

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecenter Dronning Ingrid's Hjem**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Oktober 2019

# 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                                    | 11 |
| 3.4 | Gruppeinterview af medarbejdere                          | 15 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode                               | 18 |
| 4.1 | Formål og indhold  | 18 |
| 4.2 | Metode   | 18 |
| 4.3 | Vurderingsskala  | 19 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse                               | 20 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger                                   | 21 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 22 |
| 7.0 | Bilag - Formel høring                                    | 23 |

---

## 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>   |
| Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsensvej 8, 2500 Valby  |
| <b>Leder</b>   |
| Bjarne Webb-Sørensen   |
| <b>Antal boliger</b>   |
| 136 boliger  |
| <b>Dato for tilsynsbesøg</b>   |
| 21. oktober 2019   |
| <b>Datagrundlag</b>  |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundheds-assistent)</li></ul> |
| <b>Tilsynsførende</b>  |
| Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske<br>Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse<br>Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske   |

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Mindre tilfredsstillende*

Vurderingen gives med baggrund i, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger, samt at kvalitetsarbejdet afspejler aktuelle risikofaktorer. Der arbejdes med at sikre den rette organisering på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er individuel, anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og hjælpen ydes med en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der generelt er en god organisering af arbejdet. Tilsynet vurderer, at der i et observationsstudie udføres praktisk hjælp og personlig pleje på en tilfredsstillende og sundhedsfaglig forsvarlig måde. Under to observationsstudier følges gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne ikke, ligesom der i et tilfælde observeres en hygiejnisk mangelfuld arbejdsgang. I en bolig observeres, at der ikke er holdt tilstrækkelig struktur, ligesom overflader, gulve og inventar ikke er rengjort. Ligeledes opbevares rengøringsmidler ikke korrekt i boligen.

Tilsynet vurderer, at skraldeposer og vasketøjssække ikke håndteres korrekt, idet disse ses liggende på gulvet foran beboernes boliger. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes roller ved måltidet ikke udfyldes, så beboerne fuldt ud understøttes i måltidet, ligesom der kan arbejdes med at optimere serveringen, så den passer til rettens art og tradition samt understøtter en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af at bo på plejecentret. Flere beboere oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed, mens andre beboere oplever mangler i forhold til kontinuitet, hjælp til transport på og uden for plejecentret samt i forhold til mad og måltider. Beboerne oplever generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje, dog oplever beboerne, at der er problemer med, at hjælpen i perioder har en dårligere kvalitet eller ikke bliver leveret som aftalt.

Det er tilsynets vurdering, at der er et snavset i nogle boliger, ligesom der ses flere snavsende hjælpemidler. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har mistet sit vasketøj.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kontaktpersonordningen, men at flere beboere ikke er tilfredse med kontinuiteten. Beboerne oplever gode muligheder for at anvende deres ressourcer, og at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentret. Beboerne er generelt tilfredse med kontakten til medarbejderne, dog er to beboere mindre tilfredse med kvaliteten af kommunikationen. Beboerne giver udtryk for gode overgange mellem sektorer, dog oplever en beboer en mindre god indflytning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, samt hvordan der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Der er fokus på at arbejde tværfagligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i plejen samt for den sundhedsfaglige dokumentation og besøgsplanernes anvendelse. Det er tilsynets vurdering, at der kan arbejdes med at sikre et større kendskab til instrukser og vejledninger for nogle medarbejdere.

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 under to observationsstudier flere gange ikke følges gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, ligesom der under et observationsstudie observeres, at korrekt hygiejnisk arbejdsgang ikke overholdes i den praktiske hjælp.                     | Tilsynet anbefaler, at der sikres fagligt fokus på håndhygiejne, handskebrug og hygiejniske arbejdsgange, så alle medarbejdere kan udføre opgaverne på korrekt faglig vis.   |
| Tilsynet bemærker, at der ligger fyldte affaldsposer og vasketøjsposer på gulvet foran flere beboeres boliger.<br>Tilsynet bemærker, at der også ved tilsyn i 2018 blevet givet anbefaling omkring håndtering af affald.  | Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på at følge de hygiejniske retningslinjer vedrørende håndtering af affald og vasketøj.   |
| Tilsynet bemærker, at medarbejdernes rolle under måltiderne ikke fremstår tydelig, og at maden i et tilfælde serveres på en uhensigtsmæssig måde, der ikke passer til rettens art og tradition.<br>Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke er tilfredse med maden og måltiderne. | Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med medarbejdernes roller og ansvar ved måltiderne, og at der sikres tilstrækkelig viden om, hvordan maden bedst serveres.<br>Ligeledes anbefales, at der arbejdes med at sikre beboernes tilfredshed med mad og måltider. |
| Tilsynet bemærker, at der er beboere, som oplever manglende kontinuitet, og at dette påvirker kvaliteten i plejen i forhold til ønsker, vaner og kommunikation. Ligeledes oplever to beboere, at bad springes over, når der er fravær blandt de faste medarbejdere.               | Tilsynet anbefaler, at der sikres den nødvendige kontinuitet, samt at aftaler om hjælp til praktisk hjælp og personlig pleje overholdes, og at der ved afvigelser arbejdes med en struktur, der sikrer, at der kan følges op på den udskudte opgave.           |
| Tilsynet bemærker, at der i fire boliger ses snavsede gulve samt fire snavsede hjælpemidler.  | Tilsynet anbefaler, at der sikres tilstrækkelig renholdelse af hjælpemidler og boliger.  |
| Tilsynet bemærker, at en beboers vasketøj er forsvundet.  | Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter indsatsen med at sikre beboernes vasketøj.  |

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet                                     |   |
|---|---|
| Emne  | Data  |
| Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?                                    | <p>Leder oplyser, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra seneste tilsyn. Anbefalingerne blev drøftet med medarbejderne på afdelingsmøder, og der er blev anvendt information via nyhedsmail.</p> <p>I forhold til dokumentation har det lettet arbejdet med denne, at hver medarbejder nu har sin egen tablet. Dette har afhjulpet en række tekniske problemstillinger. Sygeplejerskerne udarbejder plan for at sikre, at de sygeplejefaglige opgaver er ajourført. Hertil er sygeplejerskerne nu knyttet til en etage, så de har overblikket over dokumentation på denne etage. Der er ansat en udviklingssygeplejerske, som har fokus på dokumentation.</p> <p>Der er netop udarbejdet undersøgelse på plejecentret om, hvorvidt medarbejderne følger retningslinjer for arbejds gange omkring Cura. Der er fokus på, hvilke barrierer der er for at følge arbejds gangen. Lokalområdekontorets audit viser en markant forbedring.</p> <p>Der er arbejdet med aktivitetsområdet, og der er nu aktivitetsvagt på hver etage både dag og aften. Der arbejdes blandt andet med, at alle beboere i løbet af året kommer på en tur med plejecentrets bus.</p> <p>I forhold til ældrepolitikken er denne drøftet med beboerne på forstanders kaffemøder på plejecentret. Beboerne har her udtrykt ønske om gerne at ville opbygge fællesskaber både på plejecentret, men også uden for plejecentret.</p> <p>I forhold til kommunikation er der på afdelingernes medarbejderdag i foråret arbejdet med plejecentrets værdier, herunder at plejecentrets værdi: "Al magt til beboerne" betyder at tale, lytte og handle med fokus på beboernes selvbestemmelse.</p> <p>Der er arbejdet med at forbedre kvaliteten af maden. Således serveres den varme mad nu midt på dagen.</p> <p>Leder fortæller, at der er problemstillinger omkring beboernes vasketøj, der bliver væk. Der er afdækket flere årsager til problemet, og der arbejdes med at finde løsninger.</p> <p>Der arbejdes løbende med Forbedringsindsatsen, og metoden anvendes til en række opgaver på plejecentret, herunder arbejdes der stadig med medicinområdet. Der arbejdes med dataindsamling og audit. Der er arbejdet med at sikre indsamling af tilstrækkelige data til den ugentlig audit. Der er uddannet 2 forbedringsagenter.</p> |
| Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder? | <p>Der mangler pt. en nattevagt og flere social- og sundhedsassistenter på plejecentret.</p> <p>Der er ændret på strukturen i opgavefordelingen blandt social- og sundhedsassistenter for at sikre, at der er de rette kompetencer til rådighed for mere komplekse opgaver. På sigt er ønsket, at der skal være 12 social- og sundhedsassistentstillinger med ekstra ansvar og 12 almindelige social- og sundhedsassistentstillinger.</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Der er etableret et internt vikarkorps på plejecentret, så det undgås at anvende eksternt vikarbureau.</p> <p>Der er arbejdet med temaer fra trivselsundersøgelsen.</p> <p>Leder oplyser, at det især er medicinrådet og fald, der fungerer godt i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser. Der arbejdes med at dokumentere tid for medicinadministration. Arbejdet med UTH har blandt andet betydet inddragelse af lokalområdekantoret og et styrket fokus på handleanvisninger og anvendelsen af disse. Leder oplever, at man generelt er gode til at følge op på UTH. Der er stadig et arbejde omkring at sikre endnu bedre indberetninger af UTH.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger, samt at kvalitetsarbejdet afspejler aktuelle risikofaktorer. |  |

| <b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>                                  |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?                               | <p>Plejecentret er organiseret med centerleder, kvalitetssygeplejerske, 4 sygeplejersker, demensvejleder, forflytningsvejleder, blevejleder og forbedringsagenter.</p> <p>Der er overlap i vagterne, og der er ledere, som møder tidligt hver dag. Overlevering til aftenvagter foregår samlet, og dette styrker kvaliteten.</p> <p>Der er morgenmøde dagligt på hver etage, hvor sygeplejerskerne deltager. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om uge, dvs. hver 4. uge på hver afdeling. Terapeuter og sygeplejersker deltager på disse konferencer.</p> <p>Der samarbejdes med Meyers Madhus omkring projekt om mad og måltider. Sygefraværet er fordelt på et faldende korttidsfravær og et stigende langtidsfravær. Der har været en række medarbejdere, som er ramt af alvorlig sygdom. Der arbejdes aktivt med at nedbringe fraværet på plejecentret. Retningslinjerne på området følges, og man er aktiv i forhold til at af-dække, om der er forhold på arbejdspladsen, der har betydning for fraværet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at sikre den rette organisering på plejecentret. |  |

| <b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>        |                       |
|--|-----------------------|
| Emne   | Data                  |
| Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet? | Ingen særlige ønsker. |



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse |   |
|--------------------------------------|---|
| Emne                                 | Data  |
| Kommunikation                        | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Der er en rolig og afslappet stemning og løbende dialog imellem medarbejder og beboer, mens beboeren modtager hjælpen. Beboer og medarbejder taler løbende sammen om, hvad der skal ske, hvad beboer ønsker og andre relevante emner, som beboeren selv tager initiativ til.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 2</u></p> <p>Beboer er hukommelsessvækket og modtager hjælpen af to medarbejdere. Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig. Den ene medarbejder hjælper beboeren med den personlige pleje, og den anden medarbejder holder beboer i hånden og taler beroligende. Medarbejder søger indimellem øjenkontakt med beboer og fortæller, hvad der skal ske. En tredje medarbejder kommer ind i boligen og vil begynde at informere om en anden beboer, hvor medarbejder hurtigt korrigerer, at det må vente.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Beboer og medarbejder taler om hverdagsting. Medarbejder spørger interesseret ind til beboerens familiære forhold. Det er tydeligt, at medarbejderen kender beboerens livshistorie. Beboeren synes at nyde dialogen med medarbejderen og er meget fortællelysten.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse    | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Beboeren inddrages løbende og er ligeledes selv aktiv deltagende i, hvordan beboer ønsker hjælpen leveret. Beboer guider medarbejder undervejs. Beboer ønsker at få smurt sine hæle og vil kontakte sin læge omkring problemstilling. Beboer beder medarbejder om at en fjerne en seddel fra væggen i badeværelset, hvorpå der er angivet, hvilken blestørrelse beboer anvender, da den ikke længere er aktuel.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 2</u></p> <p>Medarbejder holder fysisk på beboeren i forbindelse med, at beboeren lifies for at sikre beboerens tryghed. Beboers spørges, om hun ønsker den pågældende bluse på, hvorimod medarbejder ikke afstemmer valget af den øvrige beklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Medarbejder sikrer beboerens medindflydelse ved at lade beboer træffe egne valg, hvor dette er relevant. Eksempelvis i forhold til valg af tøj. Beboerens indflydelse sikres gennem måden, medarbejderen udfører hjælpen, idet denne tager udgangspunkt i beboerens vaner og ønsker, som er kendt af medarbejderen.</p>   |
| Rehabilitering                       | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Beboer er aktiv deltagende under plejen og følger med i arbejdsgangene og tilrettelæggelse af hjælpen. Beboer fortæller løbende medarbejder, hvordan hun ønsker plejen leveret. Beboer løfter selv sine ben, holder ved sengehest i forbindelse med vending etc. Beboer bliver liftet til sin kørestol og køres på badeværelset, hvor hun selv børster tænder.</p>  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje 2</u></p> <p>Beboer har svært ved at forstå en instruktion, men medarbejder guider beboerens hænder til at holde fast i sengehest og holde fast i stålft ved mobilisering. Beboernes tilbydes vaskeklud, og vasker selv sit ansigt.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Beboeren gives mulighed for at anvende egne ressourcer. Beboeren børster selv sine tænder, reder håret og klæder sig på med støtte og vejledning. Beboeren takker medarbejderen for en god pleje og roser medarbejderen for måden, hun hjælper på.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er individuel, anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og hjælpen ydes med en rehabiliterende tilgang. |  |

| Mål 2: Arbejdsgange  |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Organisering af arbejdet   | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Der står fast rullebord på badeværelse med alle remedier. Rullebord og affaldsspand placeres inden for rækkevidde. Beboeren ønsker trykforebyggende bandage på. Medarbejder undlader at forlade boligen, men tager telefonisk kontakt til sin kollega, som kommer med det ønskede materiale.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 2</u></p> <p>Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig, og remedier er placeret på sengebord ved sengen. Den ene medarbejder forlader boligen for at hente håndklæder. I forbindelse med den personlige pleje på badeværelset må beboeren afvente, da medarbejder går tilbage til beboernes skab for at finde tøj frem. Medarbejder må bruge lidt tid, da hun ikke kan finde det ønskede.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Medarbejder arbejder i et stille og roligt tempo. Der forekommer ingen afbrydelser undervejs.</p> <p>Medarbejder har godt kendskab til beboerens behov, ønsker og vaner og tager hensyn til disse i tilrettelæggelse og udførelse af plejen.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>                                 |   |
| Tilsynet vurderer, at der generelt er en god organisering af arbejdet. |   |

| Mål 3: Faglige opgaver |   |
|------------------------|---|
| Emne                   | Data  |
| Praktisk støtte        | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Medarbejder foretager sengeredning, oprydning og udluftning, mens beboer er på badeværelset. I forbindelse med nedre hygiejne anvender medarbejder to par handsker. Det observeres ikke, at medarbejder vasker hænder i forbindelse med plejen eller handskeskift. Ligeledes spritter medarbejder ikke hænder før telefonopkald. Afslutningsvis spritter medarbejder sine hænder og går ud med det indsamlede affald og porcelæn. Tilsynet observerer, at kørestolen er lettere støvet.</p> |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 2</u></p> <p>Den ene medarbejder hjælper beboeren på badeværelset, mens den anden medarbejder foretager linnedskift, oprydning og udluftning. Medarbejderne overholder gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Medarbejder udfører diverse praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Medarbejder konstaterer, at der er behov for skift af alt sengetøj. Der er løbet urin ned på armaturet til betjening af sengen og ned på gulvet. Medarbejder foretager aftørring, men tilsynet vurderer, at en mere omhyggelig rengøring er påkrævet og informerer efterfølgende medarbejderen herom. Under sengen bærer gulvet præg af, at der har været uheld tidligere. Medarbejder skifter sengetøj. Tilsynet bemærker, at medarbejder lader dynen røre ved gulvet.</p> <p>Boligen synes rodet. I flere rum trænger der til oprydning og aftørring af flader. Medarbejder rydder lidt op, men kommer ikke helt i bund, da dette vil kræve en særlig indsats og mere tid. Tilsynet observerer blandt andet, at der på badeværelset står et meget snavset vandglas, og at der er placeret en stor flaske med rengøringsmiddel på håndvasken sammen med beboerens toiletartikler. Sofabordet, gulvet på badeværelset og i stuen trænger til rengøring.</p> <p>Medarbejder er enig i, at det roder i beboerens hjem, og at der trænger til rengøring. Medarbejder er beboerens kontaktperson og plejer at være meget omhyggelig med rengøring og oprydning. Medarbejderen har ikke været hos beboeren i en uge, og der er ikke andre, som har fulgt op. Medarbejder oplyser desuden, at rengøringspersonalet er vidende om det særlige behov for rengøring, men at der af forskellige årsager ikke har været det nødvendige fokus herpå gennem den sidste tid.</p> |
| Personlig pleje | <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 1</u></p> <p>Beboer får hjælp i sengen til personlige pleje, både øvre og nedre hygiejne. Beboer hjælper selv aktivt til undervejs. Beboer beder om at få smurt sine hæle med creme og påsat forebyggende bandage. Beboer får hjælp til støttestrømpe og benklæder og mobiliseres med lift fra seng til stol. Beboer kan selv udtrykke, hvordan hun sidder, og om tøjet sidder som det skal.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige pleje 2</u></p> <p>Beboer får hjælp til nedre hygiejne i sengen og tildækkes efterfølgende. Beboeren får hjælp til at placere bleen korrekt og får benklæder og sko på, hvorefter beboer mobiliseres med stålift til stående stilling. Beboer køres på badeværelse placeret på bækkenstol og tilbydes hjælp til pleje af ansigt og øvre hygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje 3</u></p> <p>Beboeren følges til badeværelset og står foran håndvasken, mens den personlig pleje udføres. Beboeren virker tryk og tilpas i situationen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke vasker eller spritter hænder ved aftagning af handsker imellem opgaverne i boligen. Medarbejder spritter ikke hænder, inden boligen forlades. Medarbejder spritter dog hænder efter at have håndteret affald på fællesarealet.</p>  |

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at der i et observationsstudie udføres praktisk hjælp og personlig pleje på en tilfredsstillende og sundhedsfaglig forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at der under to observationsstudier ikke følges gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, ligesom der i et tilfælde observeres en hygiejnisk mangelfuld arbejdsgang.

Tilsynet vurderer, at der i en bolig ikke er holdt tilstrækkelig struktur, ligesom overflader, gulve og inventar ikke er rengjort. Ligeledes opbevares rengøringsmidler ikke korrekt på beboers badeværelse.

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

| Emne                | Data   |
|---------------------|--|
| Fællesarealer       | <p>På fællesarealet på en afdeling ligger der fyldte affaldsposer uden for flere af beboernes boliger. På en anden afdeling ligger flere fyldte vasketøjs-sække på gangen ved beboernes boliger. Medarbejder oplyser, at der er vaskedag på tilsynsdagen, hvor man opsamler sækkene i en vogn. Der er ingen vogn i afdelingen under tilsynets besøg. Tilsynet observerer, at en medarbejder trækker fire vasketøjssække hen ad gangen.</p> <p>I en afdeling sidder flere beboere i spisestuen. Tre medarbejdere står i køkkenet, en medarbejder spiser og en medarbejder ser tv.</p> <p>På en bænk på fællesarealet sidder en beboer. Beboer sidder og følger med i den aktivitet, der er på gangen.</p> <p>På fællesareal sidder en beboer sidst på formiddagen og spiser morgenmad. Beboeren har siddet ved morgenmaden et stykke tid, men har kun spist begrænset. Beboeren sidder og kigger på sit kogte æg og kan tilsyneladende ikke helt finde ud af at spise det. Ved tilsynets ankomst i fællesrummet er beboeren den eneste, som sidder ved bordet. Et andet sted i lokalet sidder en medarbejder.</p> <p>Inden frokost ser en beboer og medarbejder en film sammen.</p> <p>Tilsynet overværer en del af en frokost. 8-9 beboere er samlet omkring bordet, og der er meget stille. To medarbejdere er omkring måltidet, mens ses kun kortvarigt sidde med ved bordet. Tilsynet sætter sig og konstaterer, at flere af beboerne gerne vil tale.</p> <p>Før alle beboere er færdige med at spise, begynder medarbejderne at rydde af bordet. Beboerne oplyser, at det er sjældent, at medarbejderne sidder med ved bordet.</p> <p>Ved frokostmåltidet på en anden afdeling sidder beboerne fordelt ved flere borde. Det afventes, at den sidste beboer kommer til spisestuen, inden maden serveres. Beboer kommer til spisestuen og bydes velkommen af medarbejder. En beboer vil gerne have noget andet at spise end dagens ret. Beboer tilbydes en valgmulighed. Der serveres ris og kødboller uden sauce på et fladt fad. Karrysauce serveres for sig. Medarbejder forklarer tilsynet, at det er fordi kødbollerne er kommet fra køkkenet for sig selv i en beholder. Tilsynet observerer, at det er vanskeligt at tage ris fra det flade fad. Medarbejderne støtter beboer i at få mad fra fadene. Beboerne spørges til hver enkelt komponent. Der er god stemning og snak ved bordet.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>På flere afdelinger sidder beboerne i formiddagstimerne og ser tv på fællesarealet.</p> <p>På flere etager observerer tilsynet, at beboere sidder i opholdsstuen med en medarbejder. Beboerne får manicure. Medarbejderne er venlige og imødekommende over for beboerne på fællesarealet.</p> <p>På en afdeling skærer en medarbejder græskar ud sammen med en beboer. To andre medarbejdere sidder i en sofa og ser fjernsyn, der er ingen beboere i stuen.</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | På plejecentret er der besøg af en tøj-sælger, som har udstillet sit sortiment i forhallen. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>   |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at det ikke er hygiejnemæssigt korrekt og værdigt, at fyldte skraldeposer og vaske-tøjssække ligger på gulvet foran beboernes boliger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes roller ved måltidet ikke udfyldes, så beboerne fuldt ud understøttes i måltidet, ligesom der kan arbejdes med at optimere serveringen, så den passer til rettens art og tradition samt understøtter en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der igangsættes flere forskellige relevante aktiviteter i løbet af dagen for beboerne.</p> |   |

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

| <b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b> |  |
|--|--|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Livskvalitet   | <p>Beboerne har forskellige oplevelse af deres livskvalitet på plejecentret.</p> <p>Lidt mere end halvdelen af de beboere, tilsynet taler med, er meget tilfredse med at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at beboer bliver passet rigtig godt, og at beboer kan leve det liv, som han ønsker. En anden beboer fortæller, at der er mange gode ture, man kan deltage i. Beboeren nyder socialt samvær med sin nabo.</p> <p>Flere beboere fortæller om deres syn på maden. En beboer fortæller, at maden er lidt gammeldags, men smager dejligt, beboer nyder at spise i fællesskab med andre. En beboer har taget ni kilo på - så god er maden fortæller beboer.</p> <p>Andre beboere er ikke tilfredse med maden eller måltiderne. En beboer udtrykker utilfredshed med maden og fortæller, at beboer har talt med kokken herom, og der bliver lyttet, men de aftaler, der indgås, holder sjældent så længe af gangen. Beboer fortæller, at der flere gange har manglet pålæg, så man må spise flere stykker mad med samme pålæg. Beboeren har opgivet og supplerer nu maden ved selv at købe pålæg. Beboeren er utilfreds med at skulle have varm mad klokken 12.00. Beboeren finder, at dette strider mod hendes vante spisevaner.</p> <p>En beboer synes, at der bliver sjusket med fremstillingen af maden, at tilsmagning svinger, og der fx ikke altid er salt på kartoflerne.</p> <p>En anden beboer finder, at den varme mad er rigtig god, men aftensmaden er meget kedelig - det er fladt pålæg. Beboer savner, at der lidt oftere var en lun ret. Beboer oplever ikke, at morgenmåltiderne er hyggelige, der er få beboere, som spiser sammen, og ingen medarbejdere. En anden beboer finder også, at pålægget er kedeligt og vælger nogle gange helt at undgå pålægget. Beboer spiser i egen bolig, fordi kørestolen ikke kan komme ordentlig ind under bordet i fællesrummet. Når beboer modtager maden i boligen, er den kun lun - aldrig rigtig varm, ifølge beboeren.</p> <p>En beboer er glad for at bo på plejecentret, men er ærgerlig over ikke at kunne anvende sin terrasse, da beboer anvender kørestol - der mangler en udvendig køreliste. Beboer oplever, at afløsere ofte sendes ind for at hjælpe beboer, idet beboer er meget selvhjulpne.</p> <p>En beboer fortæller, at der kommer en del afløsere, og at disse fx ikke kender til, hvordan man fx spiser i afdelingen.</p> <p>En beboer trives ikke på plejecentret og fortæller, at der er mangel på kontinuitet, og at beboer ikke oplever sig mødt omkring ønsker og vaner.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>En beboer er præget af sin hukommelsessvækkelse og kan ikke svare på alle spørgsmål. Beboer fortæller dog til tilsynet, at beboer ikke er glad for at bo på plejecentret. Beboer kan ikke redegøre nærmere for dette.</p>   |
| Selvbestemmelse  | <p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse på plejecentret. En beboer fortæller, at medarbejderne siger, at det er beboers hjem, og at det er beboer, som bestemmer. Beboer kan fx godt lide at drikke kaffe i egen bolig om morgenen og først bagefter få hjælp til plejen. En beboer fortæller, at beboer står op, når det passer beboer selv.</p> <p>Ca. halvdelen af beboerne kender til Klippekortordningen, de fleste er dog usikre på, om de anvender ordningen. Flere beskriver at deltage i aktiviteter, som tilsynet vurderer er aktiviteter under klippekortet, fx indkøbsture og ledsagelse til familiebesøg. En beboer har udsat en tid hos behandler, da medarbejder alligevel ikke havde tid til at følge beboer.</p> <p>En beboer har behov for hjælp til transport ved aktiviteter på plejecentret. Beboer må ofte vente i længere tid på at få hjælp til at komme tilbage i afdelingen.</p> |
| Tryghed  | <p>Beboerne føler sig generelt trygge på plejecentret. Beboerne fortæller, at det er medarbejdernes tilstedeværelse, der giver tryghed. En beboer fortæller, at det er medarbejdernes forståelse for beboers behov, der giver beboer tryghed. En beboer synes, at det er vigtigt, at man kan låse døren til boligen.</p> <p>En beboer får anfald, og det er vigtigt for beboer, at medarbejderne med det samme kan se på beboer, at der er behov for hjælp.</p> <p>En beboer oplever ikke tryghed, da beboer ikke ved, hvornår hjælpen kommer.</p>   |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>   |  |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af at bo på plejecentret. Flere beboere oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed, mens andre beboere oplever mangler i forhold til kontinuitet, hjælp til transport på og uden for plejecentret samt i forhold til mad og måltider.</p> |  |

## Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

| Emne               | Data  |
|--------------------|---|
| Tildeling af hjælp | <p>Beboerne oplever generelt at få den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer er tilfreds med den tildelte hjælp, men kunne ønske, at det var muligt at få bad mere end en enkelt gang om ugen.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds, men oplever, at der kan være problemer i weekenden - hvor beboer ikke altid kommer op, som hun gerne vil - fx er der afløsere på arbejdet, som ikke kender beboer, og hvor beboer skal forklare det hele.</p> <p>Beboerne kan beskrive, til hvem de ville henvende sig, hvis de ville klage over noget på plejecentret. Beboerne nævner medarbejderne, leder og forstander. En beboer henviser til beboermødet som et sted, hvor man kan sige sin mening.</p> |
| Praktisk støtte    | <p>Tilsynet observerer, at boligerne generelt er rene, dog ses fire snavsede gulve. Tilsynet observerer desuden tre snavsede hjælpemidler.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med hjælpen, dog fortæller en beboer ikke at være helt tilfreds for tiden, da en medarbejder på en anden afdeling er syg, og det betyder mindre hjælp på den afdeling, hvor beboer bor.</p> <p>En anden beboer fortæller, at den faste medarbejder har ferie, og så bliver der ikke gjort rent. Tilsynet observerer, at der er rent i boligen.</p> <p>En beboer har mistet en hel uges vasketøj, det er tre uger siden, og det er ikke dukket op.</p>  |

|  |   |
|--|---|
|  | En beboer er ikke tilfreds med rengøringen, idet rengøringen ikke er omhyggelig, og der bliver ikke gjort rent under møbler og ud i hjørnerne.  |
| Personlig pleje  | <p>Beboerne er velsoignerede og beskriver at modtage hjælp til personlig pleje i varierende grad, svarende til deres behov.</p> <p>En beboer fortæller, at badet nogle gange aflyses. Medarbejderne fortæller beboeren, at de kun er to medarbejdere i dag, og så kan de ikke nå det.</p> <p>En anden beboer er meget tilfreds med hjælpen, men oplevede ugen før tilsynet ikke at få sit bad, fordi den faste medarbejder var syg, og der var mange afløsere på arbejdet. Tilsynet taler med en sygeplejerske om problemstillingen. Sygeplejersken gennemgår dokumentationen for beboer og finder ikke notater der af- eller bekræfter, om dette er tilfældet. I besøgsplanen er blot angivet, at beboer modtager hjælp til bad, ikke hvornår badet tilbydes. Derfor vil forskellige afløsere ikke vide, om badet er udsendt. Sygeplejersken er sikker på, at beboers udsagn er korrekt.</p> |
| Kontinuitet i plejen   | <p>En del af beboerne kender deres kontaktperson og er tilfredse med samarbejdet. En beboer fortæller, at kontaktpersonen hjælper med små praktiske opgaver, som fx at skrive og læse breve for beboer. En beboer fortæller om aktivitetsvagterne, som beboer er meget glad for.</p> <p>Flere beboere oplever, at der kommer mange afløsere på plejecentret.</p>  |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>   |   |
| <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje, dog er der problemer med, at hjælpen i perioder har en dårligere kvalitet eller ikke bliver leveret som aftalt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et snavset i nogle boliger, ligesom der ses flere snavsende hjælpemidler.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kontaktpersonordningen, og at flere beboere ikke er tilfredse med kontinuiteten.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer har mistet sit vasketøj</p> |   |

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

| Emne                      | Data   |
|---------------------------|--|
| Inddragelse og ressourcer | <p>Beboerne giver udtryk for at anvende deres ressourcer i hverdagen ved fx at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Holde orden i boligen</li> <li>• Vande blomster</li> <li>• Lægger vasketøj på plads</li> <li>• Rede sengen</li> <li>• Gå til gymnastik</li> </ul> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne i høj grad er opmærksomme på at støtte beboer til at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Beboerne fortæller generelt, at de ikke udfører praktiske opgaver uden for egen bolig.</p> <p>En beboer er glad for puslespil og har været på bustur til Den Blå Planet og Zoologisk Museum. Beboer deltager i øvrigt i en række aktiviteter.</p> <p>En beboer fremviser en aktivitetsplan. Der er tilbud om blandt andet: gymnastik, banko, neglecafé, krea-time, stolegymnastik, beboermøde, forstanderkaffe, indkøbstur, fredagsbar, quiz, mandeklub, biograf og gudstjeneste.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har fravalgt deltagelse i flere aktiviteter om formiddagen, da hun ofte først får morgenmad klokken 10.30, og eksempelvis gymnastikken starter klokken 11.00, så det kan beboeren ikke nå at blive klar til.</p> |



|   |   |
|---|---|
|   | Beboer fortæller, at hun spiser frokost og aftensmad på fællesarealet, men nogle gange må hun gå ind til sig selv, da nogle beboere sidder og skændes, og det gider beboeren ikke være en del af. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder for at anvende deres ressourcer. Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentret. |   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>   |   |
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>   |
| Respekt og trivsel i hverdagen  | <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler venligt og respektfuldt til dem.</p> <p>Beboerne fremhæver, at der også anvendes lidt humor i kommunikationen, og at medarbejderne er søde og respekterer beboernes bolig og privatliv ved fx at banke på døren.</p> <p>En beboer oplever kun begrænset kontakt med medarbejderne. Beboeren mener dette skyldes, at der kommer så mange forskellige medarbejdere. Beboeren fremhæver dog en særlig god kontakt til en bestemt medarbejder. Beboeren glædede sig på tilsynsdagen over, at en medarbejder kom og fortalte, hvornår beboer ville få hjælp senere på formiddagen. Beboeren ville ønske, at alle gjorde dette.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange medarbejdere, som hun har svært ved at forstå, hvilket gør, at dialogen ofte bliver lidt kort. Beboer pointerer, at hun er glad for, at hun stadig selv kan sige til og fra. Dialogen med medarbejderne bærer præg af, at man møder så mange forskellige, ifølge beboeren.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kontakten til medarbejderne. To beboere er mindre tilfredse med kvaliteten af kommunikationen. |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>                                    |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Overgang mellem sektorer   | <p>To beboere husker indflytningen på plejecentret, og har meget forskellige oplevelser af dette. En beboer oplever at have fået en god modtagelse. Der har været styr på tingene. En anden beboer husker indflytningen som en dårlig oplevelse. Beboer var meget ked af det og oplevede ikke rigtig, at medarbejderne hjalp beboer.</p> <p>Flere beboere beskriver at modtage god hjælp fra medarbejderne, der følger beboerne til ambulans behandling, samt at sygeplejersken fulgte godt op på behandlingen i forhold til et mindre indgreb.</p> <p>En beboer fortæller, at der var god hjælp til at tage beslutning om indlæggelse og efterfølgende at komme af sted. Beboer oplevede, at medarbejderne var klar til at tage imod ved hjemkomsten.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at beboerne giver udtryk for gode overgange, dog oplever en beboer en mindre god indflytning. |  |



### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet   |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Fokus i kvalitetsarbejdet  | <p>Medarbejderne oplyser, at der har været fokus på kommunikation med beboere med demens. Flere medarbejdere har været på demensvejlederkursus, og der er nu en vejleder i hvert afsnit.</p> <p>Der arbejdes med TOBS i social- og sundhedsassistentgruppen. Udviklingssygeplejerske er tovholder på området, og der arbejdes med akutkasse.</p> <p>I forbedringsindsatsen afholdes der møder hver 14. dag. Det er afhængigt af temaet, hvem der deltager. Der er arbejdet med intervallet mellem medicingivningstidspunkter. Der er arbejdet med vasketøjet, og medarbejderne oplever, at der stadig sker fejl på dette område. Medarbejderne oplever, at beboerne er utilfredse, når det ikke fungerer.</p> <p>Der er afholdt psykiatrikursus, og det er planen, at alle skal på kurset. Medarbejderne beskriver, at de har lært redskaber til at arbejde med low arousal.</p> <p>Der er altid opmærksomhed på aktiviteter, og der er en medarbejder både dag og aften, som arbejder med aktivitet. Der er et aktivitetsblad, hvor aktiviteterne er beskrevet, og medarbejderne hjælper beboerne med at få tilmeldt sig.</p> <p>Der afholdes "madåbent" i festsalen hver dag, hvor beboerne kan gå ned og spise. Medarbejderne oplever, at dette understøtter fællesskabet.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |   |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejecentret. |   |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet       |   |
|-----------------------------------|---|
| Emne                              | Data  |
| Kommunikation                     | <p>Medarbejderne fortæller, at man i kommunikationen er opmærksom på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kropssprog</li> <li>• Nærvær</li> <li>• Øjenkontakt</li> <li>• God tiltaleform, uden kælenavne</li> <li>• Rolig kontakt</li> <li>• Tale tydeligt</li> </ul> <p>Særligt i forhold til beboere med demens anvendes kort præcis kommunikation og god øjenkontakt.</p>   |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Der tages udgangspunkt i besøgsplanen og livshistorien. Det er vigtigt at kende beboerne og at spørge beboerne om deres ønsker hver dag. Beboerne skal træffe deres egne valg. Der er aktivitetsmøder, hvor beboerne kan fortælle, hvad de ønsker af aktiviteter. Der deltager også medarbejdere fra køkkenet, som spørger til beboernes ønsker til maden. Hertil kommer tilbud om forstanderkaffe.</p>                                      |
| Rehabilitering                    | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne understøttes i at anvende deres egen ressourcer. Det er grundlaget for plejen, og det er nødvendigt, at medarbejderne tager sig tiden hver dag, lige meget hvor travlt man har. Medarbejderne beskriver, hvordan en beboer fx har brækket hoften, og at denne beboer støttes til igen at komme op at gå. Der er samarbejde med fysioterapeut, så plejemedarbejderne kan understøtte træningen.</p> |

|   |   |
|---|---|
|   | Måltider serveres på fade og i skåle, så beboerne selv tager maden, og i en afdeling dækker beboerne selv bordet. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |   |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne, samt hvordan der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret. Beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer, og der er fokus på at arbejde tværfagligt. |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Mål 3: Sikkerhed</b>  |  |
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>  |
| Tryghed og sikkerhed   | <p>Medarbejderne oplever, at kontinuitet i forhold til medarbejderne er meget væsentlig for beboernes tryghed, og at kontaktpersonordningen har stor betydning. Medarbejderne beskriver, at der på en afdeling har været meget udskiftning i medarbejdergruppen. Der arbejdes med et fast afløserhold på plejecentret.</p> <p>Der anvendes dør- og positionsalarm i forhold til beboere, som ikke kan færdes sikkert på egen hånd.</p> <p>Beboere, som ikke kan anvende rollator udendørs, tilbydes transport i kørestol.</p> <p>Der er fokus på forebyggelse af UVI ved tilbud om hyppige drikkevarer, god hygiejne samt hyppige toiletbesøg og bleskift.</p> <p>Der er nogle beboere, som er tryktruede, og der arbejdes med at udskifte plejecentrets almindelige madrasser og vekseltrykmadrasser. Medarbejderne oplever, at der er en dygtig sygeplejerske, der er god til at støtte i forebyggelsesarbejdet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. |  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>  |   |
| <b>Emne</b>                                 | <b>Data</b>   |
| Arbejdsgange i plejen                       | <p>Arbejdsopgaverne fordeles fra morgenstunden med hjælp fra sygeplejersken. Medarbejderne oplever, at sygeplejerskerne udføre denne opgave godt, og at det er med til at give tryghed i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de, ved observerede ændringer hos beboer, tager kontakt til social- og sundhedsassistenten, som evt. tager kontakt til terapeuter og sygeplejerske.</p>   |
| Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation | <p>Der dokumenteres gerne med det samme, når en opgave er løst, eller senest inden man forlader arbejdspladsen. Medarbejderne har netop fået personlige tablets, hvilke er en stor fordel i det daglige arbejde.</p> <p>En medarbejder oplever, at det kan være svært at finde ud af, hvor i Cura der skal dokumenteres. Der er god sparring at få hos social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Man starter dagen med at orientere sig i beboernes journaler.</p> <p>Medarbejder oplever, at det kan være vanskeligt altid at nå dokumentationen, når der er travlt på afdelingen, medarbejder understreger, at der bliver dokumenteret det nødvendige.</p> |

|  |  |
|--|--|
| Instrukser og vejledninger   | Der anvendes VAR i arbejdet af både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. To social- og sundhedshjælpere har aldrig anvendt VAR og er ikke blevet introduceret til systemet. Man spørger hinanden, når man er i tvivl. Systemet anvendes under oplæring af eleverne. Der anvendes også KK-net. Der er forskel i graden af medarbejderens viden om instrukser og vejledninger. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>   |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i plejen samt for den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at der kan arbejdes med at sikre et større kendskab til instrukser og vejledninger for nogle medarbejdere. |  |

| <b>Mål 5: Dokumentation</b>  |   |
|--|---|
| <b>Emne</b>  | <b>Data</b>   |
| Besøgsplan   | <p>Det er social- og sundhedshjælperne, som udfylder besøgsplanen, og der findes vejledning til dette. Medarbejderne oplever, at planerne er velfungerende. Det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for opdatering af planen.</p> <p>Man orienterer sig i besøgsplanen hos de beboere, man ikke normalt hjælper.</p> <p>En god besøgsplan er detaljeret og handleanvisende, så plejen kan udføres, som beboer har behov for. Der skal være henvisninger til handleanvisninger. Det er beskrevet, hvad beboer selv kan udføre, og hvad medarbejderne skal støtte beboer til.</p> <p>Det er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, som udarbejder handleanvisninger.</p> <p>Vikarer har adgang til dele-tablets, som de kan anvende i arbejdet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |   |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanernes anvendelse. |   |

| <b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>                                      |                     |
|---|---------------------|
| <b>Emne</b>   | <b>Data</b>         |
| 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 2019" 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, 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                | <p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden</li> </ul>  |
| 2                | <p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>   |
| 3                | <p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>  |
| 4                | <p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>  |
| 5                | <p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p> |

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# 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:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

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

Vi har ingen bemærkninger til den faktuelle høring.

Vi oplever at dette tilsyn er et rigtig fint tilsyn - ikke i sit resultat - men i sin proces.

De observationer der er gjort, er jo den virkelighed der var på dagen - og den måde de er formuleret i rapporten er fine.

Denne rapport giver os et godt udgangspunkt for det videre arbejde - og i denne uge vil jeg med ledergruppen og MED udvalget fortsætte den proces vi allerede har sat gang i.

Med venlig hilsen

**Bjarne Webb-Sørensen**

Forstander

Dronning Ingrid's Hjem



# BILAG - FORMEL HØRING

Bestyrelsen tager tilsynsrapporten til efterretning og afgiver ikke yderligere høringsvar.

MED udvalget tager tilsynsrapporten til efterretning og vil indgå i udarbejdelsen af, og deltage aktivt i handleplanerne.

Med venlig hilsen

**Bjarne Webb-Sørensen**  
Forstander  
Dronning Ingrid's Hjem

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 21. oktober 2019 på Dronning Ingrid's Hjem, Københavns Kommune

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

### **Mindre tilfredsstillende.**

Ældrerådet har imidlertid også noteret sig følgende som positivt nemlig, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, men at der til gengæld mangler nogle forhold til, at kvalitetsarbejdet er tilfredsstillende og systematiske nok, men at der generelt er en god organisering af arbejdet.

Rådet har også noteret sig, at Tilsynet tillige har fundet, at der sporadisk ikke følges retnings-linierne for korrekt håndhygiejne og at der ligeledes findes en hygiejniske mangelfuld arbejdsgang ligesom rengøring af gulve og inventar er mangelfuld. Nogle beboere viser sig at have forskellige oplevelser af at bo på plejecentret mens andre oplever livskvalitet og selv-bestemmelse. Tilsynet påpeger således på en del ting ud over de nævnte, der ønskes rettet, og i forbindelse med plejecentrets forskellige udfordringer har Tilsynet derfor givet en række anbefalinger rettet mod fejl og mangler, hvilke anbefalinger Rådet tilslutter sig.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gia@bdo.dk

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

