

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn  
November 2016

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	7
3.1	Interview med ledelse	7
3.2	Observationsstudier	9
3.3	Interview med beboere	14
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	20
4.0	Tilsynets formål og metode	25
4.1	Formål og indhold	25
4.2	Metode	25
4.3	Vurderingsskala	26
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	26
5.0	Yderligere oplysninger	27
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	28
7.0	Bilag - Formel høring	29

---

## 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>
Plejecentret Kastanjehusene, Allén 2, 2200 København N
<b>Leder</b>
Christina Lilliedal
<b>Antal boliger</b>
118 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 16. november 2016
<b>Datagrundlag</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med plejecentrets leder</li> <li>• Observationsstudier</li> <li>• Tilsynsbesøg hos 15 beboere</li> <li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter)</li> </ul> <p>Tilsynet har kun gennemført to observationsstudier. Ved tilsynets ankomst til afdelingen, hvor andet observationsstudie af personlig pleje skulle gennemføres, havde medarbejderen udført plejen hos beboeren. Det lykkedes ikke tilsynet at finde andre mulige observationsstudier af personlig pleje. Tilsynet oplyses om, at alle beboere havde modtaget hjælp til personlig pleje på tidspunktet, hvor tilsynet var klar til at gennemføre andet observationsstudie.</p> <p>Tilsynet foretager i stedet 3 ekstra beboerinterviews.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske          Stine Marie Jørgensen, Consultant, sygeplejerske, cand. Mag.          Christina Frederikke Olsen, Consultant, Kandidat i Folkesundhedsvidenskab</p>

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

### Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Det er tilsynets vurdering, at den nyansatte centerleder er bevidst om plejecentrets udfordringer i forhold til fremadrettet at sikre kvalitet i såvel den sundhedsfaglige dokumentation som i den sundhedsfaglige indsats. Det anerkendes, at det for centerlederen har været nødvendigt at foretage ledelsesmæssige prioriteringer af de mange opgaver. Der er ledelsesmæssigt fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet, og der sikres tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer. Emnerne er særdeles målrettet de særlige udfordringer, som plejecentret står over for.

Under observationsstudiet af personlig pleje er kommunikationen målrettet den enkelte beboers særlige behov. Tilsynet bemærker dog, at ved tilstedeværelse af to medarbejdere, under udførelse af hjælpen til personlig pleje, samtaler om beboeren i 3. person, og der tales om en anden beboer i den besøgte beboers påhør. I observationsstudiet observeres det, at beboerens medindflydelse og selvbestemmelse sikres på tilfredsstillende måde. Hjælpen i forhold til udførelse af personlig pleje sker ud fra en rehabiliterende tilgang, og organiseringen af hjælpen er systematisk og veltilrettelagt af medarbejderen. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen forstyrres unødigt under udførelse af opgaven.

Under observationsstudiet udføres den personlige pleje med fokus på beboerens behov for støtte til praktiske opgaver i boligen.

Tilsynet observerer, at medarbejderen ikke følger de gældende retningslinjer i forhold til håndhygiejne.

I forhold til observationsstudie af frokostmåltidet observeres nogen forskel på, hvorledes beboerne gives valgmuligheder samt nogen forskel på, i hvilken grad måltidets serveres med udgangspunkt i en medinddragelse af beboernes egne ressourcer. Tilsynet observerer situationer, hvor der i serveringen af måltidet sker en individuel tilpasning i forhold til den enkelte beboers ressourcer og behov. Eksempelvis gives nogle beboere mulighed for selv at smøre deres frokost, mens andre tilbydes fadsservering. De beboere, der har behov for støtte til indtagelsen, modtager denne i tilfredsstillende og nødvendigt omfang. Tilsynet observerer derimod også situationer, hvor alle beboere får serveret maden på fade. Tilsynet møder beboere, som ikke gives mulighed for selv at vælge pålægget og selv smøre deres frokost på trods af, at beboerne har ressourcer, der med fordel kunne inddrages heri. Tilsynet vurderer, at der ikke på alle afdelinger arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvad måltidet angår.

Hvorvidt, medarbejdere sidder med ved bordene under måltidet og er i dialog med beboerne, observeres forskelligt fra afdeling til afdeling. Tilsynet observerer situationer, hvor medarbejdere er optaget af praktiske gøremål i køkkenenheden, mens beboere stadig er i gang med at indtage frokosten.

Indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær. Medarbejderne har generelt fokus på at skabe dialog og socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. Beboerne tilbydes sociale aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet ved at bo på plejecentret. Tilsynet bemærker positivt, at størstedelen af beboerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved at bo på plejecentret.

Tilsynet bemærker dog, at flere beboere ikke har kendskab til, hvilke aktiviteter der tilbydes, samt at flere beboere udtrykker ensomhed, og efterspørger socialt samvær med ligestillede medbeboere.

Beboerne beskriver generelt, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen. Tilsynet vurderer dog, at der særligt i forhold til en konkret beboer foreligger problemstillinger, der straks bør tages hånd om.

Alle beboere oplever tilfredshed med tildelingen af hjælpen. Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte. I forhold til hjælpen til personlig pleje giver beboerne generelt udtryk for tilfredshed med kvaliteten heraf. Tilsynet taler dog med tre beboere, som beskriver nogen utilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen i forhold til en konkret beboer ikke er af tilfredsstillende karakter. Kontinuiteten i plejen opleves forskelligt af beboerne. Nogle beboere giver udtryk for, at de møder faste medarbejdere, som de har god kontakt til, mens andre beboere oplever, at hjælpen tilbydes af mange forskellige medarbejdere, der ikke har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres.

Beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i forhold til personlig pleje og i mindre grad i forhold til praktiske opgaver. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere gerne vil medinddrages i et større omfang, hvad angår disse opgaver. Beboerne beskriver respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at plejecentret trods en tid med stor personalegennemstrømning og flere udfordringer har formået at sørge for, at nye beboere har følt sig godt taget imod, hvilket anerkendes.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til de udvalgte emner i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne er bevidste om betydningen af at sikre respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og har i deres møde med beboerne fokus på, hvorledes selvbestemmelse og medindflydelsen sikres i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for betydningen af, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der foretages en daglig arbejdstilrettelæggelse, således at der er fokus på, at der hurtigt iværksættes indsatser i forhold til observerede ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne oplever mange forstyrrelser under udførelse af hjælpen for beboerne.

Medarbejderne beskriver ustrukturerede arbejdsgange i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender udarbejdede handleplaner på den måde, det er tiltænkt. Ved behov for uddybende viden om forskellige retningslinjer, instrukser og arbejdsgange anvender medarbejderne kommunens k-drev. Tilsynet konstaterer, at ikke alle medarbejdere har kendskab til PPS-systemet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til at sikre ajourføring af døgn- og ugeplanen.

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
1. Tilsynet bemærker, at to medarbejdere under udførelse af hjælp til personlig pleje samtaler om beboeren i 3. person, og taler om en anden beboer i den besøgte beboers påhør.	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.
2. Tilsynet bemærker, at der ikke i tilfredsstillende grad arbejdes målrettet i forhold til at sikre størst mulig trivsel og dialog omkring måltidet. Tilsynet bemærker, at der fra afdeling til afdeling er forskel på medarbejdernes rolle og adfærd i forhold til måltidernes servering. Tilsynet bemærker, at der ikke i tilfredsstillende grad arbejdes målrettet i forhold til at sikre beboernes medindflydelse. Tilsynet bemærker, at der ikke på alle afdelinger arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvad måltidet angår.	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.
3. Tilsynet bemærker under observationsstudie af personlig pleje, at medarbejderen forstyrres unødigt under udførelse af opgaven. Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker, at de oplever mange forstyrrelser under udførelse af hjælpen for beboerne.	Tilsynet anbefaler, at der i en faglig drøftelse med medarbejderne sættes fokus på emnet, således at alle medarbejdere i højere grad bliver bevidste om at minimere forstyrrelsen af kolleger, når disse er optaget af plejen hos beboere.
4. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke følger de gældende retningslinjer i forhold til håndhygiejne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der skal sikre, at retningslinjerne for korrekt håndhygiejne til enhver tid sikres.
5. Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke har kendskab til, hvilke aktiviteter der tilbydes på plejecentret.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der skal sikre, at beboerne har let adgang til information om kommende aktiviteter, og samtidig sikrer, at medarbejderne i højere grad bevidstgøres om at informere herom.
6. Tilsynet bemærker, at flere beboere udtrykker ensomhed og efterspørger socialt samvær med ligestillede medbeboere.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der skal forebygge ensomhed blandt beboerne. Herunder anbefaler tilsynet, at der i højere grad sættes fokus på, hvilke beboere der kunne have glæde af socialt samvær indbyrdes.

<p>7. Tilsynet bemærker, at der i forhold til en konkret beboer foreligger problemstillinger, der straks bør tages hånd om, hvad angår selvbestemmelse og medindflydelse.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der snarest sker afklaring af den konkrete sag, således at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres i videst muligt omfang. Tilsynet anbefaler herunder, at der med beboerens samtykke tages kontakt til praktiserende læge.</p>
<p>8. Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker utilfredshed i forhold til den personlige pleje, hvor beboeren oftest tilbydes sengebåd fremfor bad på badeværelset. Tilsynet bemærker, at der i forhold til samme beboer ikke er sket overholdelse af aftale omkring ambulante behandling.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret tager initiativ til drøftelse med den pågældende beboer, således at det sikres, at der tages hensyn til beboerens ønsker og vaner i forhold til udførelsen af hjælpen til bad. Tilsynet anbefaler ligeledes, at der i forhold til beboerens aftale om ambulante behandling sker afklaring af situationen, og som led i en lærende tilgang - betragter denne som en utilsigtet hændelse, således at beboeres behov for støtte til at komme til ambulante behandlinger sikres fremadrettet.</p>
<p>9. Tilsynet bemærker, at en beboers stiklagen er gennemsvivet og urent.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at situationen drøftes med afdelingens medarbejdere med henblik på at skærpe opmærksomheden på at sikre hygiejniske forhold for beboerne.</p>
<p>10. Tilsynet bemærker, at beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten på plejecentret. Det bemærkes, at beboerne generelt ikke har kendskab til kontaktpersonsordningen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at kontaktpersonsordningen synliggøres og italesættes over for beboerne, og at der som led i de allerede planlagte indsatser fortsat er fokus på at sikre kontinuitet i plejen.</p>
<p>11. Tilsynet bemærker, at flere beboere udtrykker ønske om større medinddragelse i forhold til praktiske opgaver især på fællesarealer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der skal sikre, at beboerne i højere grad medinddrages i hverdagslivet.</p>
<p>12. Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever ustrukturerede arbejds gange i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det bemærkes, at medarbejderne ikke anvender udarbejdede handleplaner på den måde, det er tiltænkt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der som led i de allerede planlagte indsatser, sikres fokus på at skabe strukturerede arbejds gange for medarbejderne, og at disse har viden om, hvorledes der dokumenteres korrekt i handleplaner.</p>
<p>13. Tilsynet bemærker, at ikke alle medarbejdere har kendskab til PPS-systemet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret tilbyder undervisning i PPS, således at alle medarbejdere gives mulighed for at anvende systemet.</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 blev ansat i stillingen den 1. april og har ikke kendskab til, hvorledes der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Plejecentret har haft en del udfordringer med blandt andet stor udskiftning i ledergruppen, hvilket har betydet, at centerleder har måtte prioritere sine arbejdsopgaver.</p> <p>Leder oplyser, at der har været igangsat indsatser i forhold til kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation – særligt har der været fokus på handleplaner, medicinskema og helbredsoplysningerne.</p> <p>Der kommer nyt system næste år, og derfor arbejdes med overskrifter i plejebolignotaterne og i handleplanerne. På diverse møder har KOS2 team været ude og undervise. Handleplanerne skal tage udgangspunkt i Virginia Henderson, og der skal arbejdes i overskrifter. Kvalitetssikring af dokumenter i nuværende omsorgssystem vil ikke have første prioritering, da der snart kommer nyt system, som medarbejderne skal vænne sig til.</p> <p>Der er implementeret nye arbejdsgange i forhold til renholdelse af hjælpemidler, oplyser leder. Blandt andet skal den vedligeholdende opgave med renholdelse af hjælpemidler fremadrettet ligge hos nattevagterne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at den nyansatte leder er bevidst om plejecentrets udfordringer i forhold til fremadrettet at sikre kvalitet i såvel den sundhedsfaglige dokumentation som i den sundhedsfaglige indsats og at det har været nødvendigt at foretage ledelsesmæssige prioriteringer af de mange opgaver.</p>	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Der blev i foråret udarbejdet ny strategi, hvor fem områder blev identificeret som særlige fokusområder i det fremadrettede kvalitetsarbejde. "Fremmødestyring" og "professionalisme og sygepleje" er de to områder, som plejecentret har valgt først at implementere indsatser i forhold til.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fremmødestyring: Leder er optaget af, at plejecentret har en stab af fast personale og i væsentligt mindre grad end tidligere gør brug af afløsere og vikarer. Det er et krav, at alle medarbejderne kender plejecentrets værdier og arbejder målrettet ud fra disse. Der er blevet lavet en skabelon over fremmøde ift., at forskellige kompetencer skal være til stede.</li> </ol>

	<p>Leder har indført anden metode til planlægning af medarbejdernes vagter og beskriver, at den nye metode giver en del frustration blandt nogle af medarbejderne. Tillidsrepræsentant og centerleder er lige nu ude for at forklare idéen med den nye metode til vagtplanlægning. Det er nyt for alle, og medarbejderne kan ikke hente referencer nogen steder fra, da det ikke gøres på samme måde andre steder.</p> <p>2. Professionalisme og sygepleje: Centerleder er optaget af, at der lige nu kun ansættes assistenter. På et tidspunkt var der en overvægt af social- og sundhedshjælpere, og dette ønsker centerleder at ændre på, idet beboerne på plejecentret har komplekse plejebehov, og at der stilles store krav til dokumentation og sygeplejefaglige handlinger. Ifølge centerleder har social- og sundhedsassistenter de bedste forudsætninger for at varetage disse opgaver. Man er optaget af at skabe kvalitet i hele døgn for beboerne. I stedet for at sætte beboere og medarbejdere ind i faste rammer og kasser, skal der skabes rum for variation og fleksibilitet, således at beboere og medarbejdere former sig efter hinanden. Dvs., at man nødvendigvis ikke behøver at spise måltidet på samme tidspunkt hver dag, men tage én dag ad gangen og foretage vurdering af, hvad bedste løsning er for den pågældende dag. Leder oplyser, at midler fra "Værdighedsmilliarden" er anvendt til ansættelse af 12-20 vagter med henblik på at skabe flere aktiviteter for beboerne i eftermiddagstimerne og om aftenen.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p>	<p>Leder har fokus på nedbringelse af sygefraværet. I samarbejde med Task Force enhed er plejecentrets sygefravær gennemgået. Arbejdet gav overblik over medarbejdere, som Task Force enheden mente, skulle indkaldes til samtale. Ifølge leder gav det rigtig god mening at lave datagennemgangen med Task Force enheden. Det blev besluttet, at der skulle arbejdes med rammerne om sygefravær. Blandt andet blev der strammet op på procedurer for indkaldelse og opfølgning på sygefravær.</p> <p>Der arbejdes målrettet med at forbedre medarbejdernes trivsel på arbejdspladsen. Lederen oplyser, at medarbejderne oplever store forandringer i forhold til både organisering og tilgang i arbejdet på plejecentret, hvilket kan få betydning for den kommende trivselsundersøgelse. Nogle medarbejdere ser forandringsprocessen som noget positivt og som et nødvendigt tiltag for at sikre kvaliteten i arbejdet, mens andre medarbejdere har en del modstand mod de nye tiltag, der besluttet og implementeres.</p> <p>På plejecentret har der på den økonomiske del været et overforbrug de seneste par år, som centerleder tror, primært skyldes udgifter på personalemæssige ressourcer. Der er truffet ledelsesmæssige beslutninger i forhold til bemanningen af personale i de forskellige huse, hvilket har betydet en reduktion i antallet af medarbejdere pr. hus. Hvert hus er ledelsesmæssigt blevet styrket, hvilket ifølge centerlederen allerede har haft en positiv effekt på økonomien og kvaliteten i indsatser.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at emnerne er særdeles målrettet de særlige udfordringer, som plejecentret står over for.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der er seks social- og sundhedshjælpere og tre social- og sundhedsassistenter pr. hus i dagvagt. Leder ønsker, at denne fordeling fremadrettet bliver omvendt for at styrke kvaliteten i den sundhedsfaglige indsats. Der er en sygeplejerske i hvert hus (til alle tre afdelinger). Leder ser gerne, at sygeplejerskerne forholder sig til det sygeplejefaglige indhold, men også til rammen, og indtager et holistisk perspektiv.</p> <p>Der er ledelse i alle huse, undtagen A-huset, hvor en stilling er vakant. Lederstillingerne er besat med to sygeplejersker og én social- og sundhedsassistent. Plejecentret har fysioterapeuter ansat, og det er planen at dele en ergoterapeut med andet plejecenter. Planen er endvidere at ansætte en ernæringskoordinator i foråret.</p> <p>I forhold til styrkelse af tilbud om aktiviteter arbejdes målrettet frem mod ansættelse af aktivitetsmedarbejder i hvert hus. Det kommer til at gå på skift at planlægge og koordinere aktiviteter, der går på tværs (fælles). Der er ansat 12-20-vagter i alle huse, der laver aktiviteter med beboerne. Det er blevet drøftet på møder, hvilke aktiviteter der kan laves i det tidsrum, og medarbejderne kan finde inspiration til aktiviteter i udarbejdet materiale til formålet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Hvordan koordinerer medarbejderne deres arbejde, så de kan nå deres opgaver, og hvordan bringer de sig selv i spil, og byder sig selv ind i forhold til at løse opgaverne?

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u>  Medarbejder oplyser til tilsynet, at beboeren kan have en aggressiv adfærd, men når det er hende, der udfører plejen, er der normalt ingen problemer.  Medarbejderen taler respektfuldt og i et roligt toneleje til beboeren. På et tidspunkt støder en kollega til for at hjælpe med forflytning. Denne medarbejder kommer smilende ind til beboeren, og taler ligeledes venligt og i en anerkendende tone.  På tidspunktet, hvor der er to medarbejdere omkring beboeren, taler disse sammen om beboeren i 3. person. De to medarbejdere taler om, at de har observeret, at beboeren er rød bagpå. Efter medarbejdernes udveksling af disse observationer, inddrages beboeren i samtalen.</p>

	<p>Senere observerer tilsynet, at medarbejderne taler sammen om dagens planer i forhold til en anden beboer.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Tilsynet observerer, at det er med nogen forskel, hvorvidt medarbejderne sidder med ved bordene under måltidet, og er i dialog med beboerne. På en afdeling observeres det, at der kun er kommunikation, når en beboer spørger de andre beboere enkeltvis, om de er blevet mætte. På to andre afdelinger observerer tilsynet, at medarbejdere er optaget af praktiske gøremål i køkkenenheden, men der er flere beboere, der endnu ikke er færdige med indtagelse af deres måltid.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren spørges flere gange undervejs, om han er klar - underforstået klar til næste handling, der skal udføres. Hvis beboeren tøver med at svare, spørges beboeren igen for at sikre, at beboeren har hørt spørgsmålet. Beboeren tilbydes hjælp til barbering. Beboeren takker nej, medarbejder spørger, om beboeren er helt sikker i denne beslutning, da hun kan se, at han trænger til barbering. Beboeren fastholder. Medarbejder accepterer og tilføjer, at så kan de vente med barberingen til et senere tidspunkt på dagen. Medarbejder kommer med forslag til, hvilken bluse beboeren skal have på. Blusen er rød, og beboeren erklærer sig enig i, at han er glad for rødt. Umiddelbart inden hjælpen afsluttes forsøger medarbejderen igen at motivere beboeren til at blive barberet. Beboeren fastholder, at han ikke vil barberes, hvilket medarbejderen accepterer.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Tilsynet observerer nogen forskel på, hvorledes beboerne gives valgmuligheder i forhold frokostmåltidet. På nogle afdelinger smører beboerne selv maden, i det omfang de magter dette. På andre afdelinger serveres smørrebrød på fade, som stilles på bordene. Beboerne spørges ind til, hvad de ønsker at spise. En medarbejder oplyser, at de beboere, der selv kan, selv smører deres frokost. I dag har man dog valgt at tilbyde smørrebrød, da der var varm leverpostej på menuen. Tilsynet stiller yderligere spørgsmål hertil, og medarbejder kommer med forskellige begrundelser for dagens prioritering. Senere i samtalen erkender medarbejderen, at det nok ikke skyldes menuens indhold, at der ikke blev givet mulighed for, at beboerne selv smører deres mad. På en afdeling observerer tilsynet, at en beboer gerne vil have et stykke brød mere til frokost. Medarbejderen smører brødet til beboeren, og lægger et stykke skinke på, uden først at spørge beboeren, hvad hun vil have, eller fortælle hende, hvad hun gør. Beboeren er svagtseende.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under udførelsen af hjælpen til personlig pleje beder medarbejderen flere gange beboeren om at være aktiv i forflytninger i sengen. Beboeren forflyttes fra kørestol til stående stilling og tilbage til kørestol. Beboeren roses for sin indsats, og kvitterer med at kommentere på, at det er medarbejderne, der er de dygtige. Beboeren udfører selv dele af den personlige pleje på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Der observeres nogen forskel på, hvorvidt der under servering af frokostmåltidet sker medinddragelse af beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. På nogle afdelinger smører beboere selv deres mad - andre får støtte efter behov. Måltidet serveres således med udgangspunkt i den individuelle beboers ressourcer.</p>

	<p>På andre afdelinger tilbydes udelukkende fadservering til alle. Tilsynet taler med to beboere på en afdeling. Beboerne har fået serveret smørrebrød. Direkte adspurgt, hvorvidt beboerne godt selv kunne smøre, svarer beboerne, at det kunne de godt, men at dette ikke er måden, man gør det på her på afdelingen. Ifølge beboerne, har disse fået oplyst, at der vil være større madspild, når beboere selv smører.</p> <p>På tilsynstidspunktet observeres ikke umiddelbart eksempler på beboere, der medinddrages i forhold til praktiske opgaver omkring måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på en afdeling er placeret en rullevogn midt i lokalet. En medarbejder begynder at samle service sammen, og kører rullevognen i køkkenet. Der sker ikke medinddragelse af beboere i denne handling.</p>
--	--

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudiet af personlig pleje er målrettet den enkelte beboers særlige behov. Tilsynet bemærker dog, at to medarbejdere under udførelse af hjælp til personlig pleje samtaler om beboeren i 3. person, og taler om en anden beboer i den besøgte beboers påhør.

Tilsynet vurderer, at der er nogen forskel, hvorvidt medarbejdere sidder med ved bordene under måltidet, og er i dialog med beboerne.

I forhold til observationsstudiet omkring personlig pleje sikres beboerens medindflydelse og selvbestemmelse på tilfredsstillende måde. I forhold til frokostmåltidet vurderer tilsynet, at der er nogen forskel på, hvorledes beboerne gives valgmuligheder. Det er vurderingen, at ikke alle afdelinger har fokus på at sikre beboernes medindflydelse i tilfredsstillende grad.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i forhold til udførelse af personlig pleje sker ud fra en rehabiliterende tilgang. Derimod vurderer tilsynet, at der ikke på alle afdelinger arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvad måltidet angår.

### Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder forbereder de nødvendige ting, inden beboeren hjælpes med personlig pleje i sengen. Medarbejder sikrer hensigtsmæssig arbejdsstilling ved at hæve sengehøjden. Medarbejder virker systematisk og sikker i sin arbejdsgang. Medarbejder ordner praktiske ting i boligen, mens beboeren klarer dele af den personlige pleje selv. Tilsynet bemærker, at en kollega tilkaldes for at hjælpe med liftning af beboeren fra seng til kørestol. Tilsynet kan ikke umiddelbart ses begrundelse for, at der ved denne forflytning skal være to medarbejdere tilstede. Under hjælpen forstyrres medarbejderen to gange af samme kollega, der skal spørge om noget. Kollega henvender sig i beboerens bolig, og åbner forsigtigt døren og spørger, om medarbejderen er midt i noget. Hertil svarer ja. Kollega bliver i døren, og stiller medarbejderen et spørgsmål. Medarbejder vælger at afbryde sin opgave hos beboeren og går hen til kollegaen, og svarer på dennes spørgsmål.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Tilsynet bemærker, at medarbejderne i deres organisering af måltidet har fokus på at klare praktiske opgaver, inden måltidet er afsluttet helt. Der observeres medarbejdere, der sætter varer på plads i køleskab eller rydder op i køkkenenheden.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen til personlig pleje er systematisk og veltilrettelagt af medarbejderen. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen forstyrres unødigt under udførelse af opgaven.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i organiseringen af måltidet har fokus på at klare praktiske opgaver, inden måltidet er afsluttet helt.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver i boligen, mens beboeren klarer dele af den personlige pleje selv. Efter, at beboeren har fået serveret morgenmad, vender medarbejderen tilbage til boligen, og udfører de sidste praktiske opgaver. Tilsynet observerer, at beboerens kørestol trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Der udføres hjælp til personlig pleje forneden i sengen. Medarbejder konstaterer over for beboeren, at vedkommende er rød bagpå. Medarbejder opfordrer beboeren til ikke at sidde så længe oppe om natten. Medarbejder fortæller beboeren, at hun ringer efter en kollega, så beboeren kan forflyttes fra seng til kørestol. Kollega kommer ind i boligen med et stort smil og laver spøg med beboeren, som denne tydeligvis reagerer positivt på.  Medarbejder har ikke tilstrækkeligt fokus på håndhygiejnen. Medarbejder anvender handsker, hvor dette skønne relevant, men foretager ikke på noget tidspunkt efterfølgende håndvask eller spritning af hænder under forløbet, hvor der blandt andet udføres hjælp til personlig pleje forneden og sengeredning. Medarbejder tager sine handsker af, og går ud af boligen, uden at foretage håndvask/spritning af hænder.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderen, der under observationsstudiet udfører personlig pleje, også har fokus på beboerens behov for støtte til praktiske opgaver i boligen. Tilsynet vurderer, at beboerens kørestol trænger til rengøring.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen ikke følger de gældende retningslinjer i forhold til håndhygiejne.

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p>På fællesarealer observeres forskellige bordopstillinger afstemt efter beboernes ønsker og behov. Der er planter og nips i vindueskarmene, blomster på bordene, billeder på væggene, og flere steder placeret små lamper som hyggebelysning. På en afdeling er gardiner rullet let ned for at skabe hyggelig stemning. Tilsynet bemærker positivt, at indretningen af fællesarealerne inspirerer til socialt samvær med opstillingen af små borde og hyggekroge.  I en afdeling sidder beboere og to medarbejdere omkring morgenmåltid. Beboerne har hver især fået serveret marmelade og smør i små skåle. Beboerne spiser forskelligt morgenmad. En beboer oplyser spontant, at man får præcist det, man gerne vil have.</p>

	<p>Selv har han valgt cornflakes og et stykke brød. Beboerne taler indbyrdes med hinanden og med medarbejderne under måltidet.</p> <p>Tilsynet observerer, at rengøringsmedarbejder hilser venligt godmorgen til en beboer og spørger ind til, hvordan vedkommende har sovet. Rengøringsmedarbejderen hjælper beboeren til morgenbordet.</p> <p>Om formiddagen observerer tilsynet på en afdeling, at beboere sidder sammen ved mindre borde. Der ses TV og læses i ugeblade. Medarbejderne er omkring beboerne.</p> <p>På en anden afdeling sidder beboere på fællesarealet lidt spredt imellem hinanden. Der foregår ingen aktivitet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder vælger at sætte sig i en stol efter frokost afsides fra de beboere, der opholder sig i fællesarealet. Tilsynet får senere oplyst, at medarbejderen er i praktik. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke opfordres af sin kollega til at sætte sig sammen med beboerne.</p> <p>Tilsynet henvender sig på samme afdeling til en medarbejder, og stiller spørgsmål til dagens aktiviteter. Medarbejderen sidder ved pc med ryggen til tilsynet. Medarbejderen besvarer spørgsmålene fra tilsynsførende uden at tage blikket fra pc'eren.</p> <p>På en afdeling henvender en mandlig beboer sig til en anden mandlig medbeboer. De to beboere får en hyggelig snak, inden der skal spises frokost.</p> <p>På en afdeling sidder beboerne i en hyggestund og spiser morgenmad. Der er god og rolig stemning. Medarbejder sidder med ved bordet. En beboer spørger flere gange, om hun kan få mere at spise - og får et stykke brød med ost hver gang. Forinden er der spurgt til, hvad beboeren gerne vil have på. En anden beboer kommer ind i fællesstuen og er klar til sin daglige gåtur med medarbejder.</p> <p>På en afdeling laver en medarbejder en kærlig joke med en beboer, der synes, det er sjovt. Det er tydeligt, at beboeren og medarbejderen har en god relation.</p> <p>Ved formiddagstid observeres på en afdeling, at fire beboere sidder sammen med en medarbejder og spiller vendespil.</p> <p>Rengøringsstandarden på fællesarealer er generelt tilfredsstillende. Tilsynet observerer dog, at der i et af husenes trappeopgang er et synligt lag af snavs, der har samlet sig på trinene.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet får oplyst, at der arbejdes målrettet med aktiviteter for beboerne. Særligt er der fokus på tilbud om aktiviteter i de enkelte huse, hvilket planlægges og udføres af den såkaldte 12-20 vagt. En medarbejder i en sådan vagt oplyser, at hun i dag skal vise film for beboerne om eftermiddagen. Yderligere oplyses det, at en beboer fra afdelingen skal følges over i et andet hus, hvor der er planlagt quiz, da beboeren er meget glad for netop denne aktivitet.</p> <p>Tilsynet taler med to beboere på et fællesareal, som oplyser, at de i dag skal til quiz-arrangement. Beboerne skal ligeledes deltage i kommende bankospil senere på ugen. Beboerne er enige i, at der sker forskellige ting i huset.</p> <p>Et par beboere henviser til fællesarrangementer i Oasen, som de gerne deltager i.</p>



	Foruden aktiviteter, der varetages af 12-20-vagten, har plejecentret tilbud om større fælles aktiviteter, hvor alle de beboere, der ønsker at deltage, samles omkring arrangementet. Tilsynet får oplyst, at tilbud om aktiviteter er et af de områder, man fremadrettet gerne vil styrke indsatsen omkring.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne generelt har fokus på at skabe dialog og socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på at skabe tilbud om sociale aktiviteter for beboerne.	

### 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 oplever generelt livskvalitet ved at bo på plejecentret. Tilsynet bemærker positivt, at størstedelen af beboerne udtrykker tilfredshed med at bo på plejecentret.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at flere beboere ikke har kendskab til, hvilke aktiviteter der tilbydes, samt at flere beboere efterspørger socialt samvær med ligestillede medbeboere.</p> <p>Under interview udtrykker beboerne blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboer oplever, at man kommer hinanden ved. Er glad for at bo på plejecentret og er af den opfattelse, at mange medbeboere oplever samme tilfredshed. Der beskrives gode muligheder for aktiviteter i huset, og maden er tilfredsstillende, og det opleves hyggeligt at indtage denne i samvær med andre. Beboeren pointerer dog, at hun ikke vil ligestille dette med trivsel, da hun føler sig livstræt.</li> <li>• Beboer har ikke boet så længe på plejecentret, men oplever, at vedkommende er faldet godt til allerede.</li> <li>• Beboer oplever opbakning i hverdagen fra medarbejderne.</li> <li>• Beboer synes, det er rigtig dejligt at bo på plejecentret. Meget glad for, at lejligheden er gjort i stand, og har alle sine egne ting omkring sig. Beboer oplever, at hun har opbakning til at leve det liv, hun nu kan.</li> <li>• En beboer med synshandicap oplyser, at han trives på plejecentret. Benytter lydbøger for at følge med i, hvad der sker i verden uden for plejecentret. Beboeren nyder at spise sammen med medbeboere, og opholder sig i spisestuen morgen, middag og aften. Har indretter sin bolig, som han godt kan lide den.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En beboer fremhæver de grønne omgivelser og den gode atmosfære. Beboeren har mange besøg, og sørger selv for, at der sker noget i løbet af dagen. Har ikke så meget med de andre beboere at gøre. Beboeren er en del yngre end gennemsnittet af beboere, og dermed også mere frisk.</li> <li>• Beboer føler sig hjemme, læser avis, fjernsyn, skal være med i quiz og sang. Deltager ikke i noget fællesskab og oplever, at dagene ligner lidt hinanden. Ifølge beboeren er ikke alle aktiviteter lige interessante. Får dagligt besøg af sin kone. Maden opleves varierende, men ofte lidt 'storkøkkenagtig'. Forsøger at få sin kone ind på samme plejecenter, så de kan bo tæt på hinanden.</li> <li>• Beboer pointerer, at der ikke er noget at klage over. Plejecentret opleves som et dejligt sted at bo. Beboeren udtrykker dog, at man laver meget det samme hver dag. Beboeren har svært med at tale med de andre beboere, idet de ikke er så friske. Oplever ikke meget fællesskab med andre beboere.</li> <li>• Beboer har det, som han vil have det. Kan godt lide at sove længe. Besøger sine børn om dagen. Blander sig ikke meget med personale eller beboere. Han vil gerne passe sig selv. Alle vaner og ønsker bliver respekteret fra medarbejdernes side. Beboeren føler ikke noget fællesskab med de øvrige beboere.</li> <li>• Beboer er lige flyttet ind, og føler sig taget godt imod. Beboer oplever, at man selv skal være opsøgende i forhold til aktiviteter, men der er flere ting at vælge imellem.</li> <li>• Beboer oplyser, at hun har søgt om flytning, idet hun ikke trives og føler sig ensom. Beboeren oplever, at medbeboere er meget dårlige og ikke i stand til at deltage i socialt samvær. Beboeren holder sig derfor meget for sig selv.</li> <li>• Beboer oplyser, at hun har boet på plejecentret et år. Føler, at hun til dels skal indrette sig efter personalets rytmer og rutiner. Oplever ikke, at personalet lytter tilstrækkeligt. Dagene ligner hinanden. Spiser sammen med de øvrige beboer, men savner indhold i hverdagen. Beboeren oplyser, at hun i dag skulle have været til ambulans undersøgelse på hospital, men personalet havde glemt dette. Ser fjernsyn, men ellers har hun ikke noget at lave. Snakker ikke med de andre beboere, synes de andre beboere er for dårlige.</li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Beboerne beskriver oplevet selvbestemmelse i forhold til tilrettelæggelse af hjælpen til personlig pleje, hverdagslivet, aktiviteter og den tilgang, medarbejderne har i forhold til at være lyttende og imødekommende over for særlige ønsker, vaner og behov.</p> <p>En beboer oplever ikke selvbestemmelse.</p> <p>Beboeren oplyser, at hun er meget frustreret og vred over, at hendes medicin bliver låst inde i et skab. Beboeren fortæller, at hun netop har haft en diskussion med en medarbejder herom og givet udtryk for sin frustration. Beboeren kan ved forespørgsel ikke beskrive baggrunden for, hvorfor medicinen er låst inde i et skab.</p>

	<p>Beboeren beskriver sig selv som mentalt velfungerende, og mener ikke, at der burde være belæg for, at hun ikke selv kan administrere sin medicin. Tilsynet drøfter beboerens oplysninger med den medarbejder, som tidligere har haft dialog med beboeren herom. Medarbejderen oplyser, at egen læge har givet udtryk for, at beboeren ikke selv kan administrere sin medicin, og derfor har man på plejecentret valgt at låse medicinen inde. Tilsynet drøfter ligeledes sagen med ledelsen, og opfordrer til, at der tages kontakt til beboerens praktiserende læge i forhold til problematikken. Tilsynet gør opmærksom på, at handlingen omkring den aflåste medicin er at betragte som magtanvendelse, idet beboeren ikke er enig i beslutningen om, at medicin skal låses inden.</p>
Tryghed	<p>I beskrivelsen af beboernes oplevelse af trygheden på plejecentret bemærker tilsynet, at flere beboere gentager fra tidligere stillede spørgsmål, at de ind imellem kan føle sig lidt ensomme og mangler socialt samvær med medbeboere.</p> <p>Tilsynet bemærker dog samtidigt, at flere beboere på trods af ovenstående oplevelse, udtrykker tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>Som supplement til beskrivelse af beboernes udsagn kan følgende fremhæves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En beboer føler tryghed ved, at der bliver foretaget indkig i løbet af natten.</li> <li>• Beboer føler sig meget tryk ved hjælpen, der leveres. Beboeren oplyser, at hun er meget afhængig af medarbejdernes hjælp og støtte i hverdagen.</li> <li>• En beboer føler sig godt tilpas og synes, at medarbejderne skaber nogle trygge rammer.</li> <li>• En beboer beskriver, at hun føler sig i gode hænder, og kan være alene eller selskabelig, alt efter behov.</li> <li>• To beboere beskriver, at nødkaldet giver tryghed i hverdagen.</li> <li>• En beboer oplever tryghed og tilfredshed med rammerne på plejecentret. Har indrettet sig personligt, og synes medarbejderne respekterer, at det er hans private bolig.</li> <li>• En beboer beskriver utryghed ved anden beboers tilstedeværelse. Beboeren har oplevet overfald af medbeboer. Beboeren beskriver, at hun har bedt om, at døren til boligen holdes lukket om natten. Tilsynet har drøftet situationen med personalet, som oplyser, at der er taget hånd om sagen. Blandt andet ved at sikre, at døren holdes lukket om natten, og at de to beboere ikke sidder sammen under måltiderne.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet ved at bo på plejecentret. Tilsynet bemærker positivt, at størstedelen af beboerne udtrykker tilfredshed og tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at flere beboere ikke har kendskab til, hvilke aktiviteter der tilbydes, samt at flere beboere udtrykker ensomhed og efterspørger socialt samvær med ligestillede medbeboere.</p>	

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse i hverdagen. Tilsynet vurderer dog, at der særligt i forhold til en konkret beboer foreligger problemstillinger, der straks bør tages hånd om.

## Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med tildelingen af hjælpen. Tilsynet bemærker positivt, at beboerne oplever, at de altid kan henvende sig ved behov for hjælp.</p> <p>Ligeledes udtrykker flere beboere, at der tages hensyn til særlige ønsker og behov i tilrettelæggelsen og selve udførelsen af plejen.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte. Tilsynet observerer, at rengøringsstandarden i boligerne og omkring hjælpemidlerne er af tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Hos en enkelt beboer ses særlige udfordringer, som medarbejderne er opmærksomme på.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne beskriver generelt, at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de får til personlig pleje.</p> <p>Tre beboere beskriver dog nogen utilfredshed.</p> <p>Eksempelvis beskriver en beboer, at hun som oftest bliver vasket i sengen, fremfor at blive tilbudt bad, hvilket beboeren er utilfreds med. Ifølge beboeren selv har hun kun modtaget bad tre gange i løbet af et år. Beboeren er lige stået op, da tilsynet kommer. Beboeren fremstår usoineret. Beboeren er lidt forvirret, da personalet har glemt at vække hende, idet hun skulle have været til en undersøgelse på hospitalet.</p> <p>Anden beboer oplever, at hun får den aftalte hjælp til personlig pleje. Beboeren giver dog udtryk for, at medarbejderne ofte kommer en halv time for sent. Beboeren vil gerne modtage hjælpen tidlig fra morgenstunden.</p> <p>Tredje beboer giver udtryk for, at hun er taknemlig for, at hun stadig er åndsfrisk, så hun kan sige fra og rette på personalet i forbindelse med plejen. Beboer er tilfreds med den personlige pleje, men kan godt mærke, at personalet har travlt.</p> <p>Under interview af en sengeliggende beboer observerer tilsynet, at beboerens stiklagen er gennemsvivet og urent. Tilsynet får oplyst, at beboeren har haft problemer med maven de sidste dage. Medarbejder oplyser endvidere, at beboeren er meget selvstændig og kan være svær at motivere til at modtage hjælp. Direkte adspurgt, oplyser medarbejderen, at man i dag ikke har forsøgt at motivere beboeren til skift af lagen, idet medarbejder ikke har observeret det urene stiklagen. Tilsynet bemærker, at medarbejderen netop har været i dialog med beboeren kort tid forinden tilsynets samtale med beboeren. Under tilsynets samtale med beboeren skifter beboeren ofte stilling i sengen, således at det under samtale med denne bliver synligt flere gange, at lagnet trænger til skiftning.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Flere beboere beskriver, at de møder mange forskellige medarbejdere. For nogle beboere opleves dette ikke som et problem, da de kender mange af afløserne, der kommer på plejecentret.</p> <p>Andre beboere oplever frustration over, at i mødet med de mange forskellige medarbejdere er det ikke alle, der har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp beboeren skal have.</p> <p>Størstedelen af beboerne er ikke bevidste om, hvorvidt de har en kontaktperson.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at alle beboere oplever tilfredshed med tildelingen af hjælpen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de får til personlig pleje. Tre beboere beskriver dog nogen utilfredshed.

Tilsynet vurderer, at hjælpen i forhold til en konkret beboer ikke er af tilfredsstillende karakter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten på plejecentret.

**Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer**

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i forhold til personlig pleje. Flere beboere fremhæver, at de deltager i træning for at vedligeholde deres ressourcer.</p> <p>Hvad angår medinddragelse i forhold til praktiske opgaver, beskriver beboerne forskellige forhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En beboer synes, at det er rart at blive inddraget i stedet for, at tingene bare blive gjort. Beboer oplever, at hun medinddrages i praktiske gøremål, og at medarbejderne er gode til at spørge hende, om hun vil hjælpe til med eksempelvis borddækning, hente mad osv.</li> <li>• En beboer beskriver, at hvis der er brug for, at beboerne er med til at stille ting frem på bordet, gives de muligheden.</li> <li>• En beboer oplyser, at som regel er bordene dækkede, inden man kommer til måltidet. Beboer giver udtryk for, at han gerne vil være med til dække bord engang imellem, fx til fester mv. Beboer fortæller, at han er gammel designer, og derfor går op i den slags.</li> <li>• En beboer deltager i beboermøder. Beboer tørrer selv vindueskarmer af og lægger vasketøj på plads.</li> </ul> <p>Øvrige beboere oplever ikke, at de motiveres til deltagelse i praktiske gøremål. Beboere kommer med udsagn om, at der på plejecentret ikke er kutyme for, at beboerne klarer borddækning, afrydning, oprydning på fællesarealer og lignende. Det er beboernes opfattelse, at praktiske opgaver varetages af medarbejderne. Tilsynet bemærker, at flere beboere giver udtryk for, at de gerne vil medinddrages i disse opgaver. Beboerne begrundes ofte udsagnet med, at de gerne vil hjælpe til, og at tiden går bedre, når man er optaget af meningsfulde gøremål.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i forhold til personlig pleje og i mindre grad i forhold til praktiske opgaver. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere gerne vil medinddrages i et større omfang, hvad angår disse opgaver.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Beboerne udtrykker blandt andet, at omgangstonen er venlig og respektfuld, samt at medarbejderne er positive og anvender humor i dialogen.</p> <p>Medarbejderne beskrives som omsorgsfulde og imødekommende.</p> <p>Nogle beboere giver udtryk for, at de oplever travlhed blandt medarbejderne, men at det samtidigt er indtrykket, at de gør, hvad der er muligt.</p> <p>En beboer udtrykker forståelse for, at medarbejdernes tid går til mere krævende beboere.</p> <p>Flere beboere fremhæver, at kontakten til det faste personale er god.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Størstedelen af beboerne beskriver, at de ikke umiddelbart erindrer problemstillinger imellem sektorer.</p> <p>Beboerne beskriver, at de har haft positive oplevelser i forbindelse med indflytning på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at han tidligere boede i anden kommune, da han søgte om plejecenterbolig i København. Beboeren fik oplyst, at han ikke umiddelbart kunne vælge frit mellem alle plejecentre, men ville blive tilbudt plads, når en sådan haves. Beboeren blev opfordret til at angive sin første prioritet. Efter kort ventetid blev beboeren tilbudt plads på Kastanjehusene, hvilket han havde som første prioritet, og naturligvis blev meget begejstret for.</p> <p>En beboer beskriver ophold på genoptræningscenter før indflytning på plejecentret. Beboer oplevede en fin overgang og kommunikation mellem træningscenter og plejecentret. Ved indflytning på plejecentret blev der afholdt indflytningsamtale, som beboerens pårørende deltog i.</p> <p>En beboer har ansøgt om at flytte til et andet plejecenter, og venter nu på visitatorbesøg.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret trods en tid med stor personalegennemstrømning og flere udfordringer har formået at sørge for, at nye beboere har følt sig godt taget imod, hvilket anerkendes.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver fokus på medicinområdet, og hvorledes der skal igangsættes arbejde med brug af PDSA'er. Der er implementeret audits på området, og særlig fokuseres på at skabe sammenhæng mellem helbredsoplysninger, medicinlister og handleplaner.</p> <p>Træningsindsatsen for beboerne beskrives ligeledes som et fokusområde. Der er fokus på vigtigheden af, at beboerne kommer til træning hos fysioterapeut, så de får den træning, de skal have.</p> <p>Ligeledes beskrives det, at der er fokus på tilbud om aktiviteter. Medarbejderne anvender såkaldte "aktivitets-log" og bruger klippekortsordningen. Medarbejderne beskriver, at der tidligere ikke har været så meget fokus på dette, men det er oplevelsen, at fokus gennem den seneste tid er blevet skærpet herpå. Klippekort bruges især til en-til-en aktiviteter, hvor beboere ledsages på café-besøg eller indkøb. Medarbejder beskriver, at det er helt op til beboerens egne ønsker, hvad klippekortet anvendes til.</p> <p>Medarbejdernes arbejdstider har ændret sig. Svinger fra måned til måned. Der er kommet 12-20-vagter med henblik på at have flere hænder om eftermiddagen. Medarbejderne deles om 12-20-vagterne. Medarbejderne giver udtryk for, at der er delte meninger om den nye vagtorganisering. Medarbejderne oplever, at der ikke altid er nogen at bruge aktivitetstimerne på. Det er meget de samme beboere, der får aktivitetstimerne. Medarbejder fra en anden afdeling har en anden oplevelse - her går beboerne ikke tidligt i seng, og de er glade for at lave aktiviteter om aftenen i fællesskab.</p> <p>Medarbejder oplyser, at aktivitetsvagten varetages af to personer, som møder ind på forskellige tidspunkter og tager stilling til, hvilke aktiviteter vedkommende skal sætte i gang. Der er ofte tale om afløsere, der bestriker disse vagter. Adspurgte til, om det ikke er svært for afløsere at varetage denne opgave, fortæller medarbejderne, at der er tale om faste afløsere, som kender beboerne. Der kan hentes inspiration fra aftenvagterne og i logbøgerne. Her er der en inspirationsliste til, hvad man kan lave, hvilke spil, der er mv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til de udvalgte emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation med beboerne.

	<p>Medarbejderne beskriver, at ligeværdighed og respekt sikres ved at tale til beboerne i øjenhøjde, og huske at respektere, at det er beboernes egne boliger, man kommer i.</p> <p>Kontinuiteten beskrives som vigtig for god kontakt og dialog med beboerne. Medarbejdere beskriver, at de er opmærksomme på ikke at tale hen over hovedet på beboeren, når de er to medarbejdere hos beboeren.</p> <p>Beboerne skal føle sig trygge ved hjælpen. Når man kommer ind til en beboer, siger man "godmorgen", hilser pænt og får startet en god dag op, ifølge en medarbejder. Medarbejdere finder det af afgørende betydning, at man fortæller beboeren, hvad der skal ske, og spørger beboeren ind til, hvad vedkommende ønsker.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at selvbestemmelse og medindflydelse sikres gennem den kommunikation, man har med beboerne. Der lægges vægt på hensyntagen til beboernes ønsker, vaner og behov. Når disse er afdækket, beskrives det som særdeles vigtigt at få oplysningerne dokumenteret i beboernes døgn- og ugeplaner, således at afløsere og vikarer kan orientere sig herom.</p> <p>Faglig dialog og sparring mellem medarbejderne beskrives ligeledes som afgørende for, at beboernes selvbestemmelse sikres. Nye medarbejdere inviteres med på første besøg hos beboerne og sættes ind i beboernes ønsker, vaner og behov. Den mundtlige introduktion af nye medarbejdere, afløsere og vikarer gives af en medarbejder, der kender beboerne godt.</p> <p>Beboerne medinddrages så vidt muligt i tilrettelæggelsen af den daglige pleje. En medarbejder beskriver dog frustration over, at man ikke altid kan imødekomme beboernes ønsker for, hvornår de gerne vil modtage hjælpen om morgenen. Medarbejderne oplever, at de personaletimer, der er rykket til om eftermiddagen, mangler om morgenen.</p>
Rehabilitering	<p>Ifølge medarbejderne praktiseres den rehabiliterende tilgang eksempelvis i morgenplejen, hvor medarbejderne oplever, at de er gode til at medinddrage beboerne i det omfang, det er muligt. Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan mange beboere eksempelvis selv kan vaske sig i ansigtet, hvis de får en klud i hånden. Yderligere er der fokus på, at de beboere, der selv magter det, skal kunne forflytte sig - eksempelvis beskrives det som vigtigt, at kørestolsbrugere motiveres til selv at transportere sig fra et sted til et andet, hvis de formår dette.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang kan være udfordret, når der er travlhed på afdelingerne, eksempelvis med demente beboere, hvor det kan tage lang tid at inddrage dem i morgenplejen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har en rehabiliterende tilgang ved måltiderne, hvor maden stilles frem på fade og kander sættes på bordene. På den måde kan beboerne så vidt muligt forsyne sig selv og hjælpe hinanden.</p> <p>I forhold til praktiske opgaver beskriver medarbejderne eksempler på, hvorledes beboerne medinddrager egne ressourcer. Der beskrives eksempler på beboere, der hjælper med at dække bord, vaske tøj og holde orden i boligen. Det opfattes som medarbejderens opgave at rede beboernes seng og tømme skraldespand.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om betydningen af at sikre respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for betydningen af, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	



Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboeren sikres gennem overholdelse af aftaler, og at man ikke overskrider beboernes egne grænser.</p> <p>Den gode relation og kommunikation mellem beboer og medarbejder er medvirkende til at skabe tryghed hos beboeren. Yderligere beskrives beboernes mulighed for at anvende nødkald som en tryghedsfaktor.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed sker den sundhedsfremmende og forebyggende indsats ved fokus på tidlig indsats. Medarbejderne beskriver, hvorledes de gør nødvendige observationer, og dokumenterer disse i hand-leplaner og journalnotater. Hver morgen mødes medarbejderne på afde-lingen og taler konkrete opmærksomhedspunkter hos de enkelte beboere igennem. Der drøftes eksempelvis problematikker vedrørende dehydre-ring, hudproblemer, balanceproblemer og urinvejsinfektioner.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Hver morgen mødes medarbejderne og orienterer sig om eventuelle æn-dringer, der er sket i løbet af den foregående aften og nat. Der læses rap-port, hvor man orienterer sig om de konkrete ændringer. I fællesskab drøfter medarbejderne, hvordan der skal handles på de observerede æn-dringer og det aftales, hvilken medarbejder, der gør hvad.</p> <p>Der er ophængt tavle på alle afdelinger, som skaber overblik over de for-skellige opgaver hos de konkrete beboere. Her synliggøres det ligeledes, hvilke opgaver den enkelte medarbejder skal udføre.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er de nødvendige hjælpemidler tilstede på afdelingerne.</p> <p>Medarbejderne påpeger, at de ofte oplever afbrydelser, når de udfører pleje og omsorg hos beboerne. Det opleves, at der sker forstyrrelser fra kolleger, telefoner, frisør, fodterapeut, fysioterapeuter, og især dørtele-foner beskriver medarbejderne som et element, der giver mange afbrud i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne føler selv, at de bidrager meget til at sikre kvalitet i opga-veløsningen. En medarbejder oplever, at hun bliver klædt godt på til at løse de opgaver, hun stilles over for. Anden medarbejder beskriver, at hun med indførelse af nye måder at arbejde på, har fået frataget en del an-svar, da mange opgaver er overgået til social- og sundhedsassistenter. Medarbejder har haft svært ved at vænne sig til dette.</p> <p>En anden medarbejder beskriver under interviewet, at for nogle kolleger kan forandringer være svære at acceptere, men pointerer, at uanset i hvilken retning forandringen foregår, er det vigtigt, at alle medarbejdere er bevidste om, at alle har en vigtig rolle, og at alle har medindflydelse uanset uddannelsesniveau. Det er medarbejderens oplevelse, at jo mere man taler om forandringerne og får det afprøvet i praksis, jo lettere bli-ver det at arbejde med i hverdagen.</p>



Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne beskriver, at den sundhedsfaglige dokumentation sker løbende, men det er medarbejdernes oplevelse, at der mangler strukturering af arbejdsopgaven. Medarbejderne giver yderligere udtryk for, at der i høj grad er behov for faglig refleksion over, hvordan der kan skabes bedre sammenhæng mellem eksempelvis handleplaner, døgn- og ugeplaner, helbredsoplysninger og journalnotater.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at journalnotater bruges til dokumentation af observationer, og at der her sker henvisninger til udarbejdede handleplaner. Til faglig refleksion drøfter tilsynet med medarbejderne, hvorledes handleplaner i højere grad bør anvendes til dokumentation af observationer hos beboerne, frem for at disse beskrives i et journalnotat. Medarbejderne konstaterer, at det ofte kan være vanskeligt at skabe det nødvendige overblik i de mange journalnotater.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for faglig sparring med kolleger, og at det tværfaglige samarbejde er velfungerende.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne anvender primært K-drevet, når der skal søges viden i instrukser og vejledninger. På afdelingerne ligger nogle instrukser og vejledninger i printet udgave i mapper.</p> <p>Tilsynet bemærker, at ikke alle medarbejdere har kendskab til PPS. En medarbejder oplyser, at hun ikke er blevet introduceret til systemet, anden medarbejder oplyser, at PPS er et nyttigt redskab, når der opstår tvivl.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der foretages en daglig arbejdstilrettelæggelse, således at der er fokus på, at der hurtigt iværksættes indsatser i forhold til observerede ændringer i beboernes tilstand. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever mange forstyrrelser under udførelse af hjælpen til beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever ustrukturerede arbejdsgange i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender udarbejdede handleplaner på den måde, det er tiltænkt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender k-drevet til søgning af instrukser, men konstaterer samtidigt, at ikke alle medarbejdere har kendskab til PPS-systemet.</p>	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgn- og ugeplan bruges ikke i hverdagen af de faste medarbejdere. Døgn- og ugeplanen revideres hver tredje måned eller ved observation af ændringer.</p> <p>Som udgangspunkt er det kontaktpersonens ansvar at sikre udarbejdelse og ajourføring af døgn- og ugeplanen. Døgn- og ugeplanen ligger i en mappe på kontoret, hvor afløsere kan gå ind og orientere sig.</p> <p>Medarbejder oplyser, at man er i gang med at afprøve den nye døgn- og ugeplansskabelon, hvilket fungerer rigtig godt, men arbejdet hermed går langsomt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til at sikre ajourføring af døgn- og ugeplanen.	

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

Tak for rapporten som vi synes afspejler de fund vi fik en mundtlig tilbagemelding om på dagen, og i store træk det vi også oplever som indsatser i Kastanjehusene.

Vi vil dog stille spørgsmålstejn ved følgende beskrivelse, idet det udelukkende er en oplevelse og derfor ikke et faktisk fund.

Tilsynet vurderer, at der foretages en daglig arbejdstilrettelæggelse, således at der er fokus på, at der hurtigt iværksættes indsatser i forhold til observerede ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne oplever mange forstyrrelser under udførelse af hjælpen for beboerne.

Medarbejderne beskriver ustrukturerede arbejdsgange i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke anvender udarbejdede handleplaner på den måde, det er tiltænkt. Ved behov for uddybende viden om forskellige retningslinjer, instrukser og arbejdsgange anvender medarbejderne kommunens k-drev. Tilsynet konstaterer, at ikke alle medarbejdere har kendskab til PPS-systemet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til at sikre ajourføring af døgn- og ugeplanen.

Med venlig hilsen

**Christina Thorén Lilliedal**  
Forstander  
Kastanjehusene

## Svar fra BDO

Vurderingerne er foretaget på baggrund af interview med medarbejderne og de udtalelser, som der fremkom på gruppeinterviewet.

Tilsynet fastholder vurderingerne.

Der gøres samtidig opmærksom på, at det ifølge aftale med kommunens ansvarlige på tilsynsområdet er helt i overensstemmelse med disse, at tilsynet foretager en faglig vurdering ud fra observationer og interview med såvel medarbejdere som beboere.

# BILAG - FORMEL HØRING

BDO har ikke modtaget nogle formelle høringsvar.

## 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.*