



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Hørgården

Uanmeldt ordinært tilsyn  
November 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelse .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	18
4. Tilsynets formål og metode .....	23
4.1 Formål .....	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema .....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	25
5. Yderligere oplysninger .....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	26
Om BDO.....	27

# 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



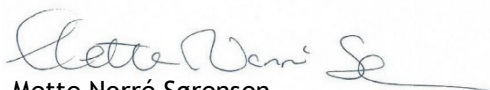
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Director*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejecentret Hørgården, Brydes Allé 28-32, 2300 København S

Leder: Lars Bo Sørensen

Antal boliger: 152 plejeboliger og 38 MPO-pladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 8. november 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### Tilfredsstillende

##### Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Hørgården på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalinger. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering, på meget tilfredsstillende vis, understøtter det kvalitetsarbejde, plejehjemmet har arbejdet målrettet på at genindføre, hvortil plejehjemmet fortsat er i proces med at sikre endelig struktur og afvikling, bl.a. i relation til implementering af triage.

##### Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de tre observationsstudier af personlig pleje og et frokostmåltid er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne tilbydes pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis. Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne i begge observationsstudier undlader håndhygiejne imellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær og aktivitet på tilfredsstillende vis, men at få beboere og medarbejdere opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne generelt kommunikerer på en respektfuld, ligeværdig og anerkendende måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Tilsynet bemærker dog en mindre miskommunikation imellem en medarbejder og en beboer. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er gode aktivitetstilbud på plejehjemmet, men at få beboere, målt op imod antal mulige deltagere, deltager i stoleygnastikken på tilsynsdagen.

##### Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at de fleste beboere på Hørgården på tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer imidlertid, at tre beboere ikke oplever tryghed og livskvalitet, og at to beboere savner selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at halvdelen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men den øvrige halvdel af beboerne er utilfredse med kontinuiteten i forbindelse med levering af hjælpen, hvilket i stort omfang handler om afløsere, der ikke i tilstrækkelig grad har kendskab til de opgaver, de skal udføre.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, fraset en beboer, som ikke oplever, at vikarerne tilpasser deres kommunikation med den enkelte beboer. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket godt halvdelen af beboerne benytter sig af. Det er tilsynets vurdering, plejehjemmets størrelse taget i betragtning, at flere lokale aktiviteter i afdelingerne positivt ville kunne understøtte flere beboeres deltagelse.

Det er tilsynet vurdering, at lidt over halvdelen af beboerne er tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Hørgården. Fem beboere er utilfredse, hvilket handler om manglende smag, variation og kvalitet. Hovedparten af beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever to beboere ikke mulighed for indflydelse. Desuden vurderes det, at de beboere, som spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som i nogen grad har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og ligeledes, hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at plejehjemmets organisering understøtter det kvalitetsarbejde, som plejehjemmet har arbejdet målrettet på at genindføre, hvortil plejehjemmet fortsat er i proces med at sikre endelig struktur og afvikling, bl.a. i relation til implementering af triage. Tilsynet bemærker, at plejehjemmet fortsat har et behov for udvikling i relation til flere af sidste års anbefalinger. Endelig bemærker tilsynet, i forbindelse med medarbejderinterviewet, at der redegøres for temaer, som overvejende har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i de to observationsstudier af personlige pleje ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne i begge observationsstudier undlader håndhygiejne imellem handskeskift.

Tilsynet bemærker i forhold til fællesarealerne, at få beboere og medarbejdere opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne. Ligeledes

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at den ledelsesmæssige opmærksomhed fastholdes på at sikre endelig struktur og afvikling af det genimplementerede kvalitetsarbejde, bl.a. i relation til implementering af triage. Tilsynet anbefaler i øvrigt, at ledelsen, i dette kvalitetsarbejde, fastholder fokus på de anbefalinger fra sidste års tilsyn, som plejehjemmet endnu ikke er helt i mål med.

Endelig anbefaler tilsynet, at der i kvalitetsarbejdet løbende sikres et tilstrækkeligt fokus på aktuelle temaer til medarbejderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre, at medarbejderne har kendskab til og følger de hygiejniske retningslinjer ved personlig pleje i relation til afspritning af hænder imellem handskeskift.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer tiltag, der kan øge beboernes deltagelse i plejehjemmets aktiviteter, herunder overveje, hvordan der skabes

bemærker tilsynet, at få beboere, i forhold til antal mulige, deltager i stolegymnastikken på tilsynsdagen.

Samtidig bemærker tilsynet, at det kun er godt halvdelen af de interviewede beboere, der deltager i fællesaktiviteterne på plejehjemmet.

tryghed omkring beboernes deltagelse med plejehjemmets størrelse for øje, samt om flere lokale aktiviteter i afdelingerne kan fremme beboernes lyst og motivation til deltagelse i aktivitetstilbud og skabe mere liv i beboernes nærmiljø.

Tilsynet bemærker en mindre miskommunikation imellem en medarbejder og en beboer. Desuden oplever en beboer, at vikarer ikke formår at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer.

Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et fagligt fokus på, hvordan medarbejderne - såvel faste medarbejdere som vikarer - kommunikerer med beboerne ud fra en faglig tilgang.

Tilsynet bemærker, at tre beboere ikke oplever tryghed og livskvalitet, og at to beboere savner selvbestemmelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse i hverdagen, herunder afstemmer muligheder for selvbestemmelse med den enkelte beboer.

Tilsynet bemærker, at halvdelen af beboerne er utilfredse med kontinuiteten i forbindelse med levering af hjælpen, hvilket i stort omfang handler om afløsere, der ikke i tilstrækkelig grad har kendskab til de opgaver, de skal udføre.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer beboerne størst mulig kontinuitet samt sikrer, at afløsere kender beboernes behov for pleje og støtte, inden hjælpen påbegyndes, bl.a. ved at anvende besøgsplanerne som et aktivt arbejdsredskab i hverdagen.

Tilsynet bemærker, at fem beboere er utilfredse med maden, hvilket handler om manglende smag, variation og kvalitet. Desuden oplever to beboere ikke mulighed for indflydelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som kan øge beboernes tilfredshed med maden samt indflydelse herpå.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Plejhjemmet modtog ved det seneste opfølgende tilsyn i september 2022 anbefalinger i relation til at sikre en struktureret tilgang til kvalitetsarbejdet, medarbejdernes faglige refleksion og fokus på kerneopgaven, beboernes oplevelse af kontinuitet, sikring af respektfuld adfærd samt opmærksomhed på at øge beboernes tilfredshed med maden.

I forhold til anbefalingen vedrørende kvalitetsarbejdet fortæller ledelsen, at der siden sidst er ansat en kvalitetssygeplejerske, der har struktureret kvalitetsarbejdet, bl.a. via faste mødestrukturer, forbedringsarbejde med PDCA-metoden og en systematisk anvendelse af data fra tilgængelige systemer.

Der afvikles lokale kvalitetsmøder hver 14. dag, hvor afdelingerne hver især arbejder med de temaer, som de finder relevante og aktuelle. Afdelingslederne er faciliterende i forhold til fokusområderne. Siden skal læringen lokalt deles på tværs af afdelingerne. Strategisk drøftes kvalitetsarbejdet i ledergruppen. Kvalitetssygeplejersken oplyser desuden, at hun er i gang med forbedringsagentuddannelsen.

Ledelsen beskriver, i forhold til medarbejdernes kendskab til kerneopgaven, at faglige temaer italesættes dagligt, hvilket faciliteres af afdelingslederen og den faglige koordinator (sygeplejerske) i hver afdeling. De daglige koordinerende møder skaber gode refleksionsmuligheder, hvor det ifølge ledelsen er legalt at sige, hvis der er noget, der er svært, f.eks. i forhold til håndteringen af en beboer eller i forhold til dokumentationen i Cura.

Der er tilbud om undervisning i Cura hver uge. Plejhjemmet lader den enkelte medarbejder demonstrere deres kompetencer i Cura, hvorefter de støttes individuelt på områder med udfordringer. Alle medarbejderne får afslutningsvist et diplom, som bevis på tilfredsstillende kompetencer. Den konsekvente oplæring betyder, at alle medarbejdere dokumenterer hver dag, og at dokumentationen bliver brugt som et aktivt arbejdsredskab i hverdagen.

Ledelsen beskriver, i forhold til anbefalingen omkring kultur og adfærd, at plejhjemmet er på en fælles kulturelle rejse med fokus på medmenneskelighed og ordentlighed. Der er afholdt flere temadage med værdighed, arbejdsfællesskaber og teamsamarbejde som omdrejningspunkt.

Ledelsen beskriver, hvordan der er arbejdet med kontinuiteten i forhold til den enkelte beboer. Alle beboere har i dag en kontaktperson, og der anvendes ikke eksterne vikarer. Plejhjemmet har et etableret afløserkorps, hvor medarbejderne er tilknyttet specifikke afdelinger. Den daglige planlægning sker med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen både dag og aften. Aftenvagterne går konsekvent rundt og hilser på alle beboerne, når de møder ind, så beboerne føler sig trygge.

Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende maden, at beboernes tilfredshed er øget, og at der er en højere grad af selvbestemmelse. Der er bl.a. etableret madgrupper, hvor beboerne bestemmer, hvad der skal spises, og hvor de udarbejder menuen. Plejhjemmets udgangspunkt er, at måltidet skal være godt og indtages i godt selskab. Ledelsen beskriver desuden et fokus på, at beboere, med behov herfor, tilbydes skærmning eller en anden plads under måltiderne.



### Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan tilrettelæggelse af tilbuddene til beboerne sker med et aktiverende sigte, hvor bl.a. aktiviteter og træning er i fokus, bl.a. tilbydes banko, madklub og stolehockey. Plejehjemmet har en Frivillighedskordinator, som er brobygger til lokalområdet, hvor der er etableret samarbejde med bl.a. dagplejen, konfirmander, lokale kor, vuggestue og børnehaver. Frivilligkordinatoren har inddraget beboerne i arbejdet med at etablere meningsfulde tilbud med udgangspunkt i, hvad beboerne mener er 'det gode liv'. Processen har bl.a. skabt fokus på at etablere flere meningsfulde tilbud til de mandlige beboere. Ledelsen oplyser, at der på tilsynsdagen er tilbud om stolegymnastik.

Ledelsen beskriver, hvordan der er skabt læring i forhold til nødkald på baggrund af undersøgelser af nødkaldsdata. Plejehjemmet undersøger i øjeblikket alle enkeltsgager i forhold til afvigelser på nødkald, og der har iværksat flere konkrete tiltag på baggrund af undersøgelserne.

Ledelsen tilføjer desuden, at der i 2024 er planlagt fokus på opgaveoverdragelse og kompetenceudvikling af medarbejderne i relation til SUL-indsatser.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Hørgården på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalinger.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

#### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

#### Data:

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en kvalitetssygeplejerske og sygeplejerskeuddannede afdelingsledere i hver afdeling. Afdelingerne har desuden hver deres faglige koordinator, som også er uddannet sygeplejerske. Kvalitetssygeplejersken faciliterer sygeplejeforum, hvor der er fokus på aktuelle, faglige temaer. De faglige koordinators varetager de daglige kl. 11-møder, hvor viden fra sygeplejeforum formidles videre. Hver afdeling har lokale forbedringsteams, som afprøver forskellige tiltag, f.eks. har en afdeling arbejdet med temaet 'forstyrrelser i arbejdet'. Ledelsen beskriver, hvordan ledergruppen og MED-udvalget har deltaget i kurset Tryghed og Trivsel, hvorefter der er udpeget ambassadører i hver afdeling, som nu bidrager i forhold til håndtering af svære situationer. Desuden er der demensambassadører i hver afdeling samt en demenstovholder (afdelingsleder) i huset. Plejehjemmet har desuden en række faglige ressourcepersoner inden for forskellige områder, f.eks. forflytning. Hver faglig koordinator skal på sigt have en tværgående funktion i forhold til et fagligt område. Triagering har været pauseret, og den skal nu igangsættes for at styrke den faglige dialog og i en forbedret og ensartet struktur på tværs af plejehjemmets afdelinger. Ledelsen oplyser, hvordan triagen skal anvendes til læring i forhold til observationer samt i forhold til daglig planlægning og fordeling af ressourcer.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på meget tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet, som plejehjemmet har arbejdet målrettet på at genindføre, hvortil plejehjemmet fortsat er i proces med at sikre endelig struktur og afvikling, bl.a. i relation til implementering af triage.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

**Data:**

Ledelsen på Hørgården ønsker, at tilsynet har fokus på, om plejehjemmet opleves hjemligt?

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

**Data:**Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne banker på døren og går ind i boligen. Medarbejderne præsenterer sig, og der hilses venligt godmorgen til beboeren. Medarbejderne tiltaler beboeren ved fornavn, og benytter en venlig og respektfuld tone. Beboeren er ængstelig ved at skulle vaskes. Den ene medarbejder holder øjenkontakt og fastholder en dialog med beboeren, imens den anden medarbejder vasker beboeren. Beboeren er dermed rolig og afslappet under hele plejen.

Medarbejderne fører en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejereleterede emner. Medarbejderne har en rolig adfærd, og de benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. Medarbejderne undlader under hele plejeforløbet at tale hen over hovedet på beboeren eller omtale beboeren i tredje person.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser venligt på beboeren og præsenterer sig selv og tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og medarbejderen benytter sig af en venlig og respektfuld tone, og har en rolig adfærd. Beboeren og medarbejderen fører en livlig dialog om gårsdagens sportsbegivenheder.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Under måltidet sikrer medarbejderne hyggelig dialog med beboerne, hvilket primært er en-til-en dialog. Medarbejderne benytter en imødekommende kommunikationsform, hvor der er humor og en munter tilgang.

En beboer sidder og hænger med hovedet hen over maden, og en medarbejder rejser sig op og sætter sig på hug foran beboeren og spørger ind til beboerens velbefindende. Beboeren fortæller, at hun ikke har det så godt, og at hun ønsker en specifik pille. Medarbejderen henvender sig til social- og sundhedsassistenten, som straks orienterer sig i Cura for at se, om beboeren har ordineret pn medicin, hvorefter beboeren tilbydes den ønskede pille.

**Selvbestemmelse og medindflydelse**Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at fastholde beboeren. Medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds.

Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderne er løbende opmærksomme på at tilpasse informationen til beboeren. Medarbejderne inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har et stort kendskab til beboeren, og plejen udføres ud fra en fast rutine, som passer beboeren godt. Medarbejderen fortæller løbende om sine handlinger for at inddrage beboeren.

Beboerens rene tøj er lagt frem på badeværelset forud for badet. Beboeren samarbejder under hele forløbet.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne spørges ind til ønsker til smørrebrød, hvorefter en medarbejder serverer snitterne på tallerkenerne for beboerne. Nogle beboere tilbydes også suppe, før snitterne serveres.

Der spørges ind til, om beboerne ønsker mere mad. En beboer ønsker en silde-mad, hvorefter medarbejderen straks rejser sig og laver en mad til beboeren, da der ikke er flere af den slags på fadet.

**Rehabilitering**Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, f.eks. anvender medarbejderne korte sætninger.

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, f.eks. guider medarbejderne beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at en medarbejder giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau.

Medarbejderen anvender igennem hele forløbet guidning, og medarbejderen inddrager beboerens ressourcer, f.eks. tager beboeren selv sin bluse af, vasker sig selv og tørrer sig selv på kroppen efter badet. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og roser beboerens fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Der er kander på bordene og mælkekartoner, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Beboerne spiser selv deres mad med let guidning og støtte fra medarbejderne. En beboer skal have dryppet øjne og da beboeren forlader spisebordet, fortæller social og sundhedsassistenten, at hun følger med for at give beboeren dråberne inde i beboerens bolig. Beboeren kører selv sin kørestol ned til bolli-

gen. Enkelte beboere samler selv deres service sammen. Det observeres, at flere beboere selv transporterer sig til spiseområdet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de tre observationsstudier af personlig pleje og et frokostmåltid er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis.

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### Emne:

Organisering af arbejdet

### Data:

#### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn og på badeværelset. Medarbejderne sikrer sig desuden at have affaldsspand inden for rækkevidde.

Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, som virker tilpasset beboerens behov. Hjælpe midler anvendes fagligt korrekt og hensigtsmæssigt, bl.a. indstilles sengen i korrekt højde, og beboerens kørestol er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår den skal anvendes i forløbet.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Hjælpe midler håndteres fagligt korrekt, herunder bl.a. Sara Steady og plejeseng. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

#### Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne sidder ved fire borde, hvor der ved beboernes pladser er placeret et lille mærkat med deres fornavn. Medarbejderne sidder med ved hvert deres bord, og sikrer dialog og værtskab ved bordet. Der er ro og stilhed under måltidet, hvor der ikke observeres unødvendige afbrydelser. Flere beboere forlader bordene, efter de har spist, hvilket ikke virker forstyrrende for de andre beboere, da dialogen mellem medarbejderne og de øvrige beboere fortsætter. Alle medarbejdere har faste roller, og måltidet afvikles på en rolig og hensigtsmæssig måde. Det observeres, at den ene medarbejder er vikar, og at den faste medarbejder på en venlig måde orienterer om, hvordan hun skal gøre, så beboerne ikke mødes med en ikke kendt tilgang i måltidssituationen.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Den ene medarbejder udfører praktiske opgaver, som oprydning, tømme skraldespand, ordne vasketøj og sengeredning, imens den anden medarbejder hjælper beboeren på badeværelset. Medarbejderne udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning, tømme skraldespand og skift af sengetøj, udføres, imens beboeren er på badeværelset. Medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt.  <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ingen bemærkninger
---------------------------------	---

<b>Emne:</b> Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Herefter forflyttes beboeren med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt. Beboeren køres efterfølgende ud på badeværelset, hvor beboeren hjælpes med den øvre pleje. Beboeren støttes herefter med påklædningen. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og de varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Plejen udføres generelt korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der ikke udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren tilbydes brusebad. Beboeren rejser sig op på sengekanten og forflyttes med Sara Stedy til badeværelset, hvor beboeren sætter sig på toiletet, hvorfra beboeren bades. Medarbejderen hjælper efterfølgende beboeren tøj på samt støtter beboeren i forflytning til kørestol. Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker fra plejens begyndelse, og medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Plejen udføres generelt korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer, dog bemærker tilsynet, at der ikke udføres den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.  <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ingen bemærkninger.
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne i begge observationsstudier undlader håndhygiejne imellem handskeskift.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p><b>Emne:</b> Fællesarealer</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Fællesarealerne er indrettede med opholdsstuer, som er målrettet målgruppen. Indretningen fremstår hjemlig med komfortable møbler og fine pyntegenstande. Der ses enkelte beboere i spisestuerne i løbet af formiddagen, men ellers er det først i forbindelse med måltiderne, at beboerne søger ud i fællesskabet. Flere beboere opholder sig i deres bolig med døren på klem, og de kan på den måde følge med. Tilsynet observerer, hvordan det ved hver beboers indgang fremgår, hvem der er kontaktperson og kontaktpersonens telefonnummer. Flere beboere har ligeledes valgt at have et billede af sig selv ved indgangen til boligen. Efter frokost observerer tilsynet, hvordan en beboer har til opgave at følge en medbeboer hjem til sig selv, hvilket begge beboere virker glade for.</p> <p>Under interview hos en beboer bemærker tilsynet, hvordan en medarbejder banker på døren og går ind, efter at beboeren har råbt <i>'kom ind'</i>. Beboeren spørger, hvem det er, idet beboeren er svagsynet. Medarbejderen siger herefter; <i>'det er mig'</i>, hvortil beboeren flere gange siger; <i>'jeg ved jo ikke, hvem mig er'</i>, og bliver lidt opfarende, indtil medarbejderen præsenterer sig.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer, at der om formiddagen afvikles stoleygnastik i plejehjemmets fællesområde i stueetagen. Der er aktiv deltagelse og grin fra deltagerne. Tilsynet bemærker, at der kun er ni beboere, som deltager i aktiviteten, som afvikles, hvor beboerne sidder i en rundkreds, og en medarbejder viser øvelserne, imens der afspilles stille musik.</p> <p>I plejehjemmets afdelinger observerer tilsynet ophængte billeder fra aktiviteter og fester på opslagstavler samt i mappe i dagligstuen. Tilsynet observerer, hvordan der findes tilgængelige spil, bøger og blade. Der er desuden en biblioteksvogn i en afdeling. På gangarealerne ses fotos fra kendte steder på Amager af både nyere og ældre dato.</p> <p>Medarbejderne har i forbindelse med måltiderne nærværende samtaler med beboerne, og der observeres smil og grin. Medarbejderne er opmærksomme på at anerkende beboernes forskellige bidrag i fællesskabet, f.eks. hjælp til oprydning efter måltidet. Beboerne mødes med en venlig og omsorgsfuld tilgang, og der reageres hurtigt på beboernes forskellige behov. Tilsynet overhører flere gange, at medarbejderne hjælper beboerne med at huske de faste aftaler på dagen, f.eks. en beboer, der har en aftale med fodterapeuten. Beboeren bliver meget glad for påmindelsen.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær og aktiviteter på tilfredsstillende vis, men at få beboere og medarbejdere opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne primært, vurderet på baggrund af observation af måltiderne, kommunikerer på en respektfuld, ligeværdig og anerkendende måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Tilsynet bemærker dog en mindre miskommunikation imellem en medarbejder og en beboer. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er gode aktivitetstilbud på plejehjemmet, men at få beboere, målt op imod antal mulige deltagere, deltager i stoleygnastikken på tilsynsdagen.

### 3.3 Interview med borgere

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

<p><b>Emne:</b> Livskvalitet og tryghed</p>	<p><b>Data:</b> Ni ud af 12 beboere fortæller, at de har det godt, og at de er trygge ved at bo på Hørgården.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er dejligt, at der er nogen, der tager sig af mig'.</i></li> <li>• <i>'Mit helbred er dårligt. Det er jeg lidt påvirket af og derfor er det dejligt at være et sted, hvor der er opsyn hele tiden'.</i></li> <li>• <i>'Det er en kæmpestor fordel at bo her. Jeg har fået venner nu, og jeg sidder ikke mere alene og er bange i min lejlighed'.</i></li> </ul> <p>Tre beboere oplever ikke livskvalitet i deres ophold på plejehjemmet.</p> <p>En beboer afventer tildeling plejehjemsplads og synes der er meget trist på Hørgården i forhold til MTO, hvor beboeren var før. Beboeren fortæller, at der ikke er liv på gangene, når beboeren går ud fra sin bolig.</p> <p>En anden beboer er tryk alt efter, hvem der er på arbejde. Beboeren har faldt ned og oplever ikke, at afløserne har samme sans, som de faste medarbejdere, i forhold til at træde til, hvis der sker noget akut.</p> <p>En tredje beboer er generelt tryk på plejehjemmet, men beboeren har enkelte gange prøvet at ringe efter hjælp om natten, og i de tilfælde er der, ifølge beboeren, ikke kommet nogen. Efterfølgende taler tilsynet med en medarbejder, som fortæller, at beboeren forleden ringede i forbindelse med vagtskiftet, hvilket kan have betydet lidt længere ventetid.</p>
---	--

<p><b>Selvbestemmelse</b></p>	<p>Ti ud af 12 beboere oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. En beboer siger bl.a.: <i>'Jeg kan helt selv bestemme, hvad jeg laver i løbet af dagen, og hvad jeg deltager i'.</i></p> <p>To beboere beskriver faktorer, som har indflydelse på deres oplevelse af selvbestemmelse. En beboer fortæller, at beboeren sidder i kørestol, og er helt afhængig af andres hjælp. Beboeren giver udtryk for, at hjælpen om morgenen er tilpasset beboerens ønske om at høre morgenandagt i radioen hver dag. Til gengæld oplever beboeren at komme tidligere i seng om aftenen, end beboeren ønsker, hvilket betyder, at hun ikke kan nå at se favoritprogrammer i tv færdigt.</p> <p>En anden beboer vil gerne gangtræne på gaden med sin rollator, men beboeren oplever ikke, at der kommer nogen og tilbyder træning.</p>
-------------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at de fleste beboere på Hørgården på tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer imidlertid, at tre beboere ikke oplever tryghed og livskvalitet, og to beboere savner selvbestemmelse.

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

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>11 ud af 12 beboere oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og de støtter beboerne i fortsat selv at gøre så meget som muligt. En beboer udtaler bl.a.; <i>'Det meste klarer jeg selv, inkl. bad. Jeg får støtte, hvor jeg har behov, og jeg kan altid spørge medarbejderne, f.eks. om hjælp til fodtøj og støtte til at få tøjet helt på plads'</i>.</p> <p>En beboer oplever indimellem lang ventetid på hjælpen til bad. Beboeren vælger derfor selv at klare badet, selv om beboeren er mest tryk, når der er nogen i boligen.</p> <p>Alle beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de skal gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tale med deres kontaktperson, pårørende eller ledelsen. To beboere vil tale med frivilligkoordinatoren, som de har stor tillid til. En beboer fortæller, at beboeren har prøvet at give udtryk for utilfredshed i forhold til beboerens placering i spisestuen, og nu sidder beboeren ved et bord, hvor det er mere hyggeligt. <i>'Medarbejderne lytter og handler'</i> fortæller beboeren.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Halvdelen af de interviewede beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>Den anden halvdel af beboerne oplever manglende kontinuitet, hvortil flere dog beskriver tryghed og tilfredshed, når det er den faste kontaktperson, der varetager beboerens støtte. Flere beboere henviser ligeledes til, at deres faste kontaktperson og dennes telefonnummer fremgår af skiltet ved indgangen til boligen.</p> <p>En beboer beskriver, at der er mange afløsere i weekenden, og at dette er knapt så trygt. Afløserne bliver, ifølge beboeren, ikke sat ordentligt ind i arbejdet, og beboeren beskriver følgende eksempel; <i>'afløserne ved f.eks. ikke, at mit hoved fungerer, men at det er mine ben, der er udfordringen'</i>.</p> <p>En anden beboer siger; <i>'Jeg har ingen kontaktperson. Der er mange afløsere og de har travlt. Vi mangler personale i vores afdeling'</i>.</p> <p>En tredje beboer fortæller tilsynet; <i>'Der er mange forskellige medarbejdere, og jeg skal fortælle, hvordan de skal gøre tingene, men de gør det modsat af, hvad jeg siger'</i>.</p> <p>Hertil beskriver yderligere tre beboere, hvordan de oplever mange forskellige medarbejdere i deres bolig, som i meget varierende grad har kendskab til de opgaver, de skal udføre hos beboerne.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at halvdelen af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men den øvrige halvdel af beboerne er utilfredse med kontinuiteten i forbindelse med levering af hjælpen, hvilket i stort omfang handler om afløsere, der ikke i tilstrækkelig grad har kendskab til de opgaver, de skal udføre.

**3.3.3 Mål 3: Kontakt****Emne:**

Kontakten til medarbejdere

**Data:**

11 ud af 12 beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Alle 12 beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:

- *'Medarbejderne er meget kærlige, og de fortæller mig, at de har savnet mig, når de har haft fri'.*
- *'Her er en god omgangstone. Personalet taler så pænt'.*
- *'Der er en pæn tone, medarbejderne er ikke nedladende'.*

En beboer oplever ikke, at kontakten er så god, når der er vikarer på arbejde. Beboeren siger; *'Vikarerne er ikke sat ind i arbejdet, og de kan i mindre grad tilpasse deres kommunikation til os hver især. Det kræver jo erfaring'.*

Muligheder for at være social

Syv ud af de 12 beboere deltager i plejehjemmets udbudte aktiviteter, og de kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager:

- *'Jeg træner i kælderens, og spiller hockey to gange om ugen'.*
- *'Der er gymnastik, og sang, og i går var der dans, jeg er glad for at synge, og har sunget hele mit liv'.*
- *'Jeg går til stolegymnastik og fredagsdans'.*

Fire beboere deltager af forskellige årsager ikke i aktiviteterne på plejehjemmet efter eget ønske. En beboer har for mange smerter, en anden beboer har luftvejsbesvær, en tredje beboer vil hellere være i sin bolig, og en fjerde beboer er flyttet ind fornyligt, og oplever fortsat ikke at være helt fortrolig med tilbudene. Beboerne oplever ikke, at de bliver opfordret og støttet til deltagelse i tilbuddene.

En beboer tilkendegiver at være ked af, at der ikke sker noget i afdelingen.

Alle tolv beboere er sammen med de andre beboere i det omfang, de ønsker. En beboer siger bl.a.; *'Jeg vil gerne være en del af fællesskabet, og går meget ud på fællesarealerne. Jeg prøver at bidrage til, at det er hyggeligt at være ude på fællesarealerne'.* En anden beboer siger; *'Jeg sidder i forhallen og laver sjov med de andre beboere - vi holder sådan sammen'.*

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, fraset en beboer, som ikke oplever, at vikarerne tilpasser deres kommunikation til den enkelte beboer. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere, hvilket godt halvdelen af beboerne benytter sig af.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p><b>Emne:</b> Mad og måltider</p>	<p><b>Data:</b> Syv ud af 12 beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver smagen af maden, og en beboer fortæller, at der dagen efter vil blive serveret Mortens and, hvilket beboeren ser frem til. Beboer fortæller i øvrigt at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg elsker deres mad, og roser den altid'.</i></li> <li>• <i>'Maden er glimrende, hvis der er noget, jeg ikke bryder mig om, så jeg laver jeg selv noget andet'.</i></li> </ul> <p>Fem ud af 12 beboere oplever utilfredshed med maden, hvilket primært begrundes med, at maden opleves kedelig, smagsløs, at kødet opleves sejt, og at menuen indeholder mange sammenkogte retter. På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer ti ud af 12 beboere, at man godt kan komme med forslag, og en beboer fortæller bl.a., at han senest har ønsket frikadeller. Beboeren fortæller ligeledes, hvordan måltiderne tildeles kokkehuer alt efter beboernes tilfredshed. To beboere er ikke tilfredse, hvoraf den ene beboer ikke tror på, at det nytter at komme med forslag, og den anden beboer drømmer om at få en menuplan, så beboeren kan følge med i, hvad der serveres. Otte ud af 12 beboere spiser deres måltider i de fælles spisestuer. Beboerne oplever, at der er en god stemning under måltiderne, og at de har nogen at tale med. Fire beboere ønsker at spise deres måltider i egen bolig, hvilket er et aktivt valg, som respekteres af medarbejderne.</p>
---	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at lidt over halvdelen af beboerne er tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Hørgården. Fem beboere er utilfredse, hvilket handler om manglende smag, variation og kvalitet. Hovedparten af beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever to beboere ikke mulighed for indflydelse. Desuden vurderes det, at de beboere, som spiser deres måltider i fællesspisestuen, oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med forskellige forbedringsområder i afdelingerne. Hver afdeling har egne udvalgte fokusområder. En medarbejder beskriver, hvordan der i hendes afdeling er fokus på at skabe sikre arbejdsgange omkring medicinhåndteringen. En anden medarbejder fortæller om, hvordan der er fokus på, at alle fællesopgaver bliver lagt i Cura, og at de håndteres inden for 24 timer. En tredje medarbejder beskriver, hvordan sygeplejerskerne har gennemført oplæring omkring hudpleje og diabetes. På tværs af plejehjemmet beskriver medarbejderne et stort fokus på at sikre en grundig modtagelse og introduktion af vikarer og afløsere, hvortil der er udviklet</p>
---	--

en instruks. Medarbejderne oplyser, at plejehjemmet sjældent anvender eksterne vikarer, men i stedet har egne faste afløsere.  
Medarbejderne beskriver ligeledes, at der dagligt afvikles kl. 8 og kl. 11 møder. Mødernes faste struktur er procedurebeskrevet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som overvejende har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

## 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p><b>Emne:</b> Kommunikation</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i forbindelse med kommunikationen med beboerne på Hørgården. Herunder beskriver medarbejderne bl.a., at de er opmærksomme på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At være i øjenhøjde med beboeren.</li> <li>• At lytte og lade beboeren tale.</li> <li>• At lade beboeren bestemme.</li> <li>• At tilpasse sig beboeren, f.eks. tale højere i forbindelse med beboer med høretab.</li> <li>• At anvende kropssprog.</li> <li>• At anvende berøring.</li> <li>• I forbindelse med kommunikation med beboere med demens at bruge kropssprog, mimik, rolig adfærd, at bruge livshistorien i kontakten med beboeren, anvende korte sætninger og at tale klart og tydeligt.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de i forbindelse med adgang til beboernes boliger banker på og præsenterer sig med navn. Medarbejderne beskriver, hvordan de respekterer beboernes ønsker vedrørende tiltaleform, f.eks. hvis beboeren ønsker at blive tiltalt 'De'. Medarbejderne tilføjer, at der ikke anvendes kælenavne i kontakten med beboerne, og at der til enhver tid holdes en professionel omgangstone.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne sikres medbestemmelse, bl.a. i forbindelse med indflytningssamtalerne, hvor mødedeltagere, udover beboeren selv, er kontaktpersonen, den faglige koordinator og beboerens pårørende. Samtalerne afholdes inden for 14 dage efter indflytning, og der spørges ind til beboerens vænner, behov, døgnrytme, madpræferencer m.v. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der træffes aftaler vedrørende ansvarsfordelingen, bl.a. omkring bestilling af frisør, fodpleje, hospitalskontakt og lignende. Oplysningerne fra samtalen beskrives i besøgsplanen, så både faste medarbejdere og afløsere kan orientere sig om beboeren. Besøgsplanen fungerer som rettesnor i hverdagen, men medarbejderne sikrer altid afstemning med beboeren på dagen, f.eks. i forhold til, hvad beboeren har lyst til at spise.</p> <p>Klippekortet anvendes, ifølge medarbejderne, til aktiviteter i huset, Aktivitetsmedarbejderne spørger beboerne, hvad de har lyst til. Medarbejderne nævner f.eks. ture ud af huset, neglepleje, shopping og at se på gamle billeder sammen. Klippekortsydelser kan leveres af både aktivitetsmedarbejdere og plejepersonale.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de sikrer en rehabiliterende tilgang, så beboerne gør så meget, de kan selvstændigt. Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med personlig hygiejne guider beboerne til at udføre opgaverne, og de anvender metoder, såsom spejling til beboere med demenssygdomme.</p> <p>Medarbejderne prioriterer tiden til at arbejde rehabiliterende, og de fortæller, at det er blevet en vane at arbejde struktureret med at vedligeholde beboernes funktionsevne, bl.a. at sikre aktivitet i løbet af dagen, f.eks. at tilbyde kørestolsbrugere at gå korte distancer med en rollator, så stand- og gangfunktion vedligeholdes.</p> <p>Medarbejderne reflekterer fagligt over rehabiliteringens betydning for beboernes oplevelse af livskvalitet, og en medarbejder beskriver desuden, hvordan det er vigtigt at være opmærksom på, hvor hurtigt der kan ske funktionstab, hvis ikke der konsekvent arbejdes rehabiliterende.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker til genoplivning fremgår på forsiden i journalen. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der afholdes individuel samtale med beboeren, hvor beboerens ønsker noteres i journalen. Endeligt oplyser medarbejderne, at der ved hjertestop altid påbegyndes genoplivning, hvis man er i tvivl om beboerens ønsker.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan Cura udgør en vigtig platform i det tværfaglige samarbejde, idet alle faggrupper har adgang til og dokumenterer observationer i beboerens journal.</p> <p>Ved en beboers udskrivelse fra hospitalet er der ofte kontakt med hospitalsafdelingen inden udskrivelsen, og det er en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, der tager imod beboeren ved ankomsten. Hvis beboeren udskrives om aftenen, er ansvarshavende sygeplejerske til stede ved ankomsten til plejehjemmet.</p> <p>Imellem vagtlagene sker formidling af information til kolleger ligeledes via Cura, samt i forbindelse med korte overlap mellem vagterne.</p> <p>Plejehjemmet har egne fysioterapeuter, som tilser alle beboere ved indflytning og ved udskrivelse fra hospitalet.</p> <p>Medarbejderne beskriver iøvrigt et tæt og velfungerende samarbejde med ergoterapeuten og køkkenet, f.eks. i forbindelse med en beboer med dysfagi.</p> <p>Plejehjemmet arbejder ikke med triage endnu, men det er planlagt implementeret i fremtiden.</p>

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inklusion i hverdagen.</li> <li>• Kontinuitet - faste kontaktpersoner.</li> <li>• Faste afløsere frem for eksterne vikarer.</li> <li>• Nødkald, beredskabet - fokus på, at nødkald ikke går tabt.</li> <li>• Døren står lidt på klem, hvis beboerne ønsker det.</li> <li>• Beboere, der ikke kan bruge nødkald, tilses regelmæssigt.</li> </ul> Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de er opmærksomme på følgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tryksår, kigger på huden, observerer rødme, forandring og tryk. Smører med barrierecreme, regelmæssige forflytninger, relevante hjælpemidler, Orienterer social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken, evt. tage billeder af tryk eller sår for at følge udviklingen.</li> <li>• Urinvejsinfektioner, obs væske, grundig hygiejne, anvende engangsklude og engangshåndklæder.</li> <li>• Vægt - obs på vægttab, ernæringscreening, proteindrik.</li> <li>• Fald - forebyggelse af fald, tilbyde væske, gode sko, hjælpemidler, velfærdsteknologiske sensorer.</li> <li>• Demenssikkerhed - brik, teknologi.</li> </ul>
--------------------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes. Arbejdstelefonerne tages med ind i boligerne, men de besvares ikke under plejen. Hvis en plejesituation tager lidt længere tid, kan man overdrage sin telefon til en kollega. Det er primært kald fra boligerne, der kan forstyrre i morgenplejen, ikke telefonopringninger. Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske mhp. på vurdering og plan. Social- og sundhedsassistenten kan kontakte en sygeplejerske eller akutteamet. Plejehjemmet har stuegangslæge hver torsdag, hvortil der udarbejdes en stuegangsseddel med de beboere, som har behov for lægetilsyn.
Arbejdsgange i forbindelse	Medarbejderne beskriver, at de har tilstrækkelig tid til at dokumentere, og at de har mulighed for at trække sig lidt tilbage ved behov for et større dokumentationsarbejde. Nogle gange kan medarbejderne også godt dokumentere sammen med beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de har en god guide til Cura,

med dokumentationsarbejdet	og de fremviser guiden 'Cura dokumentationshjælper' under interviewet. Medarbejderne spørger desuden sygeplejerskerne, hvis de er usikre på noget i forhold til dokumentationsarbejdet. Medarbejderne er bevidste om betydningen af tidstro dokumentation.
----------------------------	--

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med instrukser, som findes udprintet på plejehjemmet eller fremsøges på KK-intra. Medarbejderne læser desuden handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er links til VAR. Medarbejderne fortæller, at de senest har søgt efter oplysninger om subkutan injektion, og at instrukserne anvendes i stor udstrækning i forbindelse med elevarbejdet.
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<b>Emne:</b> Besøgsplan	<b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen skal være beskrevet overskueligt, kort og præcis, og de giver eksempler på, hvordan de i besøgsplanen beskriver opgaverne handlevejledende, så det er tydeligt, hvordan man udfører opgaverne med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Medarbejderne beskriver desuden opmærksomhed på relevante beskrivelser i forhold til overskrifterne Særlige opmærksomheder og Hverdagsaktiviteter. Medarbejderne tilkendegiver, at besøgsplanerne på plejehjemmet fremstår opdaterede.  Endelig fortæller medarbejderne om relevante beskrivelser under de generelle oplysninger.
----------------------------	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

<b>Emne:</b> Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<b>Data:</b> Ingen bemærkninger.
---	-------------------------------------

## 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 2023" 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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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



## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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 2023". 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, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:  
tilsyn@suf.kk.dk

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

Tak for tilsendte i høring

Faktuelt:

Vi har 152 plejeboliger

Vi har 38 MPO boliger

Det har i skrevet forkert.

**BDO: Tilrettet i rapporten**

## Om BDO

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

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

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

