

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejecentret Sølund

Uanmeldt ordinært tilsyn  
September 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	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

---

## 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 Sølund, Ryesgade 20, 2200 København N
<b>Leder</b>
Jan Nybo Jensen
<b>Antal boliger</b>
150 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 23. september 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 6 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 pædagog)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Margit Kure, Senior Manager, sygeplejerske og master i Health Management

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Vurderingen gives med udgangspunkt i, at der findes få fejl og mangler, som kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på plejecentret, men der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at der er fokus på at sikre medarbejderne de rette kompetencer i forhold til en høj kompleksitet i opgaverne. Der er ledelsesmæssigt fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld. Tilsynet observerer dog flere situationer, hvor beboerne bliver omtalt i tredje person.

Tilsynet vurderer, at den faglige tilgang under observationsstudiet af frokostmåltidet er af varierende kvalitet, samt at der ikke observeres den fornødne organisering af arbejdsopgaverne. Ved den personlige pleje sikres beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejdernes tilgang og adfærd er trygheds-skabende og beroligende. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, så de udfører støtten hensigtsmæssigt, og uden at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Tilsynet vurderer, at plejen udføres med hensyntagen til beboernes helhedssituation og ønsker, samtidig vurderes, at pleje og omsorg generelt udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Det observeres i det ene observationsstudie, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at beboerne deltager i hverdagslivet på afdelingerne, og at der er tilbud om forskellige aktiviteter. Beboerne oplever livskvalitet og mulighed for et individuelt liv med selvbestemmelse og en hverdag med trygge rammer. Beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne gives muligheder for anvendelse af egne ressourcer, samt at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. En beboer beskriver konkrete situationer, hvor der ikke foretages medicinadministration på en korrekt måde.

Det er tilsynets vurdering, at boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsførelse, samt at beboerne ligeledes er soignerede, svarende til deres livsførelse. I et tilfælde er vasketøjet ikke håndteret korrekt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation, og kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen samt har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan redegøre for og anvender besøgsplanen som det redskab, den er tiltænkt.

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 flere gange under tilsynet observeres, at medarbejderne taler om beboerne i 3. person.	Tilsynet anbefaler, at det drøftes i medarbejdergruppen, hvordan der opretholdes en værdig kommunikation i samvær med beboerne.
Tilsynet bemærker, at måltidet bærer præg af medarbejdernes forskellige faglige tilgange til udførelsen af måltidet.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at roller og ansvar er kendt af de medarbejdere, som deltager i måltidet.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i tilknytning til udførelse af personlig pleje ikke spritter deres hænder, inden de forlader boligen.	Tilsynet anbefaler, at retningslinjer for håndhygiene sikres overholdt.
Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde observeres, at vasketøj ikke håndteres korrekt, idet vasketøjet har ligget et døgn på gulvet i beboers opholdsrum.	Tilsynet anbefaler, at der sikres kendskab til korrekt håndtering af 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 siden seneste tilsyn er fulgt op på anbefalingerne herfra.</p> <p>I forhold til anbefaling omkring brug af musik er der løbende opmærksomhed på, hvordan musik anvendes i hverdagen på afdelingerne.</p> <p>I forhold til tilsynets anbefaling om selvbestemmelse er der fx arbejdet med brugen af klippekort, dette indgår blandt andet i GRUS, og der arbejdes med inddragelse af beboerne i hverdagslivet.</p> <p>I forhold til anbefaling om håndhygiejne er der arbejdet med blandt andet undervisning ved hygiejnesygeplejerske, og der er ledelsesfokus på korrekt handskebrug. Der er på en etage i forbindelse med Forbedringsindsatsen særligt fokus på håndhygiejne.</p> <p>I forhold til Forbedringsindsatsen arbejdes der generelt med indsats på medicinområdet. Derudover arbejder de enkelte etager med hver deres indsatsområde. Der arbejdes med dokumentation af anden medicin, opfølgning på FMK meddelelser, forebyggelse af UVI, hvor der er iværksat undervisning og træning på dukke i korrekt nedre toilette. Ved opstart af nye medarbejdere indgår dette også i introprogrammet.</p> <p>Leder har opmærksomhed på kompetenceudvikling af basisedarbejderne. Der er udarbejdet et introprogram for nyansatte med 13 faglige emner, som medarbejderne kommer igennem i løbet af de første to års ansættelse. Programmet kaldes ”Fra novice til kompetent praktiker”. Dette er iværksat på grund af den store kompleksitet i beboergruppen.</p> <p>Leder oplever, at CURA er implementeret på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes med emnet Professionel Adfærd i ledergruppen i et organisationsudviklingsprojekt,</p> <p>Der er fire strategiske målsætninger på Sølund, og lige nu arbejdes der med baggrund i disse med hverdagsliv og klippekort. Der er opmærksomhed på medarbejdernes indstilling til arbejdet. Professionel adfærd bliver således et gennemgående tema på årets personale dag.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder oplyser, at der er en sygeplejerske i fagstaben, som arbejder med UTH. Der udarbejdes hændelsesanalyser, som understøtter læring. Dette drøftes på fagmøder to gange årligt. Det er på baggrund af dette arbejde, at der nu arbejdes med UVI.</p> <p>Sårbehandlingen styres af husets to sårsygeplejersker. Der anvendes telemedicin i samarbejde med Bispebjerg Hospital. Sårpleje indgår i de 13 emner i introduktionsprogrammet.</p> <p>Dysfagi er fortsat et emne, der arbejdes med på Sølund. Der samarbejdes med Træningscenter Nørrebro, der foretager spisevurderinger på Sølund. Køkkenet på Sølund producerer dysfagidiæt, og der er en afprøvning i gang, hvor maden på en etage leveres på ruminddelt porcelænstillærken, for at sikre, at maden er indbydende ved servering.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at der er fokus på at sikre medarbejderne de rette kompetencer i forhold til en høj kompleksitet i opgaverne.

### Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder oplyser, at der er ansat tre sygeplejerske i fagstaben. Disse støtter kvalitetsarbejdet for to etager hver. Der vælges et indsatsområde på hver etage, og der er fokus på at sikre implementering, før der iværksættes nye indsatser, samt at erfaringer deles mellem etagerne.</p> <p>Der afholdes tavlemøder jævnligt, hvor udvikling i kvalitetsarbejdet drøftes. Der arbejdes med SaftyCross, der visualiserer, om der er sket fejl eller ingen fejl. Dette udføres på medicin og FMK meddelelser.</p> <p>Der er fire afdelingsledere og hertil faglige koordinatore på alle etager samt sygeplejersker på alle etager i dagvagt. I aftenvagt er der sygeplejerske/social- og sundhedsassistent, som dækker hele huset, og i nattevagten er der en ansvarshavende social- og sundhedsassistent. Der er ansat pædagoger og to demensvejledere på Sølund.</p> <p>Der samarbejdes med VISO, Arbejds Miljø København og lokalområdets demensrådgiver.</p> <p>Der er højt fravær på plejecentret. Dette skyldes, at langtidsfraværet er steget, mens korttidsfraværet er faldet. De enkelte medarbejdere følges tæt, og retningslinjer for sygefravær følges.</p> <p>Gennemstrømningen af medarbejdere er almindelig på plejecentret. Rekruttering af social- og sundhedsassistenter er pt. vanskelig. Der er senest ansat fire nye sygeplejerske. Pt. er der en ledig nattevagtsstilling, som har været ledig længe. Det indgår i ledelsens organiseringsarbejde, hvordan kompetencerne fordeler sig på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes med triagering, og dagens opgaver fordeles efter faglige kompetencer, kontinuitet og kontaktpersonordning.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

### Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ingen ønsker.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderne taler venligt og imødekommende med beboerne i optakten til måltidet. En medarbejder understøtter samtale under hele måltidet. Ved et bord sidder to medarbejdere. Medarbejderne er venlige, men understøtter ikke samtale og henvender sig mest til beboerne i forhold til, om de ønsker noget at drikke eller spise. Medarbejder udveksler indbyrdes lidt bemærkninger om praktiske opgaver. Medarbejderne taler om en beboer, som er til stede, i 3. person. De drøfter beboers sovemønstre, vaner og en observation omkring beboers hud. En beboer blander sig herefter også i samtalen om, hvordan denne beboer normalt agerer ved måltidet. En medarbejder går ind i spisestuen talende i telefonen, imens beboerne stadig sidder ved bordet.</p> <p><u>Observation af praktisk hjælp</u></p> <p>Medarbejder banker på og træder ind i beboerne bolig. Medarbejder henvender sig til beboer med godmorgen, præsenterer tilsynet og afventer en accept til, at tilsynet må deltage. Medarbejder spørger ind til, om beboeren har sovet godt. Medarbejder foretager et par praktiske gøremål og sætter sig roligt ned over for beboeren. Medarbejder spørger ind til beboerens pårørende og deres besøg og aflæser samtidig beboerens behov for at snakke via beboerens svar, som er korte. Afslutningsvis får beboer oplysning om et præcist tidspunkt, hvor medarbejderen vil vende tilbage, da det nøjagtige tidspunkt er særdeles vigtigt for beboer.</p> <p>Medarbejderen udviser en rolig adfærd under hele forløbet.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u></p> <p>Beboer har behov for hjælp af to medarbejdere. Den ene medarbejder berører beboers skulder for at skabe kontakt og hilser på beboeren. Medarbejder spørger ind til, om beboer har fået det bedre, da beboeren har været forkvalmet om natten. Beboer har demens, og medarbejder henvender sig ved at sikre øjenkontakt og anvende korte sætninger. Anden medarbejder kommer efterfølgende ind, sikrer øjenkontakt og hilser på beboeren i en frisk tone, som beboer responderer positivt på. Der kommunikeres løbende med beboeren, hvor medarbejderne giver sig tid og afventer beboers svar.</p> <p>Medarbejderne spørger løbende og på skift ind til beboerens velbefindende. Der observeres tre situationer, hvor medarbejderne taler i tredje person om beboer hen over hovedet på beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne præsenteres for de forskellige typer smurt smørrebrød, og medarbejder giver sig tid til, at beboerne vælger. Medarbejder spørger særskilt ind til et tilbehør til den ene type pålæg.</p> <p>Beboere, som får dysfagidiæt, får serveret maden udportioneret på tallerken. Beboerne oplyses ikke om, hvilken ret der er tale om. To medarbejdere taler indbyrdes om, at en komponent nok er gulerod på grund af farven. Tilsynet spørger efterfølgende medarbejderne, som har ydet hjælp til spisning hos disse beboere, om, hvilken ret beboerne har fået at spise, hvilket medarbejderne ikke kan svare på.</p>

	<p>Der er tilbud om vand og mælk.</p> <p>To medarbejdere rejser sig ret hurtigt og vil gerne rydde af bordet. Den ene medarbejder efterlader derved en beboer ved bordet, som stadig spiser. Denne beboer har behov for guidning. En tredje medarbejder fastholder, at der stadig spises og beder kollegaer om, at der ikke forstyrres med afrydning. Umiddelbart efter vælger man at tage af bordet. Beboerne sidder stadig ved bordet, og to medarbejdere står og taler sammen på gangen.</p> <p><u>Observation af praktisk hjælp</u></p> <p>Medarbejder har et særdeles godt kendskab til beboeren, og det er tydeligt, at hjælpen tager afsæt i faste rutiner. I forbindelse med, at medarbejder sætter morgenbakken, sætter beboeren sig op på sengekanten og indtager sine piller. Samtidig spørger medarbejder ind til behovet for at vande beboernes blomster, hvilket beboeren bekræfter. Medarbejder følger efter behovet for vand og vander beboerens blomster. Efter medicinindtagelsen flytter beboeren sig over i sin lænestol for at spise sin morgenmad.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u></p> <p>Medarbejderne informerer på skift og løbende beboerne om, hvad der skal ske, og hvad de gør. Medarbejderne aflæser beboerens kropssprog, fx giver beboeren udtryk for ubehag i forbindelse med vending, hvor de nænsomt forsøger at lægge liftstykke under beboeren i forbindelse med mobilisering fra seng til badestol. Tilsynet observerer, at beboer kortvarigt ligger utildækket. Beboeren adspørges, om han sidder godt, hvilket han bekræfter.</p> <p>Medarbejder har løbende kontakt med beboer under badet og spørger ind til vandtemperatur, og hvordan badet opleves, dette responderer beboeren kort på.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne tilbydes færdigsmurt smørrebrød. Beboerne vælger deres mad fra et fad, som bæres rundt af en medarbejder. Medarbejderne skænker drikkevarerne.</p> <p><u>Observation af praktisk hjælp</u></p> <p>Beboeren har sine egne rutiner og morgenritualer, som medarbejderne understøtter både verbalt og nonverbalt.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u></p> <p>På grund af sin helhedssituation har beboeren vanskeligt ved at hjælpe til, men medarbejderne motiverer og guider beboeren til at holde fast i en medarbejders hånd, holde fast i sengehest ved vending eller sejl ved liftning.</p> <p>Beboeren motiveres til at løfte arme og ben samt at læne sig frem i forbindelse med brusebadet. Medarbejder opmuntrer og roser beboeren undervejs.</p> <p>Beboer får sin tandbørste i hånden og børster selv sine tænder.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld. Tilsynet observerer dog flere situationer, hvor beboerne bliver omtalt i tredje person.</p>	

Tilsynet vurderer, at den faglige tilgang ved måltidet er af varierende kvalitet. Ved den personlige pleje sikres beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, og medarbejdernes tilgang og adfærd er tryghedsskabende og beroligende.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af frokostmåltid:</u></p> <p>Ved måltidets start er medarbejderne nødt til at flytte flere beboere, så en sidste beboer kan komme på plads ved bordet. Beboerne bliver lidt forstyrret af dette, men medarbejderne formår at skabe ro omkring situationen ved at anerkende, at beboerne gerne vil sidde ved bordet og straks kommer tilbage til deres plads.</p> <p>Der sidder medarbejdere ved to beboere, som har behov for hjælp til at spise. En beboer sidder alene ved et bord og kalder mange gange på hjælp. Beboer er utålmodig i forhold til at få mere mad. En medarbejder passerer flere gange beboer uden at reagere på beboers kald. Denne medarbejder går en del rundt, og det er utydeligt, hvad medarbejders rolle er. Medarbejderen, som serverer taler beroligende til beboer på afstand og efter endt servering, sætter medarbejder sig ved beboer og serverer et stykke smørrebrød mere. Beboer falder med det samme helt til ro.</p> <p>Der serveres kaffe og kage i umiddelbar forlængelse af frokosten. Medarbejderne er opmærksomme på også at byde en pårørende på en kop kaffe, hvilket betyder meget for beboer.</p> <p><u>Observation af praktisk hjælp</u></p> <p>Beboer ønsker morgenmad i sin bolig, som medarbejder starter med at tilberede. Beboer ønsker, at maden og beboers medicin medbringes ved første morgenbesøg. Medarbejder kender beboernes ønske om struktur og rutiner og udfører roligt praktiske opgaver i boligen. Medarbejder spørger ind til, om der er de remedier, der er behov for, og tjekker skabe og badeværelse for diverse, som beboeren får brug for ved personlig pleje.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u></p> <p>Opgaverne er fordelt imellem de to medarbejdere. Den ene medarbejder henvender sig til beboeren, og den anden medarbejder sørger for de praktiske opgaver omkring rullebord til nedre hygiejne og badet på badeværelset. Mens den ene medarbejder hjælper beboer med badet, klarer den anden medarbejder øvrige praktiske opgaver i boligen, som skift af sengeinned, oprydning og udluftning.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der ved observationsstudiet af frokostmåltidet ikke observeres den fornødne organisering af arbejdsopgaverne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i forhold til observationsstudier har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at de udfører støtten hensigtsmæssigt, og uden at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observation af frokostmåltid</u></p> <p>Ikke relevant.</p>

	<p><u>Observation af praktisk hjælp</u> Som fast rutine bliver morgenbakken placeret foran beboerens på sengebordet. Medarbejder trækker gardinerne fra, og undervejs bliver der ryddet lidt op i boligen. Medarbejder overholder gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u> Medarbejder har medbragt et rullebord, som indeholder diverse relevante remedier, som placeres inden for rækkevidde. Medarbejderne anvender generelt korrekt håndhygiejne gennem hele processen, dog observeres, at begge medarbejdere forlader boligen uden forudgående afspritning af hænder. Beboer tilbydes afslutningsvis morgenmad i fælles spisestue.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observations af frokostmåltid</u> Ikke relevant.</p> <p><u>Observation af praktisk hjælp</u> Beboer ønsker den samme morgenmad dagligt, som serveres på morgenbakke i boligen.</p> <p><u>Observation af personlig pleje - bad</u> Beboer får hjælp til personlig pleje i sengen af to medarbejdere. Den ene medarbejder holder beroligende beboeren i hånden, mens den anden medarbejder udfører plejeopgaven. Medarbejder taler løbende med beboeren for at berolige og spørger løbende ind til beboernes accept og trykthed, som beboeren indimellem bekræfter med et smil. Medarbejderne støtter beboeren i forbindelse med mobilisering fra seng til stol. Efter badet liftes beboer tilbage i sengen og får omhyggeligt og nænsomt foretaget nedre hygiejne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejen udføres med hensyntagen til beboers helhedssituation og ønsker, samtidig vurderes, at pleje og omsorg generelt udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Det observeres i det ene observationsstudie, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>	

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer på flere afdelinger, at flere beboere sidder ved morgenbordet. Beboerne har valgt forskellig slags morgenmad, og der er en god stemning. Medarbejderne går lidt til og fra rummet. Beboerne sidder længe ved morgenmaden.</p> <p>Tilsynet observerer en beboer, som ryger i spisestuen. Medarbejder oplyser, at beboer har en kognitiv problemstilling og ikke kan huske, at der ikke må ryges på fællesarealerne. Medarbejderne stopper beboers rygning, så snart de ser det.</p> <p>På afdelingerne ses skærme med fotografier af de medarbejdere, som er til stede på afdelingen.</p> <p>Tilsynet observerer, at frokostbordet på en afdeling er dækket mere end 1½ time før frokost. Der sidder flere beboere ved bordene.</p>

Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at flere beboere befinder sig på fællesarealerne i formiddagstimerne, medarbejderne går til og fra.</p> <p>I eftermiddagstimerne observeres, at en medarbejder sidder i samtale med en beboer på gangen.</p> <p>På gangene er der på store tavler skrevet, hvilke aktiviteter ugen byder på i aktivitetscentret. Der er både formiddags- og eftermiddagsaktiviteter af varierende karakter. Hertil kommer opslag om andre typer aktiviteter, som fx besøg af præsten.</p> <p>Tilsynet observerer ingen aktiviteter på afdelingerne den første dag af tilsynet. En medarbejder orienterer tilsynet om, at mandag er doseringsdag, hvilket betyder færre aktiviteter, samt at aktiviteter ofte sker i aktivitetscentret. På den anden tilsynsdag fortæller medarbejderne om flere forskellige aktiviteter på dagen fx gang-bowling og salsa.</p> <p>Tilsynet observerer, at tre medarbejdere taler om en tilstedeværende beboer i 3. person, da denne er på vej ud af huset. Medarbejderne er optaget af beboers gøremål og forventet hjemkomst.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne deltager i hverdagslivet på afdelingerne, og at der er tilbud om forskellige aktiviteter. Tilsynet observerer en episode, hvor en beboer bliver omtalt i tredje person.	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne oplever, at der er opbakning og hjælp fra medarbejderne til at leve det liv, som de ønsker.</p> <p>En beboer fortæller, at beslutning om at flytte på plejecenter var meget stor og overvældende. Beboer oplever opbakning fra medarbejderne i hverdagen, og der er aldrig sure miner. Medarbejderne opfordrer beboer til at søge hjælp hos dem.</p> <p>En beboer klager til tilsynet over ikke at have fået sin medicin til tiden. Medarbejder oplyser tilsynet om, at beboer ofte forlader afdelingen, og dette er også sket på tilsynsdagen, hvorfor medicinen er givet forsinket.</p> <p>En beboer er ikke helt realistisk i forhold til sit hverdagsliv på plejecentret. Beboer er ikke tilfreds med maden og beskriver både sine relationer til medarbejdere og øvrige beboere som værende af meget forskellige karakterer.</p> <p>En beboer oplever, at det er udmærket at bo på plejecentret, særlig er beboer glad for, at der er respekt omkring beboers ønskede livsstil. Beboer har haft lejlighed til at have et husdyr, hvilket er meget vigtigt for beboer.</p> <p>En beboer er meget glad for musik, og musikken gør Sølund Plejecenter til et særligt sted at bo. Der synses meget, og det giver stor glæde for beboer.</p> <p>En beboer har svært ved at forholde sig til spørgsmål om livskvalitet på plejecentret. Beboer oplever ikke, at det er et valg, men en nødvendighed at bo på plejecentret. Beboer betragter ikke boligen som sit hjem. Beboer er ikke utilfreds med medarbejdernes hjælp. Tilsynet drøfter beboers situation med medarbejder, som beskriver, at man er opmærksom på dette, og at det blandt andet er undersøgt, om beboer lider af depression.</p>

	<p>En beboer er flyttet ind for nylig og var meget bekymret for fremtiden, men det er alt sammen gået udmærket, og beboer er tilfreds.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse på plejecentret. En beboer beskriver, at medarbejderne spørger beboer, hvordan hun ønsker hjælpen, og at medarbejderne er opmærksomme på, hvad beboer har behov for.</p> <p>En beboer er meget på tur i løbet af dagen. Det giver beboer en følelse af frihed.</p> <p>En beboer oplever selvbestemmelse, men blev irriteret engang over en medarbejder, som lagde tøj til vask, som beboer ikke synes var snavset, En beboer fortæller, at man på plejecentret kan have et privatliv, og det er vigtigt for beboer.</p> <p>En del af beboerne mener ikke at kende til klippekortsordningen, mens andre nævner en række individuelle aktiviteter, som at hente mad til beboers kæledyr eller at gå ud og spise en is med en medarbejder.</p> <p>En beboer fortæller med et smil, at beboer oplever at underholde medarbejderne, når der afvikles klippekort. Beboeren giver medarbejderne valget mellem tre aktiviteter, alle aktiviteter, som beboer holder af.</p> <p>En beboer fortæller, at beboers fysik vanskeliggør en række aktiviteter, men at medarbejderne er flinke til at hjælpe beboer med at komme på gaden. Kontaktpersonen understøtter beboers oplevelse af frihed.</p>
Tryghed	<p>Beboerne fortæller alle, at de er trygge ved at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er meget tilfreds og føler sig meget taknemmelig. Beboer oplever, at man er beskyttet hele tiden.</p> <p>En beboer, fortæller, at det er medarbejderne, som gør beboer tryk.</p> <p>En beboer siger også, at det er medarbejdernes tilstedeværelse, for man kan blive dårlig, og så er det godt, at de er tæt på.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og mulighed for et individuelt liv med selvbestemmelse og en hverdag med trygge rammer.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at modtage hjælp og støtte, der passer til deres behov. En beboer mener ikke, at hjælpen altid kommer hurtigt nok. På tilsynsdagen ville beboer gerne have hjælp til at få sine bukser på, hvilket beboer dog selv har klaret. Beboer er ikke helt tydelig i sine beskrivelser af problemstillingen.</p> <p>De fleste beboere kender ikke til klageadgang på plejecentret, men kan næsten alle angive, at de enten vil tale med kontaktpersonen, en leder eller inddrage de pårørende, såfremt de ønsker at klage.</p> <p>En beboer fortæller, at der er beboermøder, hvor man fx kan drøfte valgmulighederne til frokost eller andet, som man ønsker, at der skal ændres på.</p>
Praktisk støtte	<p>Hos en beboer får tilsynet ikke adgang til boligen. Hos alle andre beboere er boligerne rene, svarende til beboers livsførelse. Alle hjælpemidler tilsynet ser er rene.</p> <p>I en bolig er der en ubehagelig lugt. Medarbejder oplyser til tilsynet, at kilden til lugten er fjernet, samt at de arbejder på at fjerne lugten.</p>

	<p>I en anden bolig er der ligeledes en ubehagelig lugt, som skyldes, at beboer ikke ønsker at modtage hjælp i forhold til en konkret opgave. Medarbejder oplyser efterfølgende til tilsynet, at de arbejder med relationen til beboeren for at skabe tryghed, så beboerne ønsker at tage imod hjælpen.</p> <p>Hos en beboer ligger der vasketøj på gulvet i beboers opholdsrum. Medarbejder fortæller, at tøjet ligger på gulvet, idet beboer mangler en vaskepose til snavset tøj. Beboer oplyser, at der vil mangle rent undertøj dagen efter. Medarbejder er bekendt med, at beboer ikke har modtaget sit rene vasketøj dagen før som planlagt. Ved tilsynets spørgsmål om dette, beslutter medarbejder at vaske beboers tøj selv. Beboer har loftplader stående i stuen fra beboers badeværelse - beboer mener, at de har stået der i 4 måneder, nogle gange drypper det ned fra loftet på badeværelset. Tilsynet bliver oplyst om, at ledelsen er klar over problematikken, men ikke kan gøre yderligere, da det er boligselskabet, der skal stå for dette.</p> <p>I en bolig ses flere små fluer. Medarbejder oplyser, at dette tidligere har været et problem, som har været behandlet, og at det stammer fra afløbet. Medarbejder siger, at man ikke har været opmærksom på, at problemet er kommet igen og sætter med det samme i værk, at afløbet behandles igen.</p> <p>Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp. En beboer beskriver, at medarbejderne er gode til at rydde op løbende og fx tage snavset service med ud. Beboer bemærker, at medarbejderen sørger for, at beboer altid har frisk vand at drikke.</p> <p>Hos nyindflyttet beboer observerer tilsynet, at beboer ligger på sin seng uden lagen. Tilsynet bliver oplyst om, at beboer kun har et sæt sengetøj, som er til vask på tilsynsdagen.</p> <p>En beboer synes ikke rengøringen er helt, som beboer selv ville have udført den. Beboer mener, at det skyldes den tid, som medarbejderen har til rådighed til opgaven. Boligen er ren ved tilsynets besøg.</p>
<p>Personlig pleje</p>	<p>Beboerne er soigneret, svarende til deres livsstil.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med hjælpen til personlig pleje. En beboer finder dog, at et ugentligt bad er for lidt, idet beboer har problemer med sin hovedbund. Beboer har endnu ikke bedt medarbejderne om hyppigere bade.</p> <p>En beboer oplyser, at man kan få hjælp, hvis man har behov for det.</p> <p>En beboer er tilfreds med hjælpen og beskriver, at beboer netop er blevet barberet. Beboer ordner selv den daglige pleje.</p> <p>Flere beboere klarer selv den daglige pleje, mens andre beboere beskriver, at de deltager aktivt og gør det, de selv kan, når de modtager hjælp fra medarbejderne til fx bad.</p> <p>En beboer er lang tid om at tage bad og kan ikke indstille sig hurtigt på at komme i bad, fx hvis medarbejder spørger samme dag. Beboer kunne tænke sig at få en fast aftale om bad og gerne dagen før.</p> <p>Tilsynet er i dialog med medarbejderne om flere beboeres hygiejne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er opmærksomme på beboernes hygiejne. Medarbejderne oplyser blandt andet, at en beboer ikke ønsker at få rent tøj på, og at man acceptere beboers valg, men er i stadig dialog med beboer om dette. Hos en anden beboer observerer tilsynet, at beboers fødder trænger til pleje. Medarbejder beskriver en indsats over længere tid med fokus på at sikre beboers hygiejne samt understøttelse af, at beboer har en relevant adfærd i forhold til egen pleje og udskillelser. Beboer har tilknyttet socialrådgiver i forhold til beboers økonomiske situation, herunder mulighed for at sikre midler til fodpleje.</p>

Kontinuitet i plejen	<p>En beboer kan ikke indgå i samtale om kontinuitet. Generelt oplever beboerne, at der er kontinuitet i plejen. To beboere oplever, at der er en del afløsere/medarbejdere, som de ikke kender.</p> <p>En beboer beskriver, at det er den samme medarbejder, som hjælper beboer hver dag. Beboer fandt det først lidt grænseoverskridende, at medarbejder er en mand, men nu hvor man kender hinanden, synes beboer ikke, at det er et problem. Medarbejder er sød og dygtig. En beboer finder, at det hele tager lidt længere tid i weekenderne. En anden beboer, at der er længere ventetider om aften og natten.</p> <p>En beboer roser sin kontaktperson meget. Beboer siger, at det ikke kan beskrives, hvor meget kontaktpersonen betyder for beboers hverdag og trykthed. Beboer finder også, at de øvrige medarbejdere er meget hjælpsomme.</p>
----------------------	--

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har behov for.  
 Tilsynet vurderer, at boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsførelse.  
 Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, svarende til deres livsførelse.  
 Tilsynet vurderer, at vasketøj i et tilfælde ikke håndteres korrekt.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver, at de inddrages i forskellige opgaver, og at de gerne vil gøre det, som de selv kan magte. To beboere fortæller, at der er en naturlig forventning til, at beboerne deltager i egen pleje og nogle praktiske opgaver, hvis man kan.</p> <p>Beboerne giver en række eksempler på, hvilke opgaver de selv udfører:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tage service ud fra boligen</li> <li>• sætte sit service til opvask i spisestuen</li> <li>• samle vasketøj sammen</li> <li>• lægge vasketøj på plads</li> <li>• rede sengen</li> <li>• holde orden i boligen</li> <li>• hente morgenavisen</li> </ul> <p>En beboer beskriver, at der er mulighed for mange aktiviteter i hverdagen. Beboer viser tilsynet husavisen og fortæller om OL på Sølund.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan medarbejder støtter beboer til at vaske sig selv. Beboer beskriver at deltage til fælles sang, selv om beboer ikke synger selv. En beboer vil gerne hjælpe de øvrige beboere, hvis de har svært ved at gå eller sidder i kørestol. Beboer besøger fast en anden beboer hver aften til kaffe. En beboer ønsker ikke at deltage i aktiviteter, men løser krydsord, ser tv og læser. En beboer træner to gange pr. uge og går til oplæsning to gange pr. uge. Beboer vil altid gerne deltage, når der er underholdning om eftermiddagen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne gives muligheder for anvendelse af egne ressourcer.



Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at de oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne. Beboerne er generelt tilfredse med kontakten til medarbejderne.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og at man også har det sjovt sammen. Det giver en god stemning.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan medarbejderne altid banker på døren, inden de kommer ind i boligen,</p> <p>En beboer giver udtryk for, at beboer får udleveret sin medicin på forskellig måde, hvilket betyder, at der ikke altid følges op på, om beboer har indtaget sin medicin. Tilsynet drøfter beboers udsagn med ledelsen.</p> <p>En beboer oplever, at der kan være sproglige problemer i forhold til nogle medarbejdere.</p> <p>En beboer oplever, at der er en kulturel barriere i forhold til nogle medarbejdere, og at dette virker forstyrrende på beboers kontakt til dem. Beboer kan ikke uddybe dette nærmere. Beboer oplever generelt, at medarbejderne ofte skal hurtigt videre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer beskriver konkrete situationer, hvor der ikke foretages medicinadministration på en korrekt måde.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>To beboere beskriver deres indflytning på plejecentret som forvirrende. Beboerne fortæller, at de var syge i perioden.</p> <p>Fem beboere kan huske at have været indlagt eller til ambulans undersøgelse på hospitalet. Beboerne er generelt tilfredse med oplevelsen i forhold til plejecentrets indsat.</p> <p>Fem beboere kan ikke beskrive nogle overgange.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med forskellige temaer under Forbedringsmetoden: håndhygiejne, medicin og urinvejsinfektioner. Musik er en vigtig del af det daglige arbejde, og der samarbejdes med musikerterapeut. I løbet af dagen afveksles mellem forskellig musik. Der anvendes musik hos nogle beboere under den personlige pleje.</p> <p>Medarbejderne oplever, at fokus på rehabilitering er en igangværende indsats, og at der er fokus på en rehabiliterende tilgang i plejen.</p>

	<p>Der arbejdes med hverdagslivet på afdelingerne. Her inddrages beboerne i praktiske opgaver som fx at rydde af bordet, gå med kaffevogn, folde ser-vietter, gå med madspild til kælderens eller at dele rent vasketøj rundt. En beboer deler post rundt på afdelingen.</p> <p>Der er ansat pædagoger på Sølund. Dette er startet som et projekt, som man nu fortsætter med. Det giver et ekstra fagligt perspektiv, som spiller sammen med det sundhedsfaglige arbejde. En pædagog har inddraget en børnehave, som kommer på besøg på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes med aktiviteter blandt andet i Midtpunktet. I aftenvagts ses der hver aften tv-serien Matador på en etage. Der er fokus på, at nogle beboere ikke kan komme i Midtpunktet, og derfor arrangeres mindre akti-viteter i afdelingen. På en afdeling har beboerne netop besluttet en tur til Zoologisk Have.</p> <p>Medarbejderne redegør for forskellige mødefora, hvor der er mulighed for at drøfte forskellige problemstillinger og konkrete beboeres status.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, som har betydning for kommunikatio-nen. Medarbejderne beskriver blandt andet, at kommunikationen skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuel</li> <li>• Verbal/non verbal</li> <li>• Anerkendende</li> <li>• Lyttende</li> <li>• Med øjenkontakt</li> </ul> <p>samt at man skal respektere beboernes grænser, sikre ro og evt. anvende visuelt materiale som en del af kommunikationen. På plejecentret anven-des musik som et hjælpemiddel i kommunikationen, hvilket beroliger be-boerne. Der er playliste for hver beboer.</p> <p>Ved introduktion af nye kollegaer indgår kommunikation som et tema. Medarbejderne oplever, at man kan drøfte uhensigtsmæssig kommunika-tion indbyrdes.</p> <p>Medarbejderne oplever, at besøgsplanen understøtter kommunikationen hos beboere, som man ikke kender.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at det respekteres, at beboer siger nej til for-skellige tilbud. Medarbejder fortæller, at beboerne skal oplyses om evt. sundhedsfaglige konsekvenser ved beboers afslag. Man vender tilbage ef-ter noget tid og prøver at motivere igen. Det er væsentligt, at der doku-menteres, når beboer afslår hjælp og støtte.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de pårørende kan have en anden holdning end beboerne, hvor medarbejderne giver udtryk for, at deres rolle er at være beboernes talerør og sikre beboernes medbestemmelse. Medarbej-der oplyser, at der arbejdes med Klippekortordningen med fokus på be-boernes behov og ønsker. Der registreres på klippekortet i beboers bolig, i CURA og på et oversigtsark. Der er fokus på en god systematik.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes dagligt med rehabilitering som en del af opgaverne. Der er fokus på beboernes ønsker og behov. Man skal lære beboerne at kende, og medarbejderne oplever, at der er tale om et samarbejde med beboer.</p> <p>Der samarbejdes med ergo- og fysioterapeuter og køkken.</p>

	Ved indflytningssamtalen deltager fysio- og ergoterapeuter for en vurdering. Der kommer herefter en tilbagemelding på, hvilke ressourcer beboer har, og hvorledes disse kan opretholdes eller trænes. Der kan løbende trækkes på terapeuterne, som også deltager i morgenmødet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret ud fra en rehabiliterende tilgang.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonordningen er med til at skabe tryghed. Det er vigtigt at sikre god kontakt til beboerne, så der skabes relation og tillid. Medarbejderne skal være synlige på fællesarealerne, hvilket bidrager til at skabe tryghed. Genkendelighed og kontinuitet er vigtigt og særligt for beboere med demens.</p> <p>På møder drøfter man de sundhedsfaglige problemstillinger hos beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan der samarbejdes med fx psykiater.</p> <p>Der arbejdes med forebyggelse og tidlige sygdomstegn, og dette drøftes ved morgenrapporten, hvor man gennemgår alle beboerne. Herefter kan medarbejder, som yder hjælp til beboer, foretage observationer.</p> <p>Der er rapport fire gange i døgnet, hvor alle tilstedeværende deltager, her drøftes evt. observationer og handling sættes i værk.</p> <p>Der udføres tryksårs- og ernæringscreening ved indflytning.</p> <p>Hver anden uge afholdes refleksionsmøde, hvor to beboere drøftes.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne oplyser, at plejen tager afsæt i beboernes vaner og ønsker. Man har mobiltelefonen med i plejen, men den kan slås fra. På en afdeling har man aftale om at aflevere telefonen til en kollega.</p> <p>Det er vigtigt, at man ikke afbrydes under plejen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det er svært at få tid til at dokumentere. De fleste dokumenterer på kontoret, men der er mulighed for at tage en iPad med ind til beboer. En medarbejder oplever, at beboerne ikke bryder sig om, at man dokumenterer i boligen.</p> <p>Der er mulighed for at få sparring til dokumentation, og der er ressourceperson på området. På middagsmøderne sparre man ofte om, hvor en bestemt observation skal dokumenteres i CURA.</p>

Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne kender til VAR, og at der findes mapper med instruktioner. Medarbejderne fortæller, at der følges op i forhold til læring på området. Man skriver under på, at man har set fx en video om håndhygiejne.</p> <p>Medarbejderne har senest anvendt VAR i forhold instruktion i påsætning af støttestrømper og personlig pleje.</p> <p>På en afdeling linkes til VAR i journalen, dette sker ikke på andre afdelinger.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for, at besøgsplanen er opdateret. Man samarbejder på tværs i medarbejdergruppen om at sikre kvaliteten af planen. Fagkoordinator hjælper med at sikre kvaliteten.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordeling omkring besøgsplanen.	

<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 det 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

BDO har ikke modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

# BILAG - FORMEL HØRING

Vi har ingen kommentarer til rapporten

Med venlig hilsen

**Jan Nybo Jensen**  
Centerchef  
Sølund

## Hørings svar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 23. september 2019 hos Plejecentret Sølund Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

**Godt og tilfredsstillende**

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

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.

