere til spisestuen. Bebo- erne sidder og ser en krimi på tv. Beboerne taler flere gange om, hvad klokken er, i forventning om den snarlige aftenmad.</p> <p>Tilsynet ser et månedsblad for plejhjemmet, hvor aktiviteter og fødselsdage fremgår. Der foregår en række forskellige aktiviteter, som bankospil, bustur, kor, fredagsbar, film, ture i naturen, samt beboermøde. Aktiviteterne gentages efter et stykke tid. Der er ingen aktiviteter i weekenderne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Medarbejderne oplyser, at der er gåture i området i weekenden, men at der ikke er mulighed for aktiviteter derudover. Tilsynet observerer flere eksempler på en god og humoristisk tone mellem medarbejderne og beboerne, eksempelvis når medarbejderne møder beboerne på gangen, eller når medarbejderne serverer mad for beboeren i dennes bolig. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tilsynet vurderer, at der er en hyggelig og hjemlig stemning på fællesarealer, og at der udvises en respektfuld, venlig og humoristisk kommunikation med beboerne.<br>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

| <b>Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Emne</b>                                                    | <b>Data</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Livskvalitet og tryghed                                        | <p>Tre ud af fire beboere oplyser, at de har det godt og er trygge ved at bo på plejehjemmet. Beboerne fortæller, at de er meget tilfredse, og har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har det godt... Jeg kan godt lide at være her - og jeg slapper af med at være her - det er atmosfæren - den er helt i orden"</i></li> <li>• <i>"Jeg synes, at det er godt"</i>.</li> </ul> <p>En beboer giver udtryk for generel utilfredshed under interviewet. I forhold til spørgsmål om livskvalitet og tryghed, nævner beboeren, at plejehjemmets bygning er gammel, og at beboeren ikke er tryk, hvis der skulle opstå brand. Herudover udtrykker beboeren utilfredshed med flere af de emner, som tilsynet spørger til. Beboeren udtrykker dog tillid til afdelingslederen, som beboeren nævner ved navn flere gange. Tilsynet har efterfølgende en dialog med afdelingslederen om beboerens forskellige oplevelser. Afdelingslederen redegør for at have et grundigt kendskab til beboerens situation, og hvordan afdelingslederen og de øvrige medarbejdere arbejder med at understøtte, at beboerens livskvalitets bedres. Afdelingslederen har allerede fulgt op på forhold omkring beboeren, men vil fortsætte med at følge op på beboerens utilfredshed. Herunder vil afdelingsleder arbejde med at understøtte beboeren med kontinuitet i forhold til de medarbejdere, der hjælper beboeren.</p> |
| Selvbestemmelse                                                | <p>Samme beboer oplever, at medarbejderne har sagt, at beboeren skal i seng, inden nattevagten møder. Dette på trods af, at beboeren var i gang med at se noget i fjernsynet i fællestuen. Beboeren har klaget til afdelingslederen, som har sagt til beboeren, at der ikke er nogle krav om faste sengetider. Beboeren har en oplevelse af, at medarbejderne ikke lytter, da de gerne vil tage hensyn til nattevagten. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg føler, vi skal opføre os, som de vil have os til det"</i>.</li> </ul> <p>Afdelingsleder er bekendt med beboerens oplevelse, og har fulgt op over for medarbejderne for at sikre, at beboerens ønske opfyldes. Afdelingsleder oplyser, at beboeren kan få hjælp til at komme i seng, når det passer beboeren.</p> <p>To ud af fire beboere, har svært ved at svare uddybende på spørgsmålet, men kan dog udtrykke, at beboerne oplever selvbestemmelse.<br/>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja selvfølgelig - jeg er et frit menneske"</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvis jeg har brug for det, kan jeg tilkalde en vagt - og det er meget nødvendigt".</i></li> </ul> <p>En beboer fortæller tilsynet, at beboeren står op og går i seng, som det passer ind i beboerens behov.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejehjemmet, og at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at en beboer ikke trives på plejehjemmet, og at beboeren udtrykker generel utilfredshed. Plejehjemmets ledelse er opmærksom på beboerens oplevelse og situation og arbejder kontinuerligt med at understøtte beboeren bedst muligt.

### Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

| Emne                  | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pleje og støtte       | <p>Beboerne oplever alle at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det går gelinde"</i></li> <li>• <i>"Noget af det kan jeg selv klare, og i dag har jeg været i det store badeværelse og få ordnet mit hår"</i></li> <li>• <i>"Der er nogen, der kommer ind og giver mig en hånd - i morgen er det fredag, så skal jeg i bad og have rent tøj på"</i></li> </ul> <p>Beboeren beskriver detaljer fra badet. Beboeren synes, at medarbejderen gør det godt, og fortæller flere gange tilsynet, om det dejlige bad der venter på badedagen.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne inddrager beboernes ressourcer i plejen.</p> <p>Alle beboerne oplever, at få den ordinerede medicin på de rigtige tidspunkter.</p> <p>Tre ud af fire beboere, giver udtryk for at have en fortrolig blandt medarbejderne på plejehjemmet, som de ville kontakte, hvis de havde noget at klage over. En enkelt beboer ville kontakte en pårørende.</p> |
| Observation           | <p>Beboerne fremstår alle soignerede i overensstemmelse med deres behov, og boligerne er rengjorte, svarende til beboernes livsstil.</p> <p>Tre ud af fire har rengjorte hjælpemidler. En beboer har en støvet kørestol.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder kommer med beboerens medicin. Medarbejder støtter beboerens medicinindtag og medicinen administreres fagligt korrekt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Kontinuitet i støtten | <p>En beboer oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper, mens to beboere oplever, at der kan være forskellige medarbejdere. Den ene af de to beboere nævner, at trods det er forskellige medarbejdere, der kommer hos beboeren, er de alle nogle, som beboeren kender, og alle er søde og venlige. En beboer kan ikke svare på tilsynets spørgsmål.</p> <p>Beboerne oplever, at aftaler generelt bliver overholdt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af plejen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kontinuiteten i plejen.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager deres medicin til tiden.

| Mål 3: Kontakt                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Kontakten til medarbejderne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Alle beboerne oplever, at kommunikationen er respektfuld og venlig. En beboer nævner, at medarbejderne er meget humoristiske.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, den er ok... Der er meget pjat og pjank, og de danser på gangen, det er ret hyggeligt"</i></li> <li>• <i>"Tonen er god nok - der er ingen skæld ud eller hårde ord"</i></li> <li>• <i>"De taler almindeligt"</i>.</li> </ul> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne respekterer beboerens privatliv og personlige grænser. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De banker altid på, og respekterer også mit privatliv"</i>.</li> </ul> <p>Tre af beboerne beskriver de forskellige former for aktiviteter, der foregår på plejehjemmet, fx banko, korsang og ture ud af huset. En beboer kan ikke beskrive det nærmere.</p> <p>En beboer nævner særligt korsang og fredagsbar. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er i morgen: Først kor, så spiser jeg og så får jeg en Baileys eller Whisky - Når bare man ikke drikker for meget"</i></li> </ul> <p>Beboeren viser tilsynet sit beboerblad, som beboeren kalder 'kalenderen'. Beboeren kender til de forskellige aktiviteter, og beboeren fortæller, at beboeren bliver fulgt i Føtex, da det er vigtigt for beboeren, at der er en, der går med.</p> <p>En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har ikke noget til fælles med de andre"</i>.</li> </ul> <p>Beboeren er ikke så interesseret i samvær med de øvrige beboere. Beboeren har tidligere deltaget i korsang, men det kniber for meget med hørelsen. Beboeren opholder sig mest i boligen, men går tur med fysioterapeuten på gangen. Beboeren er glad for lige at komme ud og hilse på dem, som hun kender. Beboeren udtrykker at være glad for at opholde sig i boligen.</p> <p>En beboer, der sidder i kørestol fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er busture om torsdagen, men der er kun plads til én kørestol ad gangen, så det er ikke altid, at man kan komme med, når man sidder i sådan en - det er lidt ærgerligt"</i>.</li> </ul> <p>Afdelingsleder bekræfter, at plejehjemmets bus kun kan transportere en kørestolsbruger ad gangen. Medarbejderne sørger for, at beboerne skiftes til at komme med.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld, venlig og humoristisk tone fra medarbejdernes side. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at aktiviteterne på plejehjemmet, understøtter beboernes mulighed for socialt samvær, og at aktiviteterne er tilpasset målgruppen.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                                                                                                                                                                              | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Overgange                                                                                                                                                                                                                                         | <p>Tre ud af fire beboere har erfaring med overgangen mellem hospitalet og plejehjemmet. To af beboerne var tilfredse med modtagelsen på plejehjemmet, og en beboer fortæller, at beboeren talte med medarbejderne om opholdet efterfølgende.</p> <p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen. En beboer udtrykker tryghed ved samarbejdet mellem medarbejderne og lægen.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man kan selv tale med lægen - og så gør han, hvad han formår"</i></li> <li>• <i>"Ja, de taler med lægen, og han er alletiders"</i>.</li> </ul> <p>En beboer oplevede, at der var styr på det praktiske i forbindelse med overgangen fra hospital til plejehjem, mens to beboere ikke kan svare på spørgsmålet.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har gode oplevelser med overgangen mellem hospitalet og plejehjemmet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen, og at beboerne er trygge ved dette.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Mål 5: Mad og måltider                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                             | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Mad og måltider                                                                  | <p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med maden og dens kvalitet.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Maden den er god - jeg er absolut ikke kræsen"</i></li> <li>• <i>"Det er som regel god mad"</i>.</li> </ul> <p>En beboer kan bedst lide morgenmaden. Beboeren opfatter de øvrige måltider som lidt fremmedartede, da beboeren ikke selv har dansk madtradition, og derfor har en anden madkultur. Beboeren spiser maden og vil ikke beklage sig. Beboeren roser også den dejlige kage, der serveres på plejehjemmet.</p> <p>En beboer er ikke tilfreds med de vegetariske retter, som beboer ikke synes er pengene værd.</p> <p>En beboer er usikker på, om man kan komme med ønsker til menuen, hvis man ikke er tilfreds, mens de andre beboere mener, at det er muligt. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man kan komme med ønsker på beboermødet"</i></li> <li>• <i>"Man kan jo prøve at spørge"</i>.</li> </ul> <p>De beboere, der spiser i spisestuen, oplever, at stemningen generelt er hyggelig. En beboer nævner, at der kan være konflikter om pladserne, da ikke alle er bekendte med deres plads. Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med afdelingslederen om muligheden for at lave bordkort, så konflikterne om pladserne kan mindskes.</p> <p>En beboer oplever, at der er stille ved måltidet, mens en anden beboer beskriver, at der er lidt samtale.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og dens kvalitet. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at man kan gøre sin indflydelse gældende.  
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at stemningen er hyggelig ved måltiderne, mens en beboer oplever, at der kan være stille.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                            | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Fokus i kvalitetsarbejdet                                                                       | <p>Medarbejderne oplyser, at de har været optaget af arbejdet omkring et værdighedsprojekt, som blandt andet bød på et godt samarbejde med værdighedsrejseholdet. Medarbejderne oplever, at de og deres kolleger, er blevet mere opmærksomme på at arbejde med fokus på den enkelte beboers ønsker, og er blevet bedre til at prioritere deres indsatser. En medarbejder fortæller, at de tidligere har følt sig fanget i krydspresset mellem udefrakommende krav og beboerens selvbestemmelsesret. Dette har medført mange etiske problemstillinger, som de efter arbejdet med værdighedsprojektet, føler sig bedre rustet til at løse. Det opleves, at det er blevet nemmere at deltage i faglige dialoger, ud fra den nye fælles reference-ramme, hvor beboerens trivsel er i fokus.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes aktivt med medicin håndtering, med særligt fokus på medicingennemgang. Her tages der stilling til, om beboeren stadig profiterer af den ordinerede medicin, så medicingivningen ikke fortsætter ureflekteret. Dette sker i tæt samarbejde med plejehjems-lægen, som kommer hver 14. dag, og med støtte fra ældrepsykiatrisk team, som også benyttes som sparringspartnere, i forhold til eventuelle ændringer. Sygeplejersken laver stikprøvekontrol af medicin håndtering.</p> <p>Der arbejdes kontinuerligt med ernæring, og alle beboerne tilbydes vejning en gang om måneden. Lægen gennemgår målingerne hver måned, og medarbejderne inddrager køkkenet eller sygeplejersken, hvis der på baggrund af målingen skal iværksættes en ernæringsmæssig indsats.</p> <p>I forhold til arbejdet med de utilsigtede hændelser, har medarbejderne særligt fokus på fald for øjeblikket, dette særligt i forhold til en konkret beboer. Afdelingslederen får tilbagemelding omkring de indberettede data på utilsigtede hændelser, og videndeler med medarbejderne på de daglige fællesmøder, via mail og ved mundtlig overlevering til aftenvagten.</p> <p>Der afholdes faste personalemøder, og før COVID-19, var der også faste møder med de medicinansvarlige. Medarbejderne oplyser, at COVID-19 har gjort en meget stor forskel i medarbejdernes tilgang til beboerne, grundet restriktioner med værnemidler og fysisk afstandtagen. Medarbejderne havde tidligere meget fysisk kontakt med beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for de prioriterede emner i kvalitetsarbejdet. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                        | Data                                                                                                                                                                                                      |
| Kommunikation               | <p>Medarbejderne oplyser i forhold til at opnå en god kommunikation med beboerne, at det er vigtigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Have en individuel og respektfuld tilgang</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anvende tiltaleform efter beboerens ønsker (fx hr/fru)</li> <li>• Møde beboeren med en professionel tilgang</li> <li>• Benytte spejling, særligt hos demente beboere</li> <li>• Anvende fysisk berøring</li> <li>• Bruge sit kropssprog</li> </ul> <p>Medarbejderne kommer med forskellige praksisnære eksempler på, hvordan de imødekommer beboernes særlige og individuelle behov.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Medarbejderne orienterer sig i beboerens journal fra hjemmeplejen eller midlertidigt ophold og taler med de pårørende inden indflytning, for at være så vel forberedt som muligt. Efter beboeren er indflyttet, samarbejder medarbejderne om at indsamle data, ud fra forskellige fokusområder, for at kunne vurdere beboerens plejebestand. Medarbejderne arbejder aktivt med livshistorien, og går i dialog med beboeren om dennes ønsker og plejebestand.</p> <p>Medarbejderne beskriver beboerens plejebestand i en helhedsplan, så alle medarbejdere er bekendt med dette.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen ikke er kommet i brug igen, efter COVID-19-epidemien.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rehabilitering                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, med fokus på at anvende beboernes ressourcer. Medarbejderne nævner eksempelvis, at de beboere der kan, fx selv skal bære deres service ud efter måltiderne. Målet er at styrke egenomsorgen og beboernes ressourcer, så beboerne kan bevare deres funktionsniveau længst muligt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der på plejehjemmet er en fysioterapeut ansat, som de har et godt samarbejde med. Hvis en beboer har været indlagt, inddrages fysioterapeuten hurtigst muligt efter udskrivelsen. Dette sker for, at beboeren hurtigt kan få iværksat en indsats, hvis der har været et funktionstab i forbindelse med indlæggelsen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Samarbejde                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Medarbejderne fortæller, at de ofte ledsager beboeren til hospitalet, hvis de pårørende ikke har mulighed for at deltage. Under beboerens indlæggelse, kontakter medarbejderne altid hospitalet via telefon, for at følge op på beboerens helbreds-tilstand, så eventuelle nye indsatser kan planlægges inden beboeren udskrives. Medarbejderne dokumenterer aftaler med hospitalet i omsorgssystemet, for at videns dele med deres kolleger.</p> <p>Medarbejderne oplever et godt tværfagligt samarbejde med ældrepsykiatrisk team, som kommer jævnligt på plejehjemmet, og yder sparring og vejledning. Fysioterapeuten er også meget til stede i dagligdagen, og mødes ved behov med fx kontaktpersonen, så de kan gennemgå beboerens helbreds-tilstand sammen.</p> <p>Der benyttes ikke dokumentationstavler på plejehjemmet, da medarbejderne oplevede, at brugen af dem var personafhængig, men der er dagligt en gennemgang af beboerne på et formiddagsmøde. Social- og sundhedsassistenterne eller sygeplejerskerne læser dagligt rapport fra morgenstunden i Flex, og sikrer sig, at der bliver fulgt op, hvor det er relevant. Der benyttes statusnotater, der beskriver alt hvad medarbejderne skal vide om beboeren.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde kommer til udtryk i Flex, hvor der er en oversigt over forskellige sundhedskontakter. Epikriser og anden vigtig information scannes ind i beboerjournalen, efter samtykke fra beboeren for at dele viden nemt og hurtigt med samarbejdspartnere, så alle arbejder mod et fælles mål.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvor beboernes selvbestemmelsesret sikres, og hvordan beboerne inddrages i beslutninger.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer sammenhæng i beboerens forløb, gennem et godt og tværfagligt samarbejde.

| Mål 3: Sikkerhed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Tryghed og sikkerhed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>For at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne, oplyser medarbejderne, at det er vigtigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Være synligt til stede</li> <li>• Være nærværende</li> <li>• Overholde aftaler</li> <li>• Være informerende</li> <li>• Anvende nødkald og rumsensor (sidstnævnte efter samtykke).</li> </ul> <p>Medarbejderne redegør for systematiske, forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, som de har iværksat i forhold til at forebygge fx urinvejsinfektioner, tryksår og smittespredning. Medarbejderne nævner en tværfaglig indsats med plejehjemslægen og fysioterapeut, Braden-score (screeningsværktøj til tryksårsforebyggelse), fokus på væskeindtag, instruks om værnemidler og lokale aftaler om restriktioner, som nogle af de tiltag de benytter sig af.</p> <p>Ved smitteudbrud har plejehjemmet en vogn med værnemidler foran boligen. Udviklingssygeplejersken har ansvaret for, at denne er opdateret, og informerer om nyeste viden, og sikrer at der arbejdes ud fra gældende instrukser. Medarbejderne oplever et godt samarbejde mellem udviklingssygeplejersken og afdelingslederen, så indsatser hurtigt kan prioriteres. Medarbejderne dokumenterer hurtigt en ændret tilstand hos beboeren, for at sikre et højt informationsniveau til kolleger, hvilket gavner beboeren.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de i forhold til nyeste smitteudbrud på tilsynsdagen, holder fast i de gode hygiejnetiltag, som de har stor erfaring med.</p> <p>En medarbejder beskriver på en fagligt korrekt måde, hvordan dispenseret medicinen administreres, og at medicinen skal ses indtaget. Medarbejderne anvender gældende instruks på området, for at medicingivning kan foregå sikkert for beboeren.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god forståelse, for arbejdet med forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer, ved udlevering af medicin.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Mål 4: Arbejdsgange og organisering                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                      | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven | <p>Medarbejderne fortæller, at de altid starter med at hilse på beboeren, og sikre at alle remedier er klar, inden plejen påbegyndes. Telefoner tages med ind hos beboeren, men medarbejderne informerer hinanden om, at de går ind til beboeren, så unødvendige forstyrrelser så vidt muligt forebygges. Medarbejderne udlader at tage telefonen med ind til de beboere, der ikke kan rumme forstyrrelser.</p> |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                    | Medarbejderne beskriver, at kontinuitet er vigtigt, og at opgaver fordeles ud fra kontaktpersonssystemet og medarbejdernes kompetencer. Det opleves, at man altid kan få hjælp af sine kolleger ved behov, hvis en beboer opleves mere kompleks end vanligt, og der er altid en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske i vagt, der kan handle ved ændring i beboerens tilstand. Medarbejderne nævner, at der ikke arbejdes med overlap mellem vagtlagene på plejehjemmet, men de vigtigste oplysninger overleveres mundtligt i vagtskiftet. Der dokumenteres tydeligt i Flex, hvis der er noget kollegerne skal reagere på. |
| Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet                                                                                                              | Medarbejderne prioriterer at dokumentere det vigtigste tidstro, og ellers dokumenterer de, når der er tid. Medarbejderne oplever, at de altid får dokumenteret, det de bør. Medarbejderne giver udtryk for at være meget glade for OK-hjemmets omsorgssystem, Flex, som de selv har haft mulighed for at præge opsætningen af. Medarbejderne er meget fortrolige med systemet, men beskriver, at man altid kan få hjælp til dokumentationsarbejdet af en kollega, hvis man er i tvivl om noget.                                                                                                                                       |
| Instrukser, vejledninger og procedurer                                                                                                                             | Gældende vejledninger og instrukser findes både elektronisk på SharePoint, og i papirform i en mappe, som udviklingssygeplejersken har ansvaret for at opdatere. En medarbejder beskriver, at medarbejderen fx har haft søgt instruks for subkutan behandling, for at sikre at medarbejderen anvendte den nyeste viden. Medarbejderne har ikke kendskab til VAR, da det ikke anvendes på plejehjemmet.                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved hvor instrukser og vejledninger kan fremsøges, og anvender disse aktivt i deres arbejde.                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Mål 5: Dokumentation</b>                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne                                                                                             | Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Besøgsplan                                                                                       | Medarbejderne anvender en døgnrytmeplan, til at beskrive beboerens plejebehov. Døgnrytmeplanen er bygget op om et ydelseskatalog, som tager udgangspunkt i beboerens ressourcer, og graden af plejebehov. En god døgnrytmeplan beskriver beboerens egne ønsker og ressourcer, og medarbejderens indsats. Medarbejderne nævner, at den gode døgnrytmeplan også beskriver beboerens psykiske tilstand.      |
| Handlingsanvisninger                                                                             | I plejehjemmets omsorgssystem Flex, kaldes arbejdet med handlingsanvisninger for fokusområder. Her beskriver medarbejderne tydeligt, hvilke handlinger og indsatser der skal udføres ved sundhedslovsydelser, som fx sårpleje. Dette system taler sammen med systemets reminder (kalender), så medarbejderne automatisk kan indstille datoer for indsatsen, så det kommer frem i medarbejdernes kalender. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med døgnrytmeplan og fokusområder. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Mål 6: Observation fra tilsynet                                       |                                         |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Emne                                                                  | Data                                    |
| Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer | Tilsynet har ingen bemærkninger hertil. |
| Tilsynets samlede vurdering - ikke vurderet                           |                                         |
| Ikke relevant.                                                        |                                         |

## 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 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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 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 borgernes 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 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 - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

BDO har ikke modtaget høringssvar inden for tidsfristen.



## OM BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.