

Tilsynsrapport

# Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Nybodergården

Uanmeldt ordinært tilsyn  
December 2016

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	17
4.0	Tilsynets formål og metode	22
4.1	Formål og indhold	22
4.2	Metode	22
4.3	Vurderingsskala	23
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	23
5.0	Yderligere oplysninger	24
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
7.0	Bilag - Formel høring	26

---

## 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 og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. 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.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 København K
<b>Leder</b>
Jette Jensen
<b>Antal boliger</b>
54 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 14. december 2016
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets forstander</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 Social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Consultant og Cand.scient.san.publ

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Nybodergården. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynets overordnede betragtning er, at Nybodergården arbejder målrettet med de problematikker, plejecentret er udfordret af. I forlængelse heraf er det tilsynets vurdering, at Nybodergården er i en rigtig god proces i forhold til at sikre beboerne trivsel og tryghed samtidig med, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de ønsker og har behov for.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets kvalitetsarbejde er organiseret på en hensigtsmæssig måde. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at udvikle plejecentrets arbejdsmetoder, og at der arbejdes med plejecentrets kendte risikofaktorer. Ledelsesmæssigt arbejdes ud fra en vision om at skabe et godt og trygt hjem for plejecentrets beboere.

Under observationsstudierne bemærker tilsynet, at der generelt er tilfredsstillende faglighed og refleksion blandt medarbejderne. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Det samme er tilfældet i forhold til den personlige pleje, der leveres fagligt og systematisk. Tilsynet vurderer, at kommunikationen afstemmes den enkelte beboers særlige udfordringer, behov og sindsstemning. Medarbejderne bør overveje, hvordan de tiltaler beboerne, og de bør have fokus på ikke at tale hen over hovedet på beboerne samt at omtale beboerne i tredjeperson.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse. Tilsynet observerer, at der i den personlige pleje arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, og beboerens ressourcer inddrages så vidt muligt i den planlagte pleje og omsorg. Dette er ligeledes tilfældet i forhold til frokostmåltidet.

Tilsynet vurderer, at der ikke er sikret en organisering af måltidet, der understøtter ro og tryghed, men giver anledning til en urolig og forvirret stemning i begyndelsen af måltidet. Plejecentrets medarbejdere bør være opmærksomme på at organisere måltidet på en måde, der sikrer, at beboere, der kan have svært ved at navigere i dette, får den støtte og guidning, de har behov for.

Plejecentrets beboere giver generelt udtryk for, at de føler sig trygge og godt tilpas på plejecentret, samt at de oplever en høj grad af indflydelse og selvbestemmelse. Beboerne oplever, at de får den hjælp og støtte, de har behov for, og de har overvejende et godt kendskab til kontaktpersonsordningen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør være opmærksomme på ved nødkald at orientere beboerne om, hvor længe der går, før de kommer, hvis de ikke har mulighed for at komme med det samme.

Det er ikke beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i plejen. I forhold til vikarer bør der generelt være et øget fokus på, at vikarerne har kendskab til den pleje, der skal udføres, og at de desuden er bevidste omkring beboernes individuelle ønsker og behov i forbindelse hermed.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at de medinddrager og anvender deres ressourcer i hverdagen. Beboerne er meget glade for de mange og varierede muligheder, der er for aktiviteter både på og uden for plejecentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation. En enkelt beboer har oplevet mindre hensigtsmæssig kommunikation fra en medarbejder.

Tilsynet bemærker, at fællesarealerne indbyder til hygge, og medarbejderne er opmærksomme på at være til stede sammen med beboerne. Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udsnit af aktiviteter, som beboerne kan deltage i alt efter behov og ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om plejecentrets fokusområder. Medarbejderne kan med faglig overbevisning beskrive, hvordan beboerne sikres respektfuld kommunikation, selvbestemmelse og medindflydelse, ligesom de kan beskrive, hvordan de arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har hensigtsmæssige arbejdsgange, idet det dog bør overvejes, hvordan man kan sikre, at medarbejderne har mulighed for at dokumentere i løbet af dagen. Medarbejderne giver udtryk for, at de savner en fælles kultur og fælles værdier at arbejde efter. I forlængelse heraf savner de et stærkere samarbejde og mere ensartede arbejdsgange på tværs af de to afdelinger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender gældende instrukser og retningslinjer i hverdagen, og at de anvender døgn- og ugeplaner efter hensigten.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejder under udførelse af personlig pleje gentagne gange benytter sig af ordet "vi" i forbindelse med, at medarbejder opfordrer beboeren til at deltage i opgaverne. Tilsynet observerer ligeledes, at medarbejder kalder beboeren "skat" op til flere gange.</p> <p>Tilsynet bemærker under de øvrige observationsstudier enkelte situationer, hvor medarbejderne taler hen over hovedet på beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever god kommunikation mellem medarbejderne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at kommunikation med beboerne prioriteres som et kommende fokusemne i relation til faglige drøftelser med medarbejderne, således at der til enhver tid sikres respektfuld kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p>
<p>Tilsynet bemærker under et observationsstudie, at manglende organisering af måltidssituationen giver anledning til uro og forvirring i starten af måltidet. Tilsynet bemærker, at enkelte beboere ikke får den guidning og støtte, de har behov for under måltidet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret med udgangspunkt i kommunens mad- og måltidspolitik implementerer indsatser, der fremadrettet skal sikre, at der på alle afdelinger leves op til forventninger heri.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at nogle beboere har en oplevelse af, at der kan gå lang tid, før medarbejderne reagerer på nødkald.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at de med det samme bør orientere beboerne om, hvor lang ting der går, før de kan være i boligen hos pågældende beboer.</p>

<p>Tilsynet bemærker, at beboerne har en oplevelse af, at der kommer mange vikarer i deres bolig, som skal instrueres i, hvordan hjælpen skal leveres.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sikres systematiske arbejdsgange for vikarer og afløsere, der kan sikre, at disse er opdaterede på, hvordan pleje og praktiske hjælp skal leveres hos den enkelte beboer. Døgn- og ugeplaner kan med fordel anvendes til dette.</p>
<p>Tilsynet bemærker på baggrund af udleveret oversigt over auditgennemgang, at der i dokumentationen er hængepartier i forhold til at få ajourført handleplaner og opdateret døgn- og ugeplaner.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres strukturerede arbejdsgange, der kan sikre, at handleplaner og døgn- og ugeplaner er ajourførte og opdaterede.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at leder ikke arbejder eksplicit med plejecentrets kultur og værdigrundlag. Tilsynet bemærker, at medarbejderne savner en kultur og mere samarbejde på tværs af afdelinger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen overvejer potentialet i et eksplicit fokus på plejecentrets kulturer og værdier med henblik på at skabe mere sammenhæng, sammenhold og samarbejde i medarbejdergruppen og generelt på plejecentret.</p>

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Leder oplyser, at hun, siden hun tiltrådte for et år siden primært har haft fokus på at opbygge en større sammenhængskraft i huset. Der har, inden for de sidste otte år, været seks forstandere. Der har været et merforbrug på økonomien på 12,9 %, og sygefraværet har været oppe på 18,9 %. Leder lægger vægt på, at hendes dør altid er åben, og hun gør meget ud af at være synlig ude på afdelingerne. Der arbejdes systematisk med de tværfaglige konferencer, hvor blandt andet både fysio- og ergoterapeuter deltager.</p> <p>I 2015 fik Nybodergården anbefalinger vedrørende den sundhedsfaglige dokumentation, herunder oplæring, undervisning og vejledning af medarbejderne i, hvordan der sikres korrekt dokumentation i alle døgn- og ugeplaner. Nybodergården blev desuden anbefalet at italesætte døgn- og ugeplanens betydning for en korrekt sundhedsfaglig indsats over for medarbejderne.</p> <p>Leder fortæller, at hun ikke har haft særligt fokus på dokumentationen, da hun oplever, at det fungerer, som det skal. Leder beskriver, at medarbejderne er blevet bedre til at arbejde fokuseret og stringent med dokumentationen. Medarbejderne arbejder ud fra handleplaner og døgn- og ugeplaner. Der foretages stikprøvekontroller på både dokumentation og sygeplejefaglige opgaver. Beboernes kontaktpersoner har ansvar for, at den enkelte beboers dokumentation er opdateret og ajourført.</p> <p>Tilsynet bliver senere på dagen præsenteret for en auditgennemgang af ni beboers journaler, som leder har indhentet fra en medarbejder, der har udarbejdet denne. Der er fokus på medicin, sygdomsoplysninger, helbredsoplysninger, handleplaner og døgn- og ugeplaner. Ud fra denne gennemgang ses, at der primært er hængepartier i forhold til at få ajourført handleplanerne og opdateret døgn- og ugeplanerne.</p> <p>Velfærdsmidlerne er brugt på ekstra personale.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at i forhold til omstændighederne på plejecentret, er prioriteringen at få opbygget en større sammenhængskraft i huset relevant.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation bør der overvejes, om en målrettet indsats i forhold til sikre ajourførte handleplaner og opdaterede døgn- og ugeplaner bør iværksættes sideløbende.</p>	



Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder fortæller, at der er fokus på at sikre patientsikkerheden hos beboerne med henblik på at undgå utilsigtede hændelser. Der er i den forbindelse blevet indført medicinkasser, ligesom det er forsøgt at effektivisere arbejdsgangene i forbindelse med medicin håndteringen. Dette har medført et fald i de utilsigtede hændelser.</p> <p>Der er fokus på kvaliteten i både indflytnings- og udflytningsmaterialet, herunder at beskrive plejecentrets koncept, så det er tidssvarende.</p> <p>På baggrund af det høje sygefravær er der igangsat en tværgående analyse i hele lokalområdet, og specifikt ansat en ekstern konsulent til at lave analyser i forhold til rekruttering.</p> <p>Leder beskriver, at der er fokus på at systematisere de tværfaglige konferencer, og det er netop blevet besluttet at arbejde videre med Reformspor 4 i 2017. Her skal der blandt andet arbejdes med, hvordan man kan inddrage beboerne på de tværfaglige konferencer.</p> <p>Ernæring er ligeledes et område, der hele tiden arbejdes med. Plejecentret har eget køkken. Maden laves fra bunden, og der arbejdes med 87,7 % økologi. Der tages udgangspunkt i Københavns Kommunes mad- og måltidspolitik.</p> <p>Andre områder, der er fokus på i kvalitetsarbejdet, er tidlig opsporing og forebyggelige indlæggelser.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Leder fortæller, at plejecentret har gennemgået en periode med utilsigtede hændelser på medicin og uhensigtsmæssige arbejdsgange i forbindelse med medicindossering. Derudover har der været en del urinvejsinfektioner, hvilket blandt andet kan skyldes frekvensen af skiftende vikarer og personale.</p> <p>Der har været et højt sygefravær på 18,9 %, hvilket primært har skyldtes langtidssygemeldinger. Leder fortæller, at korttidsfraværet stadigvæk er lidt for højt, men at sygefraværet samlet set er faldet.</p> <p>Tre beboere, der har været indlagt, er kommet tilbage på plejecentret med infektioner. Dette er blandt andet årsag til det øgede fokus på tidlig opsporing og forebyggelige indlæggelser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på at udvikle plejecentrets arbejdsmetoder. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med plejecentrets kendte risikofaktorer.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med to plejeafdelinger med hver deres afdelingssygeplejerske. Hver plejeafdeling har ca. 17 faste medarbejdere. Personale sammensætningen består af social- og sundhedsassistenter og -hjælpere. Desuden er ansat fire basissygeplejersker. To i hver plejeafdeling hvoraf den ene er i dagvagt og den anden i aftenvagt.</p> <p>I køkkenet arbejder en ledende økonoma og fire køkkenmedarbejdere.</p> <p>Der er desuden ansat en udviklingsygeplejerske og en aktivitetsmedarbejder.</p> <p>Plejecentret har en bestyrelse bestående af ni medlemmer fra tre menigheder: Garnisons Kirke, Frederiks Kirke og Holmens Kirke.</p>

	<p>Leder fortæller, at plejecentret arbejder ud fra kommunens visioner og missioner. Værdigrundlaget bygger på, at plejecentret skal bære præg af at være et sted, hvor beboerne trives, lever og bor.</p> <p>Det vil sige, at der skal være liv og aktiviteter, og der skal værnes om traditioner og dyder. Leder fortæller i den forbindelse, at plejecentret har "besøgsbabyer", ligesom der er et rigtig godt naboskab, hvor flere af nærområdets beboere af og til kommer på besøg og taler lidt med beboerne på plejecentret.</p> <p>Leder oplyser, at afsættet i kvalitetsarbejdet er et led i en strategisk ledelsesplan, idet leder påbegyndte jobbet på plejecentret for et år siden, og hun har derfor måttet prioritere arbejdsopgaverne. Det påpeges, at patientsikkerheden skal være i orden, før man kan begynde at arbejde med værdier og kulturændringer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentrets kvalitetsarbejde er organiseret på en hensigtsmæssig måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes ud fra en vision om at skabe et godt og trygt hjem for plejecentrets beboere.</p>	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Personalets tone og omgang med beboerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder taler i en venlig tone, og hun er opmærksom på at tale direkte til beboeren. Der er grin og en munter adfærd gennem hele forløbet. Medarbejders tilgang til beboeren er præget af stor omsorg.</p> <p>Medarbejder kalder flere gange beboer ved navn og benytter sig af sang og andre tiltag for at aflede beboerens opmærksomhed. Særligt ved nedre pleje er der munter snak og sang. Medarbejder fortæller, at beboer kan blive lidt utryk i sin adfærd, og derfor kan det være hensigtsmæssigt at få beboeren til at holde fokus på andre ting.</p> <p>Medarbejder roser og anerkender beboeren gennem sin dialog, og benytter sig af nonverbal guidning for at vise beboeren, hvorledes denne skal medvirke i opgaven. Der er stor opmærksom på at få skabt situationer med øjenkontakt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder gentagne gange benytter sig af ordet "vi" i forbindelse med, at medarbejder opfordrer beboeren til at deltage i opgaverne. Tilsynet observerer ligeledes, at medarbejder kalder beboeren "skat" op til flere gange. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder</p>

	<p>omkring brugen af "vi" og "skat" for at gøre medarbejder opmærksom på, at denne tiltaleform virker mindre professionelt. Medarbejder er helt enig i denne betragtning.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at der op til julefrokostens begyndelse en urolig og forvirret stemning blandt både medarbejdere og beboere, der medfører ustruktureret og meget lidt målrettet kommunikation. Da beboerne har fået placeret sig, falder der ro på, og kommunikationen bliver mere målrettet og henvendt til den enkelte. Under måltidet observerer tilsynet overordnet en omsorgsfuld og anerkendende kommunikation, præget af respekt for den enkelte. Der foregår hyggelig dialog mellem beboerne, som medarbejderne ligeledes deltager i. Det er tydeligt at mærke, at det er en festdag, og der bliver skålet i ny og næ.</p> <p>På den ene afdeling observerer tilsynet, at der ved et bord sidder tre beboere og to medarbejdere, der støtter beboerne under måltidet. Efter et stykke tid begynder de to medarbejdere, der tydeligt ikke kender hinanden, at tale om, hvem de er, hvad de laver på afdelingen, og hvad de skal i fremtiden. Beboerne inddrages ikke i samtalen, og siger ikke selv noget.</p> <p>Senere på dagen efter Luciaoptoget bemærker tilsynet, at en medarbejder henvender sig til en anden medarbejder, og peger over mod en beboer, der er på vej væk fra fællesrummet. Hun siger, at hun har været nødt til at give pågældende beboer en stor ble på. Der er flere andre beboere til stede i rummet.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder fortæller om sine handlinger og medinddrager beboeren i plejen. Medarbejder har sikret sig, at vandet er ekstra varmt, da beboer ønsker dette. Ifølge medarbejderen gør dette beboeren mere rolig.</p> <p>Det er tydeligt, at medarbejder og beboer har nogle faste rutiner, som sker hver morgen. Et eksempel er i forhold til håndvasken, hvor medarbejder opfordrer beboer til at være med i en "leg", hvor beboer og medarbejder er overlæger, og derfor skal vaske hænder ekstra grundigt. Medarbejder og beboer udfører opgaven sammen. Tilsynet taler ligeledes med medarbejder om denne tilgang. Medarbejder forklarer, at tilgangen virker positivt på beboeren, og beboeren medvirker, når legen udføres. Tilsynet observerer, at beboer virker yderst glad og tilfreds med denne fremgangsmåde.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne bliver spurgt til, hvad de ønsker at drikke. I anledning af julefrokosten kan beboerne både vælge mellem øl, sodavand og snaps. Mange beboere er selvhjulpne, og sender skåle og små fade rundt til hinanden. De beboere, der ikke kan forsyne sig selv, bliver spurgt til, hvad de ønsker at spise. Tilsynet ser dog eksempler på, at denne tilgang ikke bliver praktiseret. (Der henvises til feltet under organisering af arbejdet).</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder er opmærksom på, at beboer anvender sine ressourcer i forhold til forflytninger samt i forbindelse med løft af ben/arme i forbindelse med af- og påklædning.</p> <p>Beboer sidder foran håndvasken, og medarbejder giver beboeren tandbørsten i hånden, hvorefter beboeren selv børster sine tænder. Medarbejder forlader beboeren, så denne kan koncentrere sig om opgaven.</p> <p>Medarbejder fortæller tilsynet, at beboer ikke ønsker hjælp til tandbørstning, da denne oplever det som et overgreb. Medarbejder er opmærksom på at sikre, at beboer får udført opgaven tilstrækkeligt.</p>

	<p>I forbindelse med den personlige pleje laver medarbejder en aftale med beboer om, at han selv vasker sig i ansigtet, og at medarbejder vasker resten af kroppen. Medarbejder støtter og guider under plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne blandt andet arbejder rehabiliterende i forhold til medicin. Umiddelbart inden måltidets påbegyndelse foretager medarbejder en procedure, hvor hun spørger den enkelte beboer, om vedkommende vil være sød at hælde vand op i sit glas, da beboer skal have sin medicin. Herefter tager beboeren selv sin medicin, og medarbejderen sikrer, at beboeren har slugt sine piller.</p> <p>På begge afdelinger observerer tilsynet, at medarbejderne har en rehabiliterende tankegang, idet de formår at få beboerne til at række små skåle til hinanden, og medinddrage dem på en måde, der vækker glæde hos beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden den rehabiliterende tankegang, der ligger i at invitere beboerne til julefrokosten på et bestemt tidspunkt, hvorefter de selv sørger for at møde op. Den rehabiliterende tilgang kommer desuden til udtryk i, at maden serveres i skåle og på fade, hvorefter beboerne har mulighed for at forsyne sig selv med det, de ønsker.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen afstemmes den enkelte beboers særlige udfordringer, behov og sindsstemning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør overveje, hvordan de tiltaler beboerne. Medarbejderne bør have fokus på ikke at tale hen over hovedet på beboerne samt at omtale beboerne i tredje person.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i den personlige pleje arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, idet beboernes ressourcer så vidt muligt inddrages i den planlagte pleje og omsorg. Dette er ligeledes tilfældet i forhold til frokostmåltidet.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje.</u></p> <p>Medarbejder har sikret, at alle remedier er tilstede i boligen, før plejen startes op. Medarbejder har en rutineret og naturlig tilgang til arbejdet, og benytter sig af små pauser, så beboer kan sidde alene og udføre selvstændige plejeopgaver. Medarbejder udnytter mellemtiden til at udføre små praktiske opgaver og oprydning i boligen.</p> <p>Tilrettelæggelsen af plejen virker gennemtænkt og struktureret, og der er ingen afbrydelser fra telefoner eller andre medarbejdere.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Det er tydeligt, at der ikke er snakket om organiseringen af måltidet, hvilket giver anledning til uro. Beboerne får at vide, at de kan sætte sig, hvor de vil, men det medfører, at der ikke alle steder sidder medarbejdere ved de beboere, hvor der er behov for det.</p> <p>Tilsynet observerer, at flere beboere bliver bedt om at flytte sig, men der er ikke nogen beboere, der egentlig har lyst til at flytte sig, så det gør de ikke. Dette medfører, at der kommer en mindre hyggelig stemning, og mere en servicering, da medarbejderne efterfølgende er nødt til at stå op og hjælpe de beboere, der har behov for hjælp til maden.</p>

	<p>En medarbejder påpeger flere gange, at en beboer ikke skal sidde alene. Den medarbejder, der påpeger det, har selv placeret sig ved to beboere, hun ikke kan gå fra. Tilsynet bemærker, at der ikke bliver reageret på observationen. I den forbindelse bemærker tilsynet også, at en beboer ikke får den hjælp, hun har behov for. Beboeren tager et stykke franskbrød op på sin tallerken, og forsøger at putte rejer på brødet. Hun formår at tage en reje af gangen op på sit brød. Da beboeren har fået fyldt maden nogenlunde med rejer, tager hun brødet op til bunden. I forsøget knækker brødet på midten, og alle rejerne ryger af. Beboeren tager et par bidder af det bare franskbrød, hvorefter hun begynder at spise rejer af skålen med ske. Der bliver ikke reageret på beboerens vanskeligheder. En beboer på den anden afdeling begynder på et tidspunkt ligeledes at spise af skålen med rejer. Kort tid efter bliver en medarbejder opmærksom på beboeren, og tager hurtigt skålen fra vedkommende. Beboeren bliver forvirret og spørger, hvad der er galt. Medarbejderen siger en smule kort for hovedet, at hun jo spiser af den skål, der skal sendes rundt, hvorefter hun vender ryggen til beboeren, og går over i køkkenet med skålen. Efter et stykke tid bliver beboeren hjulpet med at få noget mad.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke bydes velkommen til julefrokosten, og menuen præsenteres ikke. Dette giver ligeledes anledning til en lidt forvirret stemning omkring bordet, da beboerne ikke helt kan finde ud af, om de skal tage rugbrød eller franskbrød op på deres tallerken. Tilsynet bemærker ligeledes, at en medarbejder er i tvivl om, hvornår roastbeefen skal serveres.</p>
--	--

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes arbejdsgang i observationsstudiet af den personlige pleje er systematisk, fagligt velovervejet og omhyggelig.

Tilsynet vurderer, at der ikke er sikret en organisering af måltidet, der understøtter ro og tryghed, men giver anledning til en urolig og forvirret stemning i begyndelsen af måltidet.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets medarbejdere bør være opmærksomme på at organisere måltidet på en måde, der sikrer, at beboere, der kan have svært ved at navigere i dette, får støtte og guidning.

### Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje.</u></p> <p>Medarbejder redder sengen og rydder op i boligen.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på, at sengelinned er rent, og får sikret, at beboers tøj kommer til vask.</p> <p>Medarbejder oplyser beboeren om, at hun vil lufte ud og rydde de sidste ting op i boligen, mens beboer spiser morgenmad.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje.</u></p> <p>Nedre personlige pleje foregår i sengen. Beboer har kateter, og medarbejder er opmærksom på at udføre en korrekt nedre pleje.</p> <p>Medarbejder anvender handsker og spritter hænderne relevant, efter aftagning af handsker.</p> <p>Beboeren liftes op i kørestolen, og medarbejder har stor opmærksomhed på at få anvendt en korrekt ergonomisk tilgang i forflytningen.</p>

	<p>Beboer sidder på badeværelset foran håndvasken og guides og støttes i udførelsen af den øvre pleje.</p> <p>Efterfølgende køres beboer ind i stuen, og hjælpes med påklædningen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Det samme er tilfældet i forhold til den personlige pleje, der leveres systematisk og fagligt.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Tilsynet oplever, at der er en meget livlig og hyggelig december stemning på Nybodergården. Der er pyntet op overalt og fint pyntede juletræer både i "caféen" og på begge afdelinger.</p> <p>På gangene er der opstillet borde og stole, der indbyder til, at beboerne kan sidde og tale sammen i en hyggestund.</p> <p>Da tilsynet ankommer omkring morgenmadstid sidder fire beboere på fællesarealet og nyder deres morgenmad. Stemningen er rolig. Tilsynet bemærker på en afdeling senere på dagen, at beboerne er samlet omkring fjernsynet. Der er hele tiden medarbejdere omkring dem.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der julefrokost for samtlige beboere på afdelingerne samt Lucia-optog om eftermiddagen med elever fra en lokal skole.</p> <p>Tilsynet bemærker en ældre dame, der træner sin gang med en fysioterapeut i stueetagen. Der er fokus på, at beboeren skal huske at rette ryggen, når hun går med sin rollator.</p> <p>Tilsynet får udleveret Nybodergårdens "Husavisen", der udkommer hver anden måned. Dette nummer indeholder alt fra nyttige numre og navne til "glimt fra hverdagen", nyt fra forstanderen og informationer om de faste aktiviteter, og de aktiviteter, der foregår særligt i december. De faste aktiviteter er blandt andet gudstjenester, besøg af børn, workshop og fællestæning, mens de særlige decemberaktiviteter blandt andet er julefrokost, Luciaoptog og nytårskur.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet bemærker, at fællesarealerne indbyder til hygge, og medarbejderne er opmærksomme på at være til stede sammen med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udsnit af aktiviteter, som beboerne kan deltage i alt efter behov og ønsker.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>Beboerne giver udtryk for, at de lever et godt liv på plejecentret, der lever op til deres behov og ønsker. En beboer oplever, at hun har opbakning til at leve det liv, hun ønsker - i den udstrækning man nu kan, når man sidder i kørestol.</p>

	<p>En anden beboer fortæller i tråd hermed, at hun oplever, at beboerne får mulighed for at få det bedste ud af deres situation. Der er gode rammer, der aktiverer mennesket, så man ikke bare lader stå til.</p> <p>En beboer er lykkelig for at bo på plejecentret, og udtrykker meget energisk, at man ikke finder et sted, der er så storartet som Nybodergården. Beboer fortæller, at hun tidligere har boet i en pragtfuld herskabslejlighed, men hun har ikke savnet den en eneste gang, siden hun flyttede ind på plejecentret. Beboer har en lillesøster på 90 år og en datter på 70 år, der også er yderste tilfreds, og de er begge glade for at komme på plejecentret.</p> <p>En enkelt beboer er ikke så tilfreds, da der ustandselig kommer forskellige hjælpere, der ofte er ganske unge.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de har indflydelse på hjælpen, og at der bliver lyttet til deres ønsker og behov. Flere beboere giver udtryk for, at de kan gøre, hvad de vil. Det er næsten som at være hjemme. En beboer oplever, at man egentlig ikke bestemmer noget selv, for man indordner sig efter rammerne. Beboer oplever dog ikke, at det gør noget, da alt er godt. Medarbejderne ved, hvordan rammerne skal være, så derfor er det ikke nødvendigt at bestemme noget selv.</p> <p>En anden beboer fortæller, at beboerne blandt andet har indflydelse via beboermøder, hvor der blandt andet bliver talt om hverdagsting og aktiviteter. Beboer fortæller, at hun altid har været vant til at spise få måltider i løbet af en dag - nogle gange kun ét. Da hun flyttede ind på plejecentret oplevede hun, at medarbejderne havde svært ved at forstå dette, og forsøgte at få hende til at spise til alle måltider i løbet af dagen. Hun oplever, at medarbejderne nu har accepteret hendes mad- og måltidsvaner, men at det tog tid og energi.</p> <p>En beboer beskriver i forhold til selvbestemmelse, at han gerne må ryge i sin bolig, men ikke i sengen. Det anser han som værende retfærdigt.</p>
Tryghed	<p>Beboerne føler tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>Flere beboere beskriver, at omgivelserne og venligheden bidrager til at øge følelsen af tryghed. Medarbejderne er gode til at informere løbende, når de hjælper med personlig pleje og praktisk hjælp.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er tryg, fordi hun kan låse døren. Tidligere gjorde det hende utryg, at demente beboere kunne komme ind til hende om natten. Hun blev forskrækket, og de var svære at få ud igen. Nattevagten har nøgle, så han kan komme ind, hvis der er noget, beboeren har behov for om natten.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun er tryg, men ikke altid. Når hun ringer på nødkaldet om natten, oplever hun, at der går rigtig lang tid. Hun kan ikke beskrive, hvor lang tid, men hun oplever ventetiden som lang. Beboer beskriver, at nattevagten ikke altid er så imødekommende. Hun vil gerne have en ny hovedpude, for hun sover ikke så godt, men der er endnu ikke nogen, der har hørt på hendes ønske og handlet på det. Beboer oplever generelt, at imødekommenheden er lidt forskellig. Nogle medarbejdere tager sig mere tid end andre.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er yderst tryg ved at bo på plejecentret. Det skyldes blandt andet, at medarbejderne giver hende den omsorg og hjælp, hun har behov for. Beboeren har eksem, der kræver en del creme. Medarbejderne tager sig god tid til at hjælpe med indsmøring hver dag.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt føler sig trygge og godt tilpas på plejecentret, samt at beboerne oplever en høj grad af selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør være opmærksomme på ved nødkald at orientere beboerne om, hvor længe der går, før de kommer, hvis de ikke har mulighed for at komme med det samme.</p>	





Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med hjælpen. Beboerne fortæller, at de får hjælp til bad, påklædning, måltider, rengøring mv. En beboer fortæller, at hun har Parkinson, hvorfor der er blevet skruet op for mængden af massage og fysioterapi. Det er hun rigtig glad for.</p> <p>Beboerne fortæller, at hvis der er noget, de er utilfredse med, taler de med medarbejderne om det.</p> <p>En beboer fremhæver sin kontaktperson, som hun taler rigtig godt med. Hvis kontaktpersonen ikke er på arbejde, kan man altid tage fat i afdelingschefen, som er fantastisk god. Beboeren beskriver, at afdelingschefen er god til at tage sig af sit personale, hvilket også smitter af på beboerne.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne oplever, at de får den aftalte hjælp. Alle beboere beskriver rengøringen som tilfredsstillende.</p> <p>En enkelte beboer har en rengøringsdame ude fra, der kommer en gang om ugen. Det er dog ikke fordi, at hun ikke synes, at plejecentrets rengøringspersonale gør det godt nok.</p> <p>Tilsynet bemærker, at boligerne fremstår pæne, rene og ryddelige. En enkelt bolig fremstår en smule rodet, men det er tilsynets vurdering, at det er sådan beboer gerne vil have det. Beboer fortæller, at hun er et meget kreativt menneske, der godt kan lide farver, og tit laver collager til venner og familie.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje. En beboer oplyser, at hun godt kan lide at komme tidligt op. Det er dog ikke altid, at dette kan lade sig gøre.</p> <p>Beboerne fremstår velplejede, og mange af de kvindelige beboere har pæne lakerede negle.</p> <p>En beboer oplyser tilsynet, at hun vil lakere negle, når tilsynet er gået, for hun skal være fin til julefrokosten</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i deres bolig. Det er forskelligt fra beboer til beboer, hvorvidt dette opleves som et problem. Nogle beboere oplever det som et problem, at afløser og vikarer ikke ved, hvad de skal, og at man derfor er nødt til at sætte dem ind i det.</p> <p>En beboer beskriver, at det er udmattende hele tiden at skulle sætte nye hjælpere ind i den hjælp, beboer ønsker og har behov for.</p> <p>Andre beboere oplever, at afløser og vikarer ved, hvad de skal. De fleste beboere er bevidste om, hvem deres kontaktperson er.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp og støtte, de har behov for. Beboerne har overvejende et godt kendskab til kontaktpersonsordningen.</p> <p>Det er ikke beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i plejen. I forhold til vikarer bør der generelt være et øget fokus på, at vikarerne har kendskab til den pleje, der skal udføres, og at de desuden er bevidste omkring ønsker og behov i forbindelse hermed.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>De fleste beboere oplever, at de bliver inddraget i de daglige gøremål. En beboer fortæller, at hun får hjælp til vask fornedden, hvorefter hun selv varetager den øvrige vask.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv står for at hente flere bleer, vaskeklude mv. Hun henter desuden selv sit rene vasketøj.</p> <p>Flere beboere fortæller desuden, at de selv rydder op og støver lidt af mellem rengøringerne.</p> <p>Ingen beboere erindrer, at de har deltaget i borddækning eller andre forberedelser i forbindelse med diverse måltider, men flere fortæller, at de hjælper til med at rydde af efter måltiderne, alt efter funktionsevne.</p> <p>En beboer fortæller, at hun altid spiser sin morgenmad i boligen. Hun bliver ikke spurgt om, hvad hun ønsker at spise. Hun er dog ikke utilfreds, da hun synes, det er fint, med yoghurt, en ostemad og en kop kaffe.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er rig mulighed for træning, hvis man har lyst til det. Flere beboere giver udtryk for, at de er rigtig glade for træningsmulighederne. Særligt tre beboere beskriver, at deres funktionsniveau er blevet betydeligt bedre, siden de flyttede ind på plejecentret. Således fortæller en beboer, at hun var meget svækket i starten, og at hun ikke kunne komme op af sin kørestol. Nu kan hun gå med sin rollator.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun har Parkinson, og hvis det ikke var for træningen, ville hun være bundet til en kørestol på nuværende tidspunkt.</p> <p>En beboer fortæller, at han kommer dagligt i træningssalen, hvilket har bevirket, at han ikke behøver at gå med rollator mere.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at orientere om dagens aktiviteter, hvorefter man selv kan bestemme, hvad man ønsker at deltage i. Der er tale om aktiviteter som banko, sang, musik, udflugter, gymnastik og meget andet.</p> <p>En anden beboer fortæller, at der er en meget sød forstanderinde, der sørger for en masse aktiviteter og underholdning. Beboeren fremhæver en tur til Bakken for at se Korsbæk, en tur i Kongens Have for at se Rosenborg Slot og de smukke roser, Greve Pigegarde, teaterstykker og Lucia-optog.</p> <p>En anden beboer fremhæver ligeledes turen til Bakken, som hun beskriver som vidunderlig. Beboerne var rundt og se alle husene, de spiste lækker mad på Postgården, og drak hvidvin af krystalglas. Der var roastbeef med det hele, sild med snaps, og til sidst var der ost med syltede figner og et glas rødvin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de medinddrager og anvender deres ressourcer i hverdagen.</p> <p>Beboerne er meget glade for de mange og varierede muligheder, der er for træning og aktiviteter både på og uden for plejecentret.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation, og beskriver medarbejderne som søde og imødekommende. Beboerne er generelt rigtig glade for medarbejderne.</p>

	En enkelt beboer fortæller, at hun oplever, at medarbejderne ikke vil arbejde sammen, og stemningen er ikke god. Beboer oplever medarbejderne som negative, og det smitter af på beboerne. Hun oplever desuden, at der kan være et mindre hensigtsmæssig sprogbrug, og giver et eksempel med en medarbejder, som taler mindre pænt
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation. En enkelt beboer har oplevet en mindre hensigtsmæssig kommunikation fra en medarbejder. Der bør være opmærksomhed på altid at gøre brug af respektfuld og anerkendende kommunikation.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>Beboerne har generelt svært ved at svare på spørgsmålet om overgangen mellem sektorer. De fleste beboere giver udtryk for, at de ikke umiddelbart mindes, at der var problemer hermed.</p> <p>En beboer fortæller, at hun kom direkte fra hospitalet, og at hun slet ikke kan huske den første tid på plejecentret, da hun var meget påvirket af sin urinvejsinfektion.</p> <p>En anden beboer fortæller, at indflytningen var svær, da boligen ikke var "ældrevenlig". Beboer kunne ikke selv åbne vinduer og skabe i sin bolig, og tænde for vandhanen. Beboer kan stadig ikke nå jorden, når hun sidder på toilettet, fordi det sidder så højt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt ikke har klager i forhold til sektorovergange, men at det kan være svært at indflytte på plejecentret, da boligerne ikke er tilstrækkelige handicapegnede.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de for nylig er påbegyndt læringsfasen forud for implementering af det nye computersystem CURA. Medarbejder fortæller, at hun sidder som en del af læringsteamet, og at implementeringen af systemet fylder en del på onsdagsmøderne. Onsdagsmøderne er tværfaglige møder, der afholdes hver onsdag kl. 11 med deltagelse af medarbejdere på tværs af afdelinger, aktivitet, kvalitet og udvikling samt køkken/rengøring.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de mange opsigelser har fyldt meget. På et tidspunkt kom der syv opsigelser på én gang. Medarbejderne giver udtryk for, at de har knoklet for at få det hele til at hænge sammen. De fortæller, at der ikke har været økonomi til at ansætte flere medarbejdere. Nogle gange har der været tre til fire medarbejdere på en afdeling, dvs. til 27 beboere. Medarbejder beskriver, at de oplever at have været gode til at samarbejde på trods af det store pres. Medarbejder er af den opfattelse, at der har været den opbakning, der skulle til, fra både afdelingsledere og forstander.</p>

	<p>De nye medicinkasser fungerer rigtigt fint, og opfylder i høj grad formålet, som er at højne patientsikkerheden.</p> <p>Den ene medarbejder har oplevet udfordringer, blandt andet fordi medicinen ikke altid kan være i kasserne. Desuden skal medicinkasserne nogle gange hentes ned fra skabe eller andet, hvilket kan medføre nogle uhenigtsmæssige arbejdsgange. Begge medarbejdere giver dog udtryk for, at de er store tilhængere af medicinkasserne. Der er ligeledes arbejdet med dosisdispensering.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at fokus i arbejdet ligeledes har været på FMK. FMK har både givet anledning til glæde og udfordringer, da der blandt andet har været situationer, hvor oplysninger mv. er forsvundet i systemet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om plejecentrets fokusområder.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan de sikrer respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Det er forskelligt fra beboer til beboer, hvordan medarbejderne kommunikerer, da det kommer meget an på den enkelte beboer - hvem beboeren er, og hvad vedkommende står for. Beboerne skal mødes, hvor de er, og det kan være forskelligt fra dag til dag. God kommunikation er at være lyttende og stille de gode spørgsmål. God kommunikation går begge veje. Medarbejder beskriver, at hun bruger åbne spørgsmål.</p> <p>Når man skal ind til en beboer, banker man på, siger godmorgen, og spørger ind til, om beboeren har det godt. Der er også nogle, der godt kan lide, at tingene foregår stille og roligt om morgenen uden for meget snak. Det skal der være respekt for.</p> <p>Beboerne tiltales, som de ønsker. Denne information kan blandt andet opnås gennem indflytningssamtalerne. Medarbejder oplever det ikke som et problem at kalde en beboer for "skat", hvis beboeren er okay med det. Medarbejder beskriver, at man hurtigt kan fornemme, om det er en beboer, man kan komme så tæt på, at man kan kalde beboeren for diverse kælenavne. Tilsynet henleder medarbejders opmærksomhed på, at det kan virke mere professionelt at tiltale beboerne ved navn, og ikke bruge kælenavne som "skat" eller andet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der er beboermøder og beboer- og pårørendemøder, hvor beboere og pårørende har mulighed for at give udtryk for deres meninger og holdninger vedrørende forskellige dagligdagsting, aktiviteter mv.</p> <p>Den enkelte beboer har blandt andet selvbestemmelse i forhold til, at det eksempelvis er muligt at flytte tidspunkt for badning, hvis beboeren ønsker dette. Generelt er der fleksibilitet i plejen - det er beboernes ønsker, der kommer i første række.</p> <p>Medarbejder oplever generelt, at de udfører plejen efter, hvad beboerne ønsker. De spørger ind til, hvilken påklædning beboerne ønsker, hvad de ønsker til morgenmad mv. Det skrives ikke i døgn- og ugeplanen, hvad beboerne skal have at spise. Som hovedregel hedder det, at man hver dag spørger beboerne om, hvad de ønsker at spise og drikke.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det kan være vanskeligt at imødekomme beboernes ønsker og behov, hvis pårørende blander sig for meget.</p>

	<p>Medarbejderne giver eksempler på, at pårørende har ønsket noget for deres familiemedlem, som vedkommende ikke ønskede, og sagde nej til i situationen. I sådanne tilfælde inddrages leder, der tager dialogen med de pårørende.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder med rehabilitering hver dag.</p> <p>En medarbejder giver et eksempel på en beboer, der havde haft en meget svær urinvejsinfektion umiddelbart inden, hun kom til plejecentret. Hun var fast kørestolsbruger, da hun kom til plejecentret, men på baggrund af en målrettet rehabiliterende indsats, kan hun nu gå med sin rollator og klare sig selv.</p> <p>Der arbejdes ligeledes med rehabilitering i forbindelse med måltidet. Beboerne bliver inviteret til at deltage i forberedelser og oprydning efter måltidet. Beboerne opfordres ligeledes til at deltage i rengøring, at gå ud med skraldespanden mv.</p> <p>Der arbejdes med, at beboerne ikke skal have en opfattelse af, at de bor på hotel. Det er vigtigt, at de bruger deres ressourcer. Der arbejdes med rehabilitering på de tværfaglige møder, hvor man finder ud af, hvad beboerne har af ressourcer, og hvordan ressourcerne kan anvendes bedst muligt.</p> <p>Som fagpersonale handler det om at finde ud af, hvor det er fornuftigt for beboeren at bruge deres ressourcer. Giver det mening at være i dagcentret eller at støvsuge sin stue? Hvad vil beboeren gerne? Medarbejder giver et eksempel på en beboer, der bruger alle sine ressourcer på morgenplejen, hvorefter hun er nødt til at hvile sig til omkring kl. 15. Det er dog meget vigtigt for pågældende beboer at deltage i morgenplejen, og derfor imødekommes dette ønske, selv om hun så ikke kan så meget resten af dagen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan beskrive, hvordan beboerne sikres respektfuld kommunikation, selvbestemmelse og medindflydelse. Der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder med, at det så vidt muligt er den samme medarbejder, der kommer i den enkelte beboers hjem. Som hovedregel har alle beboere tilknyttet en kontaktperson. Kontaktpersonens opgave er herefter sammen med beboeren at finde ud af, hvad der gør pågældende beboer tryk. Ifølge medarbejderne kæder beboerne kendte ansigter sammen med tryghed. Det er vigtigt, at aftalerne bliver overholdt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er rigtig vigtigt at reagere hurtigt på nødkald - blandt andet for at opretholde en tillidsfuld relation til beboerne. Medarbejderne giver udtryk for, at man informerer om, hvor længe der går, før man kommer, hvis man ikke har mulighed for at komme med det samme.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der ligeledes arbejdes med beboernes sikkerhed i hverdagen. Der arbejdes med tryksårsscreeninger, ernæringscreeninger og hygiejne. I forhold til ernæring oplever medarbejder, at der mangler tilbud til småpisende. Maden til småpisende er kedelig og ikke særligt appetitlig. Der er dog også en oplevelse af, at det er muligt at tale</p>

	<p>med køkkenet om specifikke beboerønsker, hvis en beboer eksempelvis ønsker varm mad til frokost eller seks måltider om dagen.</p> <p>I forhold til hygiejne oplyser medarbejderne, at de arbejder efter de hygiejniske principper. Der er især fokus på beboernes håndhygiejne, og hygiejne er en central del af "kl. 11-møderne". Der har netop været tre tilfælde, hvor beboere kom hjem fra hospitalet med en multiresistent bakterie. Der er i den forbindelse helt bestemte forholdsregler, der skal tages, herunder særlige forklæder og vasketøj i geleposer. Medarbejderne er opmærksomme på, at man ikke må sætte "advarselsskilte" op uden for beboernes hjem.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at der er en ansvarshavende om aftenen, om natten og i weekenden. I hverdagene møder to medarbejdere ind kl. 7, og modtager morgenrapport fra nattevagten. Der er ikke som sådan overlap mellem vagtlagene, men nattevagten har udfyldt et dokument, der ridser op, hvad der er sket i løbet af natten.</p> <p>Arbejdsgangene er forskellige på de to afdelinger. På den ene afdeling orienterer én medarbejder sig i KOS, mens den anden går i gang med planlægning. På den anden afdeling går den ene medarbejder i KOS og læser opdateringer fra aften og nat, mens den anden medarbejder går i gang med at hjælpe beboerne op. Der arbejdes efter et princip om helhedspleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at pleje og praktisk hjælp organiseres fra dag til dag efter beboernes behov. Beboernes behov vægter højest. Hvis en beboer eksempelvis er meget syg i en periode, planlægges således, at denne beboer har en ekstra assistent til rådighed.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke, at der er et fælles værdisæt på plejecentret. De ved, at der er et bestemt værdigrundlag, men kan ikke huske dette på stående fod. Leder italesætter ikke værdigrundlaget over for medarbejderne. Medarbejderne giver udtryk for, at der ikke rigtig er en fælles kultur og faste arbejdsgange. Man har forskellige arbejdsgange på afdelingerne, hvilket kan være ok, men nogle gange kan det bidrage til et stærkere sammenhold, at man er enige om bestemte måder at gøre tingene på. Et stærkere sammenhold bidrager også til et øget samarbejde.</p> <p>Medarbejder giver et eksempel, hvor en afdeling en dag var ramt af sygdom, hvorfor der var to vikarer. Medarbejderne blev af en beboer gjort opmærksom på, at det muligvis var smart, hvis den ene vikar gik på den anden afdeling, således at der kun var en enkelt vikar på hver afdeling.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer i almindelige journalnotater eller i handleplaner. Denne del af dokumentationen er nogenlunde opdateret. Til gengæld mangler en del opdateringer i de sygeplejefaglige optegnelser. Medarbejderne oplever, at der er tid til at dokumentere. Over sommeren har det dog været svært at finde tid til dokumentation grundet den manglende arbejdskraft. Derfor er dokumentationen ikke hundrede procent opdateret.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at hjælpe hinanden med dokumentationen. Der er dog ikke nok computere til, at alle kan nå at dokumentere i løbet af dagen.</p> <p>Det kan være et problem, at man "samler" sin dokumentation til sidst på dagen, og man er ikke så god til at tage fem minutter løbende i løbet af dagen til at få klaret dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser ligger digitalt på k-drevet og i printede versioner i mapper på kontoret. De printede versioner opdateres af udviklingssygeplejersken hver gang, der er ændringer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ligeledes arbejder med PPS, der fungerer rigtig godt. Dokumenterne her kan bruges af både social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har hensigtsmæssige arbejdsgange.

Tilsynet vurderer, at det bør overvejes, hvordan man kan sikre, at medarbejderne har mulighed for at dokumentere i løbet af dagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne savner en fælles kultur og fælles værdier at arbejde efter. I forlængelse heraf savner de et stærkere samarbejde og mere ensartede arbejdsgange på tværs af de to afdelinger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender gældende instrukser og retningslinjer i hverdagen.

#### Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgn- og ugeplan skal ajourføres hver tredje måned, og opdateres så snart, der er en ændring i beboerens tilstand. Hvis der ikke er ændringer, skal man markere med en dato, at man har forholdt sig til dokumentationen.</p> <p>Kontaktpersonen har ansvar for, at dokumentationen er opdateret og ajourført. Medarbejderne oplever, at de er blevet bedre til at bruge hinandens ressourcer og styrker i forhold til dokumentation på tværs af afdelinger.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplaner efter hensigten.

#### Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen yderligere bemærkninger.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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 2016" 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 4.2 METODE

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

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af det, 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

	Samlet vurdering
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

# BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Jeg har følgende bemærkninger til rapporten:

- Ny økonomi er ansat i sommeren 2015 ca. fem måneder før min egen ansættelse og ikke for fem måneder siden. Under tilsynet drøftede vi betydningen i organisationen, at der har manglet fast og kontinuerlig ledelse på de forskellige niveauer gennem årene dertil skiftende forstandere. Der har været strukturelle og ledelsesudfordringer med deraf følgende aftryk i kulturen i huset jf. manglende sammenhængskraft og styrket fælles samarbejdskultur om husets værdier.
- **BDO: Sætningen at økonomi er ansat i sommeren 2015 er slettet i rapporten**
- Seneste økologimåling er på 87,7 % og ikke 86 %.
- **BDO: Økologimålingen er rettet til 87,7**
- Hver plejeafdeling har ca. 17 faste medarbejdere ansat. Der er ansat fire basissygeplejersker. To i hver plejeafdeling hvoraf den ene er i dagvagt og den anden i aftenvagt. Der er ansat to afdelingssygeplejersker og ikke afdelingsledere.
- **BDO: ovenstående information er rettet til i rapporten**

”Leder fortæller også, at hun ikke som sådan er en værdibaseret leder, idet hun er af den overbevisning, at der er nogle andre ting, såsom eksempelvis patientsikkerhed, der skal være styr på, før man kan begynde at arbejde med værdier og kulturændringer. Derfor har leder indtil videre ikke eksplicit fokus på at arbejde med værdier og kultur i forhold til medarbejderne”

Jeg fortalte ved tilsynet, at jeg valgte afsættet i patientsikkerhed som et led i min strategiske ledelse, da jeg kom til for et år siden som første prioritet – også fordi det blev efterspurgt af medarbejderne. I dialogen ved tilsynet blev jeg bekræftet i, at der havde man nok også selv taget afsættet frem for et værdibaseret fokus. Det er ikke korrekt, at jeg som leder ikke samtidig også har haft fokus eller øje på kulturen under mine ledelsesprioriteringer omkring patientsikkerhed. Jeg nævnte ved tilsynet flere eksempler på, hvordan jeg står i spidsen for værdierne og den kultur jeg ønsker fremrettet fx ved rekruttering af afløser/personale samt ledelsesindsatser ved manglende korrekt kommunikation og adfærd i Nybodergården. Jeg nævnte, at vi har frabedt os flere vikarer, idet de ikke kommunikativt og adfærdsmæssigt indfrie vore værdier og forventninger. Jeg nævnte, at jeg i et juridisk afsæt har tildelt en skriftlig advarsel til en medarbejder med afsæt i en ikke korrekt adfærd. Vi har etableret et fælles personale rum i Nybodergården i 2016 netop for at imødekomme en stærkere og fælles samarbejdskultur på tværs. Vi mødes fast hver onsdag kl. 11.00 på tværs af afdelingerne inkl. aktivitet, kvalitet og udvikling samt køkken/rengøring. Det var svært i starten at støtte op i kulturen gennem et nyt initiativ; men tilsynet bemærkede selv, at personalet trods en travl julefrokost dag efterspurgte, om vi lige skulle mødes på tværs i dag. Jeg mener, at jeg oplyste tilsynet, at vi har haft et fælles personalearrangement i september og flere personalemøder i 2016, idet personalet oplyste mig ved min ansættelse, at de ikke har haft hverken personalemøder gennem halvandet år eller fælles arrangementer gennem næsten fire år. Vi har også afholdt fælles julefrokost den 16. december.

Jeg vil helst refereres for det korrekte og ikke blive fremstillet som en leder, der ikke arbejder værdibaseret. Jeg er af den ledelsesoverbevisning, at i ledelse favnes alle elementer samtidig – og at man er nødt til at prioritere sine indsatser ud fra et strategisk perspektiv. Jeg vil ikke fremstilles som, at jeg ikke arbejder med kulturændringer og værdier, fordi der skal være styr på ”nogle andre ting” før arbejdet omkring kultur og værdier kan begynde. Det er ukorrekt. Jeg arbejder meget strategisk ☺ Og Jo jeg har haft eksplicit fokus på værdier og kulturen samtidig med patientsikkerheden; hvilket jeg også gav udtryk for ved tilsynet. Det må I meget gerne få med også.

**BDO: Ovenstående er taget til efterretning og der er foretaget en mindre ændring i rapporten.**

# BILAG - FORMEL HØRING

Nybodergården har følgende bemærkninger til rapporten:

Nybodergården har anvendt afløsere og eksterne vikarer sidste halvdel af 2016 i et øget omfang end vanligt grundet vakante stillinger og i forhold til anvendelse af velfærdsmidler i tiden 17-21. Det er primært afløsere, der i forvejen er tilknyttet Nybodergården, der har været anvendt suppleret med eksterne vikarer. Dette har naturligvis haft betydning i forhold til beboernes oplevelse af forskellige personaler i perioden.

Dokumentationen er et fortsat og kontinuerligt fokus og indsatsområde, der følger udviklingen i forhold til de faglige niveauer og uddannelser, indsatskataloget for sygepleje, samspil mellem og sammensætning i kompetencer herunder personaleomsætning og i forhold til aktuelle implementering af et nyt dokumentationssystem med virke pr. 2. maj 2017. Generelt betragtes og opleves kvaliteten af den udførte sygepleje og omsorg som værende i orden.

Vedr. kommunikation, tone og adfærd er dette et fortsat fokus område i 2017 også. Et område vi med fordel skal arbejde mere med i forhold til nuværende samarbejdskultur i vores relation til både beboere, familier og samarbejdspartnere. I den daglige pleje vægter vi at møde beboeren og familie, der hvor de er og tager afsættet heri. Det betyder, at i nogle relationer og situationer kommunikerer der på en anden måde end i andre i forhold til den enkelte. Det er vigtigt for personalet at fremstå menneskelig og i en samtidig professionel relation. Vi er opmærksomme på balancegangen heri. I tilsynets kommentar omkring det anvendte ord "skat" i en konkret oplevet situation bør nævnes, at kommunikationen anvendes helt bevidst terapeutisk for at fremme beboerens oplevede kvalitet i hverdagen.

Vi vil arbejde videre med tydelighed omkring, hvilken adfærd i ord og handling vi ønsker at se i praksis. Det er et bevidst organisatorisk strategisk fokusområde.

I efteråret 2016 blev en ny Vision og Mission i Sundhedsforvaltningen udarbejdet. Dette giver anledning til, at vi i 2017 arbejder videre med Nybodergårdens værdigrundlag. Denne værdiproces startes op via MED udvalget i foråret; idet vi ønsker at revidere værdigrundlaget og arbejde værdierne mere ind i vores praksis i en vej til at styrke en fælles samarbejdskultur og i vores møde med beboere og deres familier.

Ved tilsynsbesøget afholdte Nybodergården julefrokost på dagen. Tilsynet oplevede således ikke, hvordan rammer og indhold omkring måltidet understøttes gennem personalets indsatser i hverdagen. Julefrokosten samlede beboere, familier, frivillige og personale i et socialt fællesskab på en anden måde end hverdagen. Generelt oplevede beboerne, besøgsbaby, familier, frivillige og personalet en rigtig god julefrokost med efterfølgende Lucia optog.

Med venlig hilsen  
Jette Jensen

**BDO: Tilsynet har taget kommentarerne til efterretning.**

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*