

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecentret Aftensol**

Uanmeldt fokuseret tilsyn -  
inklusive aftentilsyn  
11. oktober 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	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

---

## 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 Aftensol, Lundtoftegade 3-7, 2200 København N
<b>Leder</b>
Forstander Eva Algreen-Petersen
<b>Antal boliger</b>
43 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 11. oktober 2016
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager, økonom og DP i ledelse Kit Laursen, Senior consultant og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt fokuseret aftentilsyn på plejecenter Aftensol.

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

### Særdeles tilfredsstillende

Ved sidste tilsyn i 2015 blev der ikke givet anbefalinger, men plejecentret har siden oplevet udfordringer i både beboertilfredsheden, medarbejdertrivsel og i embedslægetilsynet. Det er tilsynets vurdering, at der er taget hånd om disse udfordringer i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes målrettet med at sikre dokumentationen, og medarbejderne inddrages i det udviklende arbejde. I forhold til beboernes tilfredshed er det tilsynets vurdering, at både ledelse og medarbejdere arbejder målrettet med at forebygge kendte risikofaktorer, samt at beboerne skal opleve kontinuitet i medarbejdergruppen.

Ved observationsstudier af måltiderne oplever tilsynet venlig og imødekommende kommunikation. Generelt er der nogen forskel på etageres håndtering af måltiderne. Således er medarbejderne på to etager særligt gode til at føre en inddragende dialog med beboerne. Det er tydeligt, at der på plejecenteret er fokus på måltiderne, og at medarbejderne ved, at værtskabet er vigtigt. Tilsynet vurderer, at der på nogle etager er behov for øget fokus på beboernes selvbestemmelse og indflydelse på egen mad samt på den rehabiliterende tilgang ved måltiderne.

Enkelte beboere bemærker over for tilsynet, at de er utilfredse med den varme aftensmad.

Både i dag- og aftenvagter er der fokus på en god ressourcefordeling og på at støtte hinanden på tværs af etagerne. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med en organisering, der skal sikre den bedst mulige ressourcefordeling.

Tilsynet observerer flere gange, at medarbejderne skaber små hyggelige stunder for beboerne i løbet af dagen. Der er et bredt tilbud af aktiviteter på plejecentret. Der er fokus på, at trække omverdenen ind på plejecentret, og at tilbyde beboerne jævnlige ture ud af huset.

Beboerne på plejecentret giver udtryk for at have selvbestemmelse og tryghed i hverdagen, og langt de fleste beboere er glade for at bo på plejecentret. Beboerne er tilfredse med den tildelte hjælp, rengøring og personlig pleje. Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede, og at rengøring af boliger og hjælpemidler er tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, ud fra beboernes udsagn, at det med fordel eventuelt kan være en kommende indsats af at afdække beboernes oplevelse af kontinuiteten i plejen.

Beboerne støttes i at anvende egne ressourcer i det omfang, de kan, og der er en anerkendende og respektfuld kommunikation. Dog oplever en enkelt beboer, at kommunikationen kunne være bedre. Få af de interviewede beboere har oplevet overgange imellem sektorer, men det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at skabe gode overgange.

I gruppeinterviewet af medarbejderne beskrives deres fokus på beboernes trivsel. Der er en rehabiliterende og anerkendende tilgang til beboerne. Der er stor respekt omkring beboernes selvbestemmelse. Medarbejderne beskriver relevant, hvordan de arbejder med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at der er en god organisering af arbejdsgange, og at medarbejderne anvender instrukser og vejledninger i hverdagen. Medarbejderne oplever, at der sker en faglig udvikling i arbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange omkring dokumentation.

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
Tilsynet bemærker, at der ikke er en ensartet tilgang til måltiderne hos medarbejderne. På nogle etager har især beboere med behov for hjælp til at tage mad på tallerkenen, ikke mulighed for at vælge, hvilken mad de vil spise. Der serveres ikke konsekvent på fade og i skåle i spisestuen.	Tilsynet anbefaler, at så mange beboere som muligt gives et valg i forhold til, hvilken mad de skal have på tallerkenen. Tilsynet anbefaler, at der så vidt det er muligt i forhold til beboernes behov, serveres fra fade og skåle i spisestuen. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne hjælper beboere ved bordet, der ikke selv kan tage fra fadet - ikke som i dag ved at fylde tallerkenen i køkkenet.
Tilsynet bemærker, at medarbejdere, der deltager i måltidet, ikke kan fortælle, hvilke retter der serveres, og hvad de indeholder.	Tilsynet anbefaler, at der fra køkkenet medfølger en beskrivelse af, hvilke retter/typer pålæg der serveres, og hvad sammensatte retter indeholder. Desuden anbefales det, at måltidsværterne og medarbejdere, der serverer mad i beboernes boliger, orienterer sig om dagens menu.
Tilsynet bemærker, at enkelte beboere udtrykker utilfredshed med den varme aftensmad.	Tilsynet anbefaler, at det afdækkes, hvordan utilfredsheden kan afhjælpes.

# 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?	Ved sidste tilsyn blev der ikke givet nogle anbefalinger, og plejecentret fik vurderingen Godkendt. Kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation blev beskrevet som meget tilfredsstillende. Ledelsen beskriver over for tilsynet, hvordan der har været arbejdet med at fastholde kvaliteten. Plejecentret arbejder stadig med projekt "Liv på plejecentre". Der har været udskiftning i ledelsen siden sidste tilsyn.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	Ledelsen oplyser, at de seneste målinger på beboernes tilfredshed og medarbejdernes trivsel ikke har været tilfredsstillende, ligesom der i embedslægetilsynet er givet vurderingen 3. I forhold til beboernes tilfredshed arbejdes der med handleplaner via projekt "Liv på plejecentre", her afdækkes beboernes ønsker til det gode hverdagsliv. Desuden er der fokus på forebyggende arbejde, hvor der arbejdes med Københavns Kommunes materiale om tidlig indsats. Der er indført hjemmebesøg hos beboerne før indflytning. Her er fokus på det levede liv, og hvilke behov der er for støtte efter indflytning på plejecentret. Plejecentret inddrager gerne omverdenen og deltager f.eks. ved at være repræsenteret på Københavns Rådhus på Kulturatten, hvor arbejdet med projekt "Liv på Plejecentre" blev vist. I forhold til medarbejdernes trivsel er der fokus på dialog og inddragelse. Som eksempel nævnes, at medarbejderne inddrages i projektgrupper om f.eks. medicinbehandling og indflytningsprocedurer. Ledelsen beskriver, at der opleves lidt interne konflikter i medarbejdergruppen, dette håndteres bl.a. via gruppeudviklingssamtaler. I forhold til embedslægetilsynets vurdering har der været iværksat uddannelse af ledelse og sygeplejersker i dokumentationsarbejde. Der arbejdes desuden med dokumentationskontrol, og der er udviklet nye arbejdsgangsbeskrivelser omkring medicin i et tværfagligt samarbejde. Der afholdes månedlige møder, hvor dokumentationen drøftes.

Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	Der er fokus på dokumentation, forbyggende arbejde, beboerens tilfredshed og medarbejdernes trivsel. Plejecentret arbejder med tidlig opsporing og er gode til forebyggelige indlæggelser.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at sikre dokumentationen, samt at medarbejderne inddrages i det udviklende arbejde, der foregår på flere områder. Tilsynet vurderer, at der er fokus på beboernes tilfredshed og på forebyggelse af kendte risikofaktorer.	

<b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	Der er ansat sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere på plejecentret. I aften- og nattevagt er der ansvarshavende social- og sundhedsassistent, og der kan trækkes på hjemmeplejens sygeplejersker. Arbejdet er organiseret i team, og der er fokus på at hjælpe hinanden på tværs af etagerne. Dette understøttes i tilsynets samtaler under gennemgangen med medarbejderne, der både i dag- og aftenvagt fortæller, hvordan der samarbejdes på tværs af etagerne. I både dag- og aftenvagt er der dagligt planlægningsmøde, hvor der fordeles ressourcer og drøftes faglige spørgsmål. Der arbejdes ikke efter en særlig teoretisk tilgang på plejecentret, men der er fokus på at have en anerkendende tilgang til hinanden. Der er tilknyttet faste vikarer til plejecentret, så beboerne ikke oplever for mange skift i medarbejdergruppen. Tilsynet træffer på sin rundgang en vikar, der udviser stort kendskab til beboerne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der i organiseringen af kvalitetsarbejdet er opmærksomhed på at sikre høj faglighed, og at medarbejderne støtter hinanden i arbejdet.	

<b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Ledelsen ønsker fokus på, hvordan dynamik og samtale er ved måltiderne imellem beboerne og medarbejderne.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Tilsynet foretager observationsstudier af måltider:</p> <p>På alle fire etager sidder der beboere i spisestuen, og der sidder medarbejdere ved bordet. På flere etager spiser en del beboere i egen bolig.</p> <p>På alle fire etager opleves en venlig og imødekommende kommunikation. Stemningen er hjemlig. Et enkelt sted sætter medarbejderen sig først til bordet et stykke tid efter måltidet er begyndt, og medarbejderens pædagogiske måltid er her lagt på tallerken i køkkenet, selv om der er fade på bordet. Et andet sted er medarbejderen nødt til at rejse sig flere gange, da kollegaen i køkkenet ikke agerer på behov ved bordet og udefrakommende forstyrrelse.</p> <p>Særligt på to etager bemærker tilsynet, at medarbejderne er meget dygtige til at opretholde og understøtte samtale mellem beboerne ved bordet. Et enkelt sted opleves, at den medarbejder, der har støttefunktion i køkkenet, er lidt højroset og småråber til kollegaen i spiserummet, hvilket virker ekskluderende i forhold til beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at ikke alle medarbejdere, der fungerer som måltidsværter, kan fortælle beboerne, hvad dagens menu er, eller hvad de enkelte retter indeholder.</p> <p>På en etage er fjernsynet tændt i den tilstødende dagligstue, det bliver slukket, efter tilsynet spørger ind til overvejelser omkring dette.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Serveringen foregår forskelligt på de fire etager.</p> <p>På to etager er der anretning på fade og i skåle, som sættes på bordet, her tager beboerne selv eller støttes af medarbejderne i at vælge, hvilken mad de ønsker. På en etage får alle beboerne maden anrettet og smurt fra køkkenet på tallerken. På den sidste etage serveres der for halvdelen af beboerne ved bordet en smurt tallerken smørrebrød, for resten af bordet er der servering i fade og skåle.</p> <p>På en etage fortæller medarbejderen med ansvar for anretning af maden, at hun kender beboerne så godt, at hun ikke behøver at spørge til, hvad de ønsker at spise. Tilsynet spørger til, hvordan hun kender til beboernes ønsker. Medarbejder fortæller, at dette er efter hukommelse. Beboerne gives ikke mulighed for selv at vælge maden ud fra de minimum fem tilbud med tilbehør, der er under tilsynets besøg. Medarbejderen mener ikke, at det er nødvendigt, da hendes kendskab til beboernes ønsker er stort.</p> <p>På en anden etage fortæller en medarbejder, at beboerne kan få frugt efter maden, hvis de har lyst. Har de ønsker til maden, som f.eks. ikke at få fisk, er der mulighed for at få serveret et alternativ.</p> <p>På den sidste etage er det beboerne selv, der har været med til at bestemme, at de drikker kaffe efter frokosten. Her benytter medarbejderne muligheden for socialt samvær med beboerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at beboerne har faste pladser, og at beboerne sidder i forhold til, hvem der har det godt sammen og kan tale sammen.</p> <p>En medarbejder observerer, at en beboer ikke har drukket noget til måltidet og opfordrer beboeren til at drikke. Medarbejderen spørger ind til, om der er andet beboeren ønsker at drikke. Beboeren afslår. Samme beboer bliver tilbudt at få smurt en mad til senere, hvilket beboeren afslår.</p> <p>To beboere, der bor på hver sin etage, fortæller tilsynet, at de ikke er tilfredse med den varme aftensmad. Begge beboere oplever, at maden ikke</p>

	vækker appetitten og synes heller ikke, at maden falder i deres smag. En beboer er især utilfreds med desserterne.
Rehabilitering	<p>På en etage observerer tilsynet, at selv om der fadserves, får nogle beboere maden anrettet fra køkkenet, uden mulighed for at vælge, hvad de vil spise. Andre beboere, der sidder ved samme bord, tager fra et fælles fad og vælger selv. Der sidder en medarbejder ved bordet.</p> <p>På tre etager er der fadserving for alle eller nogle beboere. Der er fad med pålæg og små skåle med salater og kurve med brød. De beboere, der kan, tager selv fra fadene. Kanderne med drikkevarer er store og besværlige at håndtere for beboerne. På en etage anvendes der små kander, som beboerne selv kan håndtere.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de støtter beboerne til at kunne klare så mange opgaver selv som muligt i spisesituationen.</p> <p>Et sted observerer tilsynet, at en beboer beder om et stykke frugt, medarbejderen rækker beboeren frugtstykker. Beboeren lægger frugten på tallerkenen og skærer det ud i mindre stykker. Beboeren er halvsides lammet.</p> <p>På ingen af afdelingerne ser tilsynet beboere, der hjælper med borddækning eller oprydning efter måltiderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er en venlig og imødekommende kommunikation ved måltiderne. Særligt på to etager ses stor faglighed i forhold til at opretholde dialog og inddrage beboerne i samtale og måltid.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på, at medarbejderne skal fungere som værter ved måltidet, men at der på nogle etager ikke er fokus på beboernes selvbestemmelse under måltidet.</p> <p>Medarbejderne italesætter en rehabiliterende tilgang til måltiderne, men det efterleves ikke på alle etager.</p> <p>Enkelte beboere nævner, at de er utilfredse med den varme aftensmad.</p>	

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	Tilsynet er tilstede under aftenvagternes planlægningsmøde, hvor bl.a. ressourcer til særlige aktiviteter fordeles for denne aften, og nogle beboeres særlige behov drøftes i den samlede gruppe af aftenvagter.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med en organisering, der skal sikre den bedst mulige resourcefordeling.	

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	Ingen observation
Personlig pleje	Ingen observation
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På fællesarealet ser tilsynet om formiddagen en aktivitetsmedarbejder, der spiller et bordspil med tre beboere. Der er god stemning under spillet. I det tilstødende opholdsrum sidder en beboer i en lænestol med et tæppe og en dukke, fjernsynet er tændt, og beboeren ser veltilpas ud.</p> <p>På en etage møder tilsynet to beboere, der sidder i opholdsrummene. Rummene fremstår hyggelige og tilpasset målgruppen. Der er friske planter i vindueskarmene og plaider i sofaen.</p> <p>På en anden etage fremstår rummene mindre hjemlige, især køkkenet fremstår klinisk, og i stuerne er pottedplanterne visne, og der står tomme urtepotteskjulere i vindueskarmene.</p> <p>Sidst på eftermiddagen sidder aktivitetsmedarbejderen og to beboere sammen i den fælles opholdsstue. Medarbejder og en af beboerne folder sange sammen til kommende aktivitet. Medarbejder og beboer har hyggelig dialog om ting, der rører sig på plejecentret eller omkring beboeren. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats.</p> <p>På fællesarealet er en medarbejder travlt optaget af at klargøre aftensmaden, der er blivet spille ældre dansk musik, og en beboer sidder i en lænestol med en kop the. Medarbejderen samtaler under arbejdet med beboeren om hverdagsting, de taler om the, og om at beboeren skal have en kop mere. Der er en nær og hjemlig stemning i rummet.</p> <p>På en anden etage sidder to beboere og et par medarbejdere, fjernsynet er tændt, og der er samtale om indholdet. Da udsendelsen er slut, forsætter samtalen om forskellige dagligdags ting såsom strikketøj og vinduespudding. Beboerne er medinddraget i samtalen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen har der været besøg af Tryg Fondens besøgs-hund. Besøgs-hunden er blevet vist frem for næsten alle beboerne på en etage, som herefter skal tage stilling til, hvorvidt de fremover gerne vil have besøg af besøgs-hunden.</p> <p>Derudover er der spillet spil med beboere og lavet gymnastik.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder oplyser, at der generelt er aktiviteter hver dag om formiddagen og eftermiddagen. Tilsynet får udleveret aktivitetsplaner for tre uger, der viser et meget varieret tilbud, tilpasset målgruppen.</p> <p>Der er aktiviteter i samarbejde med andre plejecentre. Dagen efter skal der afholdes Wienercafe på plejecentret, hvor der kommer gæster fra to andre plejecentre i lokalområdet. Andre eksempler er Store kagedag, interaktionsteater, koncerter og filmfremvisning. Hver mandag er der busture til f.eks. IKEA, skovtur og kirkekoncert i De Gamles By. På etagerne er der aktiviteter såsom spil og sang.</p> <p>Ledelsen fortæller tilsynet, at der for værdighedsmidler er ansat en kort aftenvagt mellem klokken 17 og klokken 21 til at understøtte måltider og aktiviteter. Tilsynet overværer senere på dagen, at aftenvagterne drøfter, hvordan denne ekstra vagt bedst kan understøtte formålet den pågældende aften.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på at skabe hyggelige stunder for beboerne i løbet af dagen. Der er et bredt tilbud til beboerne om aktiviteter, der har et aktiverende og rehabiliterende sigte. Der er fokus på også at inddrage gæster udefra, og at beboerne får mulighed for at komme ud.	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>6 ud af 8 beboere udtrykker, at de er meget glade for at bo på plejecentret, adspurgt giver de forskellige grunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En har haft pårørende på plejecentret, og har selv været tilknyttet Frelsens Hær i mange år</li> <li>• En er glad for hjælpen og gåture i det fri</li> <li>• En er særlig glad for eget badeværelse, og man kender hinanden.</li> <li>• En fremhæver medarbejderne og en dejlig atmosfære</li> </ul> <p>To beboere er er ikke helt faldet til, den ene har kun boet på plejecentret en måned, og den anden savner sit gamle kvarter meget, denne beboer er på venteliste til at flytte tilbage.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og giver forskellige eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At bestemme i sin egen lejlighed</li> <li>• Valgfrihed i forhold til aktiviteter og personlige forhold.</li> <li>• At man kan bestemme, hvornår man vil op, og hvor man vil drikke sin kaffe</li> <li>• At man kan arbejde med sin computer og spille guitar</li> </ul> <p>En beboer fortæller om, hvordan han øver guitar med en medarbejder, og at han skal spille musik til en film, der skal optages på plejecentret. Han oplever ikke at have et fællesskab med de andre beboere, men er alligevel tilfreds med at bo på plejecentret. Han oplever at bestemme selv, og at medarbejderne accepterer hans ønsker og behov.</p> <p>En beboer fortæller, at hun oplever selvbestemmelse, men at medarbejderne bestemmer lidt for meget over beboerens tøjvalg. Beboeren oplever, at medarbejdere siger til hende, at tøjet er beskidt, og at hun ikke kan få det på. Beboeren mener ikke, at tøjet kan blive beskidt på en enkelt dag. Vil gerne have mulighed for at være mere selvstændig med hensyn til tøjet. Beboeren har oplevet, at noget tøj er forsvundet i vask - beboeren er utilfreds med dette.</p>
Tryghed	<p>Alle 8 interviewede beboere giver udtryk for at være trygge.</p> <p>En beboer fortæller, at en medarbejder havde slukket alt lys på gangen - det brød beboeren sig ikke om og følte sig utryg ved. Beboeren talte med medarbejderne om det, og det er nu ikke længere et problem.</p> <p>En anden beboer oplevede, at hendes smykker blev stjålet ved indflytning. Men beboeren føler sig tryk og vælger selv ikke at låse døren, og kan lide at have den på klem om natten.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen, og at de fleste beboere er glade for at på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle interviewede beboere giver udtryk for, at de er tilfredse med den hjælp, de får.
Praktisk støtte	Alle interviewede beboere er tilfredse med den praktiske støtte og rengøring, de modtager. Tilsynet observerer, at både beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene.
Personlig pleje	En beboer har ikke behov for hjælp til personlig pleje. De øvrige beboerne udtrykker, at de er tilfredse med den personlige pleje. En beboer er dog ikke helt tilfreds i forhold til tidspunktet, idet hun venter længe om morgenen og gerne vil tidligere op. En beboer fortæller, at medarbejderne kommer og fortæller, når det er badedag, hun er glad for at blive husket på det. En beboer fortæller, at det er vigtig for ham selv at udføre så meget af plejen som muligt. Ved tilsynets besøg er beboerne velsoignerede.
Kontinuitet i plejen	Beboerne beskriver forskellige oplevelser i forhold til kontinuitet i plejen. To ud af otte beboere oplever ikke rigtigt at kende medarbejderne. De beskriver, at årsagen er, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Den ene beboer fortæller, at hun har svært ved at huske, og måske spiller det en rolle for hendes oplevelse. En beboer ved ikke, at der findes kontaktpersoner og mener ikke, at der kommer en fast person hos hende. En beboer kan ikke svare på spørgsmålet. De resterende fire beboere siger, at de får god hjælp, og at de kender medarbejderne godt. En beboer fremhæver, at han føler sig tæt knyttet til to medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den tildelte hjælp. Tilsynet vurderer, at der fremadrettet eventuelt bør sættes fokus på beboernes oplevelse af kontinuitet.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Mange af beboerne fortæller tilsynet, at de meget gerne vil gøre så meget som muligt selv, og at de ved, at det er vigtigt at bruge de ressourcer, man har. En enkelt beboer kan ikke redegøre for, hvordan hun inddrages, og hvordan hun anvender egen ressourcer. En beboer klarer alt selv. Tilsynet bemærker, at der i en beboers bolig er ophængt flere billeder af aktiviteter, som beboeren deltager i. Beboeren fortæller, at han ofte kommer ud i den friske luft sammen med en medarbejder. Beboeren fremhæver særligt cykelturene.

	<p>To beboere fortæller, at de føler sig meget trætte og ofte falder i søvn, og overskuddet er der ikke rigtigt til at deltage i forskellige gøremål.</p> <p>En beboer kan redegøre for aktiviteter på plejecentret, hun kan godt lide sang, og deltager gerne, men vil i øvrigt helst være alene.</p> <p>En beboer vil gerne spise for sig selv, han oplever, at de andre beboere er for gamle. Han kender dog en anden beboer, som han oplever en god kontakt til. Oplever i øvrigt selv at være meget social. Han synes, at han har medarbejdernes forståelse og respekt for hans situation.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for at anvende egen ressourcer i det omfang, de kan.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>En beboer oplever ikke, at hun taler så meget med medarbejderne. Fremhæver den gode kontakt til sine børn.</p> <p>En anden beboer oplever, at der er medarbejdere, der har sproglige vanskeligheder og er svære at kommunikere med. Ifølge beboeren er nogle medarbejdere lidt for opfarende i deres kommunikation. Beboeren fremhæver dog en særlig god kontakt til et par af medarbejderne om aftenen.</p> <p>En beboer fortæller, at han er blevet bedt om at synge til et arrangement på plejecentret. Beboeren synes, det er rart at blive spurgt om den slags. Alle medarbejderne taler pænt til beboeren, både dem i dag-, aften- og natvagten.</p> <p>En beboer oplever, at der er god kommunikation, oplever selv at være bramfri; men der er god respons fra medarbejderne. Beboeren føler sig respekteret.</p> <p>De resterende beboere oplever, at medarbejderne er søde og venlige.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever anerkendende og respektfuld kommunikation. En beboer har ikke denne oplevelse og oplever samtidig, at kommunikationen kan være vanskelig pga. sprogproblemer.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>Fem ud af otte beboere kan enten ikke svare på spørgsmålet, eller har ikke oplevet en overgang mellem sektorer i deres tid på plejecentret.</p> <p>En beboer beskriver, at en indlæggelse var en meget forvirrende oplevelse. Det var rigtig dejligt at komme hjem til plejecentret igen. Beboeren blev budt velkommen hjem, og der var udført særlig god rengøring, mens beboeren var indlagt. Dette satte beboeren stor pris på.</p> <p>En beboer flyttede direkte på plejecentret fra rehabiliteringscenter. Det har været vanskeligt at flytte på plejecenter - beboeren kan ikke helt redegøre for udfordringerne. En anden beboer kom også til plejecentret fra et rehabiliteringscenter og oplevede, at overgangen var god. Der var styr på særlige behov såsom madras, medicin og pleje.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejecentret er opmærksom på at skabe gode overgange.

**3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE****Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at den daglige fokus er på beboerne. Der arbejdes med et projekt, hvor der indgår arbejde med mange faglige områder: maden, indretning, beboerens ønsker og hverdagslivet på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med indflytningen og indflytningssamtaler, der skal give forståelse for beboernes levede liv og aktiviteter. Medarbejderne oplever, at det giver meget at opleve beboerne i eget miljø, og at det forstærker relation og kontakt.</p> <p>En medarbejder har ikke været på hjemmebesøg, men arbejder med livshistorie, som også kan bidrage til forståelsen af beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at MED-udvalget arbejder med beboertilfredsheden, og at medarbejderne meget gerne vil arbejde med at forbedre forholdene.</p> <p>Der arbejdes aktivt med beboertilfredsheden og medarbejdertrivselsundersøgelsen. Medarbejderne oplever at være medinddraget, og projektarbejdet har givet muligheder for en bedre faglig tilgang.</p> <p>En forholdsvis nyansat medarbejder beskriver sine positive oplevelser med at blive inddraget.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt fokus på beboernes trivsel, og at de oplever, at projektarbejdet og indflytningssamtalerne giver et fagligt løft i arbejdet.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kommunikationen lægges vægt på at lytte til beboerne. At der udvises respekt for det enkelte menneske.</p> <p>En medarbejder fortæller om, hvordan hun mener en god dialog kan være aktiv lytning og gensvar, at hendes fokus er på, at det er beboernes hjem,</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne får indflydelse ved at blive inddraget i beslutninger. Der er fokus på en afdækkende tilgang,</p> <p>Arbejdet på plejecentret omkring ensomhed har også skærpet fokus på, at nogle beboere ikke ønsker meget interaktion med andre. Der er respekt for beboernes ønsker, også om at være i egen bolig i stedet for på fælles arealerne.</p> <p>Der anvendes klippekortsordning på plejecentret. Medarbejderne taler med beboerne om, hvad de har brug for. Det er beboerne, der beslutter. Klippe-kortet bliver brugt til hyggestunder, hårklipling og en indkøbstur.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at målet er at bevare beboernes ressourcer bedst muligt. Som eksempel nævner de forflytning; her er det vigtigt at opfordre beboeren til at hjælpe til, f.eks. for at bevare muskler i benene.</p> <p>Under tilsynets gennemgang beskriver en beboer netop, hvordan han hjælper til under forflytning, og at han træner sine arme for at kunne opretholde tilstrækkelig muskelstyrke.</p> <p>I den personlige pleje er der fokus på, hvad beboeren kan selv - også de små ting.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hun mener, at det er vigtigt også at give beboerne tid nok til at udføre simple gøremål.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en rehabiliterende og anerkendende tilgang til beboerne. Der er stor respekt omkring, at det er beboernes hjem og liv.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed skabes ved at beboerne føler sig hjemme, at der er hjemlighed. Medarbejderne arbejder med at vise respekt for, at det er beboernes hjem.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan der kan skabes tryghed ved at holde i hånd eller ved berøring.</p> <p>Medarbejderne oplever, at synlighed over for beboerne, og det at medarbejderne reagerer med det samme på klokker, er en vigtig del af det tryghedsskabende arbejde.</p> <p>Der anvendes observationer for at sikre beboerne mod tryksår og ernæringsproblematikker, og der sikres tilstrækkelig væske ved en beboers gentagende urinvejsinfektioner.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvordan de skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Dagens opgaver planlægges i et skema. Hvis beboerens kontaktperson er på arbejde, er det deres opgave at tage sig af beboeren.</p> <p>Der planlægges efter, at der kan være særlige opgaver som social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken skal tage sig af.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de også tager hensyn til kollegaer, der har særligt behov for dette.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun tilrettelægger arbejdet, så hun kan lægge sin telefon hos en kollega, hvis hun f.eks. hjælper en beboer med et bad.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er god kommunikation med sygeplejersken, der giver god faglig sparring.</p> <p>Ved tilsynets gennemgang fortæller en aftenvagter, hvordan arbejdet er organiseret i aftenvagter på afdelingen og imellem aftenvagterne i hele huset.</p>



	<p>Aftenvagten lægger vægt på, at hun efter rapport fra dagvagten kommer rundt til alle beboere på afdelingen. Hun tilbyder noget at drikke og en mulighed for toiletbesøg til beboerne. Aftenvagt har fokus på hjemlighed og tryghed i sit arbejde. Aftenvagten fortæller, at hun meget gerne ville sidde med ved aftensmåltidet, men beboerne spiser så hurtigt, at hun ikke kan nå tilbage til spisestuen, før de er færdige med at spise.</p> <p>En anden aftenvagt fortæller, at organisering af arbejdet er meget vigtigt for at nå alle opgaver.</p> <p>Aftenvagterne mødes 1 time inde i vagten, hvor de planlægger aftenens forløb.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at der kan være kø ved pc'en. Derfor kan der være lidt ventetid på at kunne dokumentere.</p> <p>Medarbejderne anvender også bærbar pc på fællesarealerne til dokumentation. Den trådløse internetforbindelse driller lidt, men der kommer snart nye sensorer.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, hvor instrukser og vejledninger er: der er mappe med Grøn Smiley, der er også instrukser på K:drevet. Der er en manual om KOS på hvert kontor.</p> <p>Der er god orientering om materialerne, og en nyansat fortæller, at hun har anvendt materialerne meget. Ligesom hun har fået udleveret en skriftlig instruks i PEG sonde.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender instrukser og vejledninger i hverdagen, og at der er struktur og rutiner til planlægning af det daglige arbejde både i dag- og aftenvagt.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Døgn- og ugeplanen	<p>Medarbejderne beskriver over for tilsynet, hvordan kontaktpersonen har ansvar for døgn- og ugeplanen.</p> <p>Planen evalueres hver 3. måned, men der noteres øjeblikkeligt ændringer i planen, hvis der er forandringer hos en beboer.</p> <p>Der ligger udprintet døgn- og ugeplan samt kostmappe fremme, så alle kan orientere sig.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange omkring dokumentation.	

<b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
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 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 plejecentrets 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 relevant faglig 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 en fin rapport.

Vi har en enkelt kommentar.

På side 7 står der, at Aftensol havde åbent på kulturnatten. Det var ikke tilfældet.

På kulturnatten var vi repræsenteret på Rådhuset, hvor vi viste vores arbejde med projekt "Liv på Plejecentre".

Med venlig hilsen

**Eva Algreen-Petersen**

Forstander

Plejecentret Aftensol

# BILAG - FORMEL HØRING

Vi har ikke modtaget noget formelt svar inden for tidsfristen.

## 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.*