



BDO Kommunernes Revision

## Københavns Kommune – Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

---

**Tilsynsrapport  
Anmeldt tilsyn  
Dronning Ingrid's Hjem  
Carl Jakobsens vej 8  
2500 Valby**

Tilsynet er udført den 10. november 2009 kl. 9.00 til 12.00 og udført af Lisbeth Lind og Lis Oline Madsen.

**November 2009**

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>FORMÅL</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>METODE</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>TILSYNSRESULTAT</b> .....	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>ANBEFALINGER</b> .....	<b>4</b>
	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>5</b>
4.1	FOKUSGRUPPEINTERVIEW MED BEBOERE OG PÅRØRENDE .....	5
4.2	DIALOGPROCES MED MEDARBEJDERNE .....	7
<b>5</b>	<b>FREM GANGSMÅDE</b> .....	<b>11</b>
	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	11
	UNDERSKRIFTER .....	12
	BILAG 1: HØRINGSSVAR .....	13

# 1 Formål

Kommunalbestyrelsen skal, i henhold til § 151 i Lov om social service, foretage mindst ét anmeldt tilsynsbesøg pr. plejehjem m.v. Det overordnede formål med tilsynet er at påse, at beboerne får den hjælp, som de har krav på, og at kvaliteten i hjælpen er i overensstemmelse med det serviceniveau, som kommunalbestyrelsen har besluttet. Derudover skal tilsynet belyse, hvordan beboerne oplever kvaliteten af den modtagne pleje og omsorg samt belyse beboernes oplevelse af medinddragelse og fleksibilitet.

For det anmeldte tilsyn er det endvidere formålet at afdække det enkelte plejehjems styrker og udviklingspotentialer inden for de kvalitetsområder, som Sundheds- og Omsorgsforvaltningen har udmeldt. På den baggrund skal tilsynet medvirke til at skabe fremadrettede, konstruktive og anerkendende udviklingsforløb for medarbejderne og ledelsen på det enkelte plejehjem.

# 2 Metode

De anmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af enheden ved hjælp af følgende metoder:

- Fokusgruppeinterview med udvalgte beboere og repræsentanter fra bruger- og pårørenderådet.
- Dialogproces med medarbejderne.

### 3 Tilsynsresultat

Dronning Ingrid's Hjem er godkendt ved det anmeldte tilsyn.

Samlet vurdering	
<b>X</b>	<b>Godkendt</b> Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet - på baggrund af udsagn fra beboere, pårørende, medarbejdere og ledere - lever op til såvel lovgivningens krav, Københavns Kommunes kvalitetsstandard om hverdagen på plejehjemmet, interne vedtagelser og værdier samt almen sundhedsfaglig standard. Forholdene på plejehjemmet vurderes samlet set at være gode og tilfredsstillende.
	<b>Godkendt med mangler på enkelte områder</b> Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet - på baggrund af udsagn fra beboere, pårørende, medarbejder og ledere - delvist lever op til såvel lovgivningens krav, Københavns Kommunes kvalitetsstandard om hverdagen på plejehjemmet, interne vedtagelser og værdier samt almen sundhedsfaglig standard. Forholdene på plejehjemmet vurderes samlet set at være karakteriseret af få fejl eller mangler.
	<b>Alvorlige mangler</b> Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet - på baggrund af udsagn fra beboere, pårørende, medarbejder og ledere - i alvorlig grad ikke lever op til enten lovgivningens krav, Københavns Kommunes kvalitetsstandard om hverdagen på plejehjemmet, interne vedtagelser og værdier samt almen sundhedsfaglig standard. Forholdene på plejehjemmet vurderes samlet set at være karakteriseret af alvorlige mangler.

Den overordnede vurdering begrundes med:

#### Godkendt

Afgørelsen "Godkendt" kendetegnes ved det meget tilfredsstillende tilsynsresultat, hvor tilsynet har konstateret:

- Rigtig gode forhold vedrørende hverdagen på Dronning Ingrid's Hjem for både beboere, pårørende og medarbejdere. Den leverede hjælp har mange styrker og særlig fokus på: Trivsel, tryghed og god pleje og omsorg for beboerne.
- Særdeles god trivsel og tryghed for beboere og pårørende. En synlig ledelse med gode holdninger som er med til skabe en god atmosfære. Medarbejdere som udviser respekt for beboerne, og som beboerne kan betroe sig til.
- Beboerne oplever høj grad af medindflydelse og medbestemmelse i forhold til at have en god hverdag, hvilket sker igennem daglig dialog og beboermøder på etagerne.
- At beboernes pleje og omsorgen tilrettelægges individuelt ud fra beboerens livshistorie, vaner, ønsker og at beboerne føler sig velplejede og velklædte.

- At der tilbydes mange værdifulde aktiviteter.
- Et engageret, fagligt og omsorgsfuldt personale der arbejder med udgangspunkt i beboernes individuelle pleje, hvor der tages hånd om det hele menneske åndeligt, fysisk, psykisk og socialt.
- At medarbejderne har fokus på at bruge deres grundlæggende viden indenfor almindelig aldring og almindelig forekommende sygdomme i alderdommen.
- At der er fokus på den enkelte beboeres behov for værdifulde aktiviteter.
- At medarbejderne har gode muligheder for efteruddannelse.

De få mangler der er konstateret på Dronning Ingrid's Hjem vedrører følgende områder:

- Fokusgruppeinterview med beboere og pårørende.

Manglerne er fordelt over følgende temaer:

- Beboernes og de pårørendes medindflydelse.  
Beboerne oplever at have den medindflydelse de ønsker og pårørende har svært ved at svare på om de har medindflydelse for tingene fungerer så godt og de oplever derfor ikke der er behov for oprettelse af bruger- og pårørende råd.

- Dialogproces med medarbejderne.

Manglerne udtrykkes af flere medarbejdere

Manglerne er fordelt over følgende temaer:

- Administrative procedure.

Medarbejdernes manglede viden i forhold til instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling.

Manglende skriftligt introduktionsprogram for oplæring af nyt personale.

## 4 anbefalinger

Tilsynet lægger vægt på udvikling og læring i forbindelse med det lovpligtige anmeldte tilsyn. På baggrund af afdækningen af ovenstående tilsynsresultat foreslår tilsynet følgende:

- At Dronning Ingrid's Hjem sikrer undervisning af medarbejderne i stedets instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling.
- At Dronning Ingrid's Hjem sikrer udarbejdelse af skriftligt introduktionsprogram til nye medarbejdere.

- At Dronning Ingrid's Hjem fortsætter med at motivere beboere og pårørende til deltagelse i bruger- og pårørende råd, da det er et lovkrav at plejehjemmet skal have et bruger- og pårørende råd.

## Datagrundlag

BDO Kommunernes Revision har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn på Dronning Ingrid's Hjem ved forstander Inge Holm. Ved tilsynet er der foretaget fokusgruppeinterview med tre udvalgte beboere og tre pårørende. Efterfølgende dialogproces med fire medarbejder som havde følgende sundhedsfaglig baggrund: En social- og sundhedsassistent, tre social- og sundhedshjælpere. En medarbejder var tillidsrepræsentant og en anden aftenvagt.

### 4.1 Fokusgruppeinterview med beboere og pårørende

Kvalitetsområde: Hverdag på plejehjemmet	
Undertemaer	Referat fra fokusgruppeinterview
Trivsel på plejehjemmet	<p>Der er enighed om at det er godt at bo på Dronning Ingrid's Hjem. Der nævnes at forstanderen er synlig og har gode holdninger og stiller krav til kvaliteten i plejen og omsorgen, hvilket kan mærkes helt ud til den enkelte medarbejder.</p> <p>Atmosfæren er god, medarbejderne lægger mærke til beboerne, kender alles navne. En pårørende fortæller at når han går tur med sin mor hilser alle medarbejdere med navn.</p> <p>Samværet med andre betyder meget og medarbejderne er dygtige til at sætte ligesindet beboere sammen ved bordene – medarbejderne har fokus på at alle har det godt.</p> <p>Medarbejderne på Dronning Ingrid's Hjem er i en klasse for sig selv, de respekterer beboerne og de kan betroe sig til dem.</p> <p>Dronning Ingrid's Hjem er et aktivt sted hvor der tilbydes mange forskellige aktiviteter inde som ude. På tilsynsdagen serveres der andesteg med efterfølgende underholdning af Grete Sønck.</p> <p>En pårørende nævner at plejehjemmets hjemmeside altid er opdateret med månedens husavis. Pårørende synes at det er rart at være velinformeret – forberedt på hvad der sker på plejehjemmet.</p>

<b>Tryghed</b>	<p>Der er enighed om at det er trygt at bo på Dronning Ingrid's Hjem. Der bliver udvist respekt omkring den enkelte beboer. Medarbejderne er gode til at tale med beboerne og kommer hurtigt ved kald. De tager sig af beboerne hvis de bliver syge og tager ligeledes med ved hospitalsbesøg.</p> <p>Pårørende oplever tryghed ved at blive ringet op ved ændringer og oplever at medarbejderne handler fagligt korrekt på ændringer.</p> <p>En pårørende synes det er trygt lige at kunne komme forbi og se at ens pårørende ser velplejet ud og deltager i aktiviteter.</p>
<b>God pleje og omsorg</b>	<p>Alle er enige om at medarbejderne er faglige dygtige. Der udføres en god individuel pleje og omsorg, beboerne føler sig velplejede og velklædte.</p> <p>Beboerne har oplevet at have fået ekstra god pleje og omsorg i forbindelse med akut sygdom.</p> <p>Pårørende fortæller at deres pårørende er velplejede og velklædte, svarende til deres tidligere liv.</p> <p>En pårørende fortæller at det er kedeligt indimellem at se ens pårørende først komme op ved 11-tiden og færdig med morgenmaden kort tid før middagsmaden. Mener det kan ske i forbindelse med faste medarbejderes fridage.</p>
<b>Værdifuld aktivitet, herunder gøremål uden for egen bolig og underholdning</b>	<p>Beboerne sætter pris på at medarbejderne ikke presser dem til at deltage i de forskellige aktiviteter, men accepterer deres beslutning.</p> <p>Små udflugter i bussen eller mindre gåture i nærmiljøet er noget af det bedste.</p> <p>Der fortælles om det gode tilbud om fælles gymnastik to gange ugentligt. Det er der stor deltagelse i.</p> <p>Dronning Ingrid's Hjem udgiver månedlig en husavis som beboerne er glade for og nyder de mange billeder fra udflugter mm..</p>
<b>Beboernes og de pårørendes medindflydelse</b>	<p>Dronning Ingrid's Hjem har ikke nedsat et bruger- og pårørende råd. En pårørende har læst at forstanderen i husavisen opfordrer pårørende til at melde sig til bruger- og pårørende rådet.</p> <p>Pårørende har svært ved at svare på om de har medindflydelse – <i>"tingene fungerer så godt og vi oplever derfor ikke behovet."</i> Hvis der skulle opstå problemer er der en god dialog mellem pårørende og medarbejdere samt ledelsen.</p> <p>Beboerne oplever at have medindflydelse på deres hverdag. Hvis</p>

	<p>der er noget eller man har fået en god ide er det bare at sige det, oftest viser det sig at kunne lade sig gøre.</p> <p>Beboerne synes at kostplanen er god og varieret, maden er god og nogle har oplevet at tage på.</p>
<b>Netværk</b>	<p>Beboerne har oplevet at kunne bibeholde deres netværk og fået nyt netværk på Dronning Ingrid's Hjem.</p> <p>Pårørende føler sig altid velkomne.</p>
<b>Dagligdagen</b>	<p>Hvis man vil, har man en god hverdag på Dr. Ingrid's Hjemmet. Beboerne har observeret at medarbejderne er dygtige til at "omvende" beboere som har svært ved at finde ud af at have en god hverdag.</p>
<b>Sammenhængende plejeforløb</b>	<p>Beboerne fortæller om sammenhæng i deres plejeforløb, alle medarbejdere er orienteret omkring den enkelte beboeres situation.</p>
<b>Optimale fysiske rammer</b>	<p>Der er enighed om at boligerne og fællesarealerne er gode. En pårørende nævner et problem i forhold til døren til badeværelset.</p> <p>Alle glæder sig til flytningen til efteråret 2010 hvor det nye plejehjem skal indvies.</p>

## 4.2 Dialogproces med medarbejderne

<b>Kvalitetsområde: Hverdag på plejehjemmet</b>	
<b>Undertemaer</b>	<b>Referat fra dialogproces</b>
<b>Trivsel på plejehjemmet</b>	<p>Medarbejderne er enige om at der er en god trivsel på Dronning Ingrid's Hjem. De fortæller at beboernes trivsel nøje hænger sammen med medarbejdernes trivsel.</p> <p>Der er fokus på faste rammer, struktur og genkendelighed i hverdagen.</p> <p>Der er en god hjemlig atmosfære når man sidder sammen med beboere, "der er nærvær og beboerne kan 'drille' os." Lørdag</p>

	<p>aften tilbereder aftenvagten lidt ekstra lækker mad så beboerne også kan fornemme madduften. Medarbejderne sidder altid med ved bordene for at hjælpe hvor der er behov.</p> <p>Til god trivsel hører gode værdifulde aktiviteter, her næves blandt andet at der hver eftermiddag er mulighed for at se nyhederne og efterfølgende snak over kaffe og kage.</p> <p>Medarbejderne er bevidste omkring hvilken musik der spilles på fællesarealerne – musikken skal være noget for beboerne.</p>
<b>Tryghed</b>	<p>Der er enighed om at beboerne er trygge i deres hverdag, det viser sig blandt andet ved at de kontakter alle medarbejdere – der arbejder med kontaktpersonsystemet.</p> <p>Det er trygt for beboere at man har en stabil og kendt personalegruppe hvor alle kender den enkelte beboeres rutiner.</p> <p>Der prioriteres at der er tid og ro til at tale med beboerne.</p>
<b>God pleje og omsorg</b>	<p>Medarbejderne oplever at de har gode muligheder for at yde en god og individuel pleje og omsorg.</p> <p>Beboerens døgn- og ugeplan udarbejdes i samarbejde med beboeren, der tages udgangspunkt i beboeres livshistorie, vaner og ønsker. Planen udarbejdes så detaljeret at afløserne skal kunne pleje beboeren ud fra planen.</p> <p>En medarbejder fortæller om individuelle pleje og omsorg, hvor de tager hånd om det hele menneske åndeligt, socialt, fysisk og psykisk. Ved åndelig pleje og omsorg tænkes på beboerens religiøse overbevisning, hvor man er opmærksom på tilbud vedrørende gudstjeneste, ligesom der er beboere der ønsker privat besøg af en præst.</p> <p>Til god pleje og omsorg hører at medarbejderne mestrer almindelige sygdomme i alderdommen, og kan observere ændringer fra det normale og handle på observationerne.</p>
<b>Værdifuld aktivitet, herunder gøremål uden for egen bolig og underholdning</b>	<p>Medarbejderne taler med beboeren om deres tidligere liv for herigennem at kunne tilbyde dem værdifulde aktiviteter.</p> <p>Aktivitetsmedarbejderen for tiden langtidssyg så medarbejderne prøver at afvikle aktiviteterne. Mange beboere synes det er rart at deltager i gymnastik med musik. Neglecafe er også en aktivitet som mange ønsker at deltage i.</p> <p>Der tilrettelægges indkøbsture og mindre gåture i nærmiljøet.</p> <p>I husavisen er der en aktivitetsoversigt, herudover er der socialt samvær hvor man jævnligt spiller forskellige spil.</p>

<b>Beboernes og de pårørendes medindflydelse</b>	<p>Medarbejderne synes beboeren har stor medindflydelse på deres hverdag.</p> <p>På etagerne afholdes der med faste intervaller beboermøder, hvor beboerne kan fremkomme med ønsker til aktiviteter, f.eks. aftensmaden. Her under ombygningen kommer den varme mad udefra hvilket betyder at beboerne ikke har medindflydelse på menuen.</p> <p>Der er medindflydelse i forhold til døgn- og ugeplanen, når planen er nedskrevet læses den op for beboeren. Beboere som ønsker at sove længe gør det, for at det kan lade sig gøre er medarbejderne gode til at hjælpe hinanden. Medarbejderne er godt klar over at beboerne indimellem ikke kommer op som de ønsker, det sker når der er mange afløsere, f.eks. under ferie og i weekender.</p>
<b>Væsentligste faglige kvalifikationer</b>	<p>Medarbejderne oplever at de besidder de faglige kvalifikationer der er behov for i forbindelse med pleje og omsorg af ældre mennesker. Her næves den normale aldring og kendskab til de mest almindelige forekomne sygdomme hos ældre. For herved at kunne observere ændringer fra det normale.</p>
<b>Sammenhængende plejeforløb</b>	<p>Medarbejderne oplever at være godt informeret omkring beboernes pleje og omsorg over døgnnet, hvilket sker via dokumentation i KOS (Københavns Kommunes Omsorgssystem)</p> <p>Der er ikke overlapning vagterne imellem, flere medarbejdere kommer før eller bliver lidt længere for at tale med kollegaerne.</p>
<b>Optimale fysiske rammer</b>	<p>De nuværende fysiske rammer blev ikke omtalt. Alle gav udtryk for at glæde sig til indflytningen på det nye plejehjem.</p>
<b>Instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling</b>	<p>En medarbejder var bekendt med sin stillingsbeskrivelse, de øvrige medarbejdere mente nok de havde stillings- og funktionsbeskrivelse.</p> <p>Der er gode muligheder for at få nye kompetencer, i forhold til ens grunduddannelse. Det er gruppelederen som underviser og</p>

	<p>oplærer til opgaven hos en konkret beboer. Medarbejderne modtager ikke kompetenceskema.</p> <p>En medarbejder er bekendt med Dronning Ingrid's Hjemmets K-drev hvor alle stedets politikker og procedure ligger beskrevet.</p>
<b>Oplæring af nyt personale</b>	<p>Der er ikke udarbejdet et skriftligt introduktionsprogram til oplæringen af nye medarbejdere. Oplæringen sker som sidemandsoplæring.</p>
<b>Tilbud til beboere med særlige behov</b>	<p>Der er ikke nedskrevet noget omkring Dronning Ingrid's Hjemmets særlige tilbud for beboere med særlige behov.</p>
<b>Mulighed for efteruddannelse</b>	<p>Efteruddannelse og kurser er et element i medarbejderudviklingssamtalen som medarbejderne kommer til ca. hvert andet år.</p> <p>Der er gode muligheder for kurser og efteruddannelse, der er en liste over udbudte kurser. Ledelsen har ansvaret i forhold til at tilbyde kurser.</p>

## 5 Fremgangsmåde

BDO Kommunernes Revision udmelder to gange årligt dato og tidspunkt for de anmeldte tilsynsbesøg – der er minimum en varslingsperiode på fem uger.

Plejhjemmets ledelse inviterer deltagerne samt indhenter deres accept til deltagelse i fokusgruppeinterviewet. Der inviteres fire beboere og to pårørende fra Bruger- og pårørenderådet – heraf gerne formand.

Lederen udvælger fire medarbejdere til deltagelse i dialogprocessen. Medarbejderne skal så vidt muligt repræsentere de tre vagtlag, samt sikkerheds- og/eller tillidsrepræsentant.

Plejhjemmets ledelse forbereder et mødelokale.

Fokusgruppeinterview og dialogproces gennemføres med en anerkendende og værdsættende tilgang, som indebærer at der sættes særligt fokus på styrker og potentialer ved plejhjemmet.

Ved tilsynets afslutning afklares evt. spørgsmål og plejhjemslederen får en kortfattet opsamling og foreløbig vurdering af tilsynsresultatet. Til trods for at der ikke er fokus på at finde fejl, så gøres lederen opmærksom på, hvis der er konstateret mangler og/eller fejl hos de enkelte beboere under fokusgruppeinterviewet, så lederen kan iværksætte at manglen og/eller fejlen rettes.

Tilsynsrapport udarbejdes og sendes i høring. Først i faktuel høring hos leder, hvorefter eventuelle faktuelle fejl rettes. Rapporten sendes herefter i formel høring hos leder, bruger- og pårørenderåd og ældreråd. Efter høringsfristen er udløbet indsættes indkomne høringssvar i tilsynsrapporten.

Tilsynsbevis og den endelige rapport sendes til plejhjemmet.

Den fuldstændige tilsynsrapport sendes til Sundheds- og omsorgsforvaltningen.

## Yderligere oplysninger

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Rikke Pedersen Schmidt  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Dokumentationsstaben  
Sjællandsgade 40  
2200 København N  
Tlf. nr. 35 30 37 24

## Underskrifter

Den 13. november 2009

Lisbeth Lind  
specialkonsulent

Lis Oline Madsen  
konsulent

BDO Kommunernes Revision  
Havneholmen 29  
1561 København V

## **Bilag 1: Hørings svar**