

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Solgaven

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	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
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>
Solgaven, Følager 15, 2500 Valby
<b>Leder</b>
Ulla Løwert
<b>Antal boliger</b>
93 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 15. oktober 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter, 1 mobility-instruktør/pædagog)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Margit Kure, Senior Manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Plejecentret er nyetableret, og beboere og medarbejdere kommer fra to nu nedlagte plejecentre. Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet med at skabe en god proces for både beboere og medarbejdere under flytningen til det nye plejecenter. Tilsynet vurderer, at en del beboere har oplevet, at plejecentret ikke var helt færdigt til indflytning, samt at beboerne oplever, at der har været forskellige problematikker omkring opstarten af plejecentret, men at man er ved at finde en hverdag sammen. Det er tilsynets vurdering, at der stadig er beboere, som har behov for støtte til at falde helt til på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på de forandringer omkring flytningen, der kan have betydning for beboere og kollegaer.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at etablere kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der er igangsat udvikling på en række relevante områder. Der er ledelsesmæssigt fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer, at beboerne under observationsstudier af frokostmåltider mødes med venlighed og respekt, og at medarbejderne understøtter beboernes selvbestemmelse og rehabilitering. En medarbejder overholder ikke hygiejniske principper omkring servering af maden. Medarbejdernes roller og ansvar er tydelige i det ene observationsstudie, mens der i det andet er flere forstyrrelser og mindre tydelige roller.

Tilsynet vurderer, at plejecentret fremstår nyt og indbydende, og at der i indretningen er tænkt på målgruppens behov. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen er opmærksom på, at der over tid bliver tilføjet elementer, der bidrager med hjemlighed på fællesarealerne for beboerne. Der er mulighed for mange forskellige aktiviteter både inde og ude på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de ønsker og har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp. Det er tilsynets vurdering, at der er enkelte snavsede gulve og hjælpemidler.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er manglende kontinuitet i medarbejdergruppen. Beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt, samt at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke har den ønskede adfærd og kommunikation over for en beboer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de kvalitetsforbedrende indsatser på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er fagligt optaget af og kan redegøre relevant for god kommunikation i forhold til målgruppen. Der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har opmærksomhed på, hvilke faktorer der er betydende for beboerens tryghed og sikkerhed. Medarbejderne oplever, at antallet af vikarer i sommerperioden påvirkede præcisionen i opsamlingen af observationer om beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne kender til VAR, men udviser ikke sikkerhed i, hvor øvrige instrukser og vejledninger findes. Medarbejderne kan redegøre for besøgsplanernes anvendelse og faglige indhold.

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 stadig er beboere, som har behov for støtte i forhold til den nylige indflytning på plejecentret.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter arbejdet med at støtte beboerne til en god hverdag på plejecentret.
Tilsynet bemærker under et observationsstudie, at en medarbejder serverer maden med hænderne, og at der i forhold til et observationsstudie ses mindre tydelig rollefordeling og lidt mangelfuld kommunikation.	Tilsynet anbefaler, at der i forhold til en konkret medarbejder præciseres, hvordan der udøves gode hygiejniske arbejdsgange, og at der arbejdes videre med plejecentrets indsats omkring det gode måltid.
Tilsynet bemærker, at der i tre boliger er snavsede gulve, og at der ses to snavsede hjælpemidler.	Tilsynet anbefaler, at der sikres arbejdsgange for renholdelse af boliger og hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at beboerne oplever, at der er mange afløsere, og at disse ikke altid ved, hvordan man bedst omgås målgruppen. Ligeledes bemærker tilsynet, at medarbejderne oplever, at antallet af afløsere i sommerperioden kan påvirke præcisionen i opsamlingen af observationer om beboerne.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at sikre kontinuitet i medarbejdergruppen, og at det sikres, at afløsere modtager tilstrækkelig oplæring og instruktion, så de kan omgås beboerne på en faglig måde, og at der til en hver tid sikres opsamling, videregivelse og dokumentation omkring tilstandsændringer hos beboerne.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke ringer eller banker på døren, inden denne indtræden i beboers bolig, samt at medarbejder mangler forståelse for god kommunikation.	Tilsynet anbefaler, at der er dialog med den konkrete medarbejder om korrekt adfærd og kommunikation.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke udviser sikkerhed i forhold til, hvor instrukser og vejledninger findes.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, hvor instrukser og vejledninger findes, og hvornår det er relevant at anvende dem.

# 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>Plejecentret er åbnet fra 1. juni 2019. Beboerne og medarbejderne kommer hovedsagelig fra plejecentrene Solterrasserne og Solgavehjemmet. Nogle få beboere valgte ikke at flytte med over på det nye plejecenter. Dertil er kommet 10-15 nye beboere. Plejecentret er organiseret i tre afdelinger med hver to etager. Til de to nederste etager hører også aktivitetscentret. Der er en afdelingsleder for hver af de tre afdelinger.</p> <p>I processen med indflytningen har plejecentret modtaget støtte af konsulenter fra lokalområdekontoret til at sikre den bedst mulige overgang til de nye faciliteter. Ved indflytningen er beboerne blevet spurgt, hvor de ønskede at bo på plejecentret. Medarbejderne er fordelt på afdelingerne efter dette, så medarbejderne fra de to plejecentre nu er blandet på de tre afdelinger.</p> <p>Der er ledelsesmæssigt fokus på, at plejecentret er nyt, og at man nu sammen skal skabe fundamentet for det nye plejecenter.</p> <p>Medarbejderne er medinddraget, og der har været 16 arbejdsgrupper, der har taget beslutninger om det nye plejecentre. De fleste grupper er nu nedlukket, og enkelte er genåbnet efter indflytningen.</p> <p>Der er fx arbejdet med grupper for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indretning af dagligstuer</li> <li>• It og telefoni</li> <li>• Aktivitetscentrets program</li> <li>• Aktiviteter på plejecentret</li> <li>• Badeværelser</li> </ul> <p>Der arbejdes med en rehabilitering tilgang, herunder særligt omkring måltider. Organisering omkring morgenmaden er ændret, idet en medarbejder er dedikeret til opgaven omkring at hjælpe beboerne med at vælge morgenmad. Alle beboere opfordres nu til enten selv at hente morgenmaden eller at spise maden på fællesarealet.</p> <p>Der er udarbejdet arbejdsgangsbeskrivelser, og disse er revideret efter tre måneder på det nye plejecenter. Der er udarbejdet en overordnet plan for alle vagtlag. Udgangspunktet er, at der er en ensartet systematik på afdelingerne, så medarbejderne kan være fleksible på tværs af plejecentret. Der arbejdes med LEAN, så remedier står ens i hele huset.</p> <p>Man er begyndt at udarbejde plan for, hvem som tidligere har været resourcepersoner på forskellige områder, og hvordan ressourcepersonområdet fortsat skal udvikles.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Fremadrettet skal der arbejdes med en række initiativer under SUF, som man har afventet med pga. flytningen. Dette er fx SOC indsatsen fra Omsorgstandplejen. Der skal arbejdes med TOBS, og der er taget fat omkring Ældrepolitikken, her særligt at arbejde med fællesskabet og tryghed.</p> <p>Der arbejdes ligeledes med det gode måltid i samarbejde med Meyers Madhus.</p>

	<p>Demensindsatsen er endnu ikke reorganiseret efter indflytningen. I 2020 er der planer om at uddanne medarbejderne i rehabilitering. Enkelte medarbejdere er sendt på SOL uddannelsen, der er en ni dages uddannelse omkring blinde og svagtseende.</p> <p>Der arbejdes med Forbedringsindsatsen, herunder medicin håndtering, og der udføres medicinaudit. Det er social- og sundhedsassistenterne, som står for at udføre audit på afdelinger, hvor de ikke selv doserer. g.</p> <p>I forhold til utilsigtede hændelser har der været en række tekniske problemstillinger i forbindelse med flytningen, dette er nu på plads. Der er opfølgning på utilsigtede hændelser på de sygeplejefaglige møder, og der arbejdes med faldforebyggelse, som drøftes på de tværfaglige møder.</p> <p>Der er ikke audit på dokumentationen, men der er aftale om, at sygeplejerskerne orienterer sig dagligt i dokumentationen. Der var ved indflytningen forskelle i, hvordan de to plejecentre har arbejdet med dokumentationen, og der arbejdes nu på at ensrette journalerne. Lokalområdekontolet har udført en audit, og tilbagemelding på denne har været en støtte i arbejdet med at ensrette journalerne. Udgangspunktet er nu vejledningen i, hvordan en besøgsplan skal udarbejdes. Leder fortæller, at når der arbejdes med at optimere arbejdsmetoder og ensrette for de to medarbejdergrupper, tages der udgangspunkt i instrukser og vejledninger.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med at skabe en god proces for både beboere og medarbejdere under flytningen til det nye plejecenter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fokus på at etablere kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der er igangsat udvikling på en række relevante områder.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med forstander og souschef, som er ansvarlige for plejen, Hertil kommer tre afdelingsledere og en sygeplejerske på hver afdeling. Der er et lille overtal af social- og sundhedsassistenter i forhold til social- og sundhedshjælpere.</p> <p>I aften- og nattevagt er der social- og sundhedsassistenter samt en sygeplejerske i nattevagt. Der har været en del udskiftninger i ledergruppen, men gruppen er nu ved at være på plads.</p> <p>Der trækkes på fysio- og ergoterapeuter fra Sundhedscentret og der er ansat en pædagog med funktion af mobility-instruktør. Hertil er ansat flere socialpædagoger.</p> <p>Der er tilbud om aktiviteter på plejecentret, leder fremviser plan for aktiviteterne.</p> <p>Der er plan om ressourcepersoner på ernæring, hjælpemidler, forflytning, bleer, demens og en række andre områder. Det er planen, at der skal være ressourcepersoner på alle afdelinger.</p> <p>Der er udarbejdet mødestruktur for plejecentret med blandt andet sygeplejefaglige møder for sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter samt møder for sygeplejersker sammen med souschef og ledere, møder i forbedringsindsatsen og kostmøder.</p> <p>På afdelingsniveau er der tværfaglige møder i afdelingerne, hvor terapeuter, mobility-instruktører, køkken, aktivitetscentret og faste medarbejdere deltager. Disse afholdes to gange på tre uger. Plejecentret har en guideline for afholdelse af disse møder.</p>



	<p>Der afholdes trivselsmøder for medarbejderne. Der er plan om at afholde fagligt fokus i afdelingerne en gang pr uge. Medarbejderne mødes dagligt ½ time omkring triagering. Mødestrukturen evalueres løbende.</p> <p>Der er plan om pårørendemøder for hver afdeling i den nærmeste fremtid. Arbejdsmiljøarbejdet er opstartet på plejecentret. Der udsendes løbende nyhedsbreve til medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne møder på forskellige tidspunkter, og man mødes kl. 7.30 omkring tavlerne.</p> <p>Der er udarbejdet et grundprincip for planlægningen, og der er nu ansat en planlægger.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

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

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Tre medarbejder deltager i måltidet. Beboerne sidder ved fire borde. Medarbejderne bruger lang tid på at servere maden for beboerne, da maden præsenteres for hver enkelt beboer. Medarbejderne nævner hver brød og pålægstype og dertil hørende pynt.</p> <p>Ved det sidste bord hæver to beboere stemmen og beder om service. Beboerne siger, at de også gerne vil have mad. Medarbejder er ved at servere for en beboer og må afbryde dette for at forsikre om, at hjælpen er på vej.</p> <p>En medarbejder sidder flere gange med albuen på bordet og hovedet i hånden og kigger på, at beboerne spiser. To medarbejdere taler ikke så meget og mest om maden, resten af tiden er medarbejderne stille. En medarbejder taler med beboerne om, at der skal fejres fødselsdag senere på dagen, og en beboer fortæller om dagens træning. En beboer går tidligt fra bordet, og en medarbejder aftaler, at beboer skal hentes, når der skal spises lagkage. Medarbejder spørger, om beboerne er mætte.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>Beboerne sidder ved flere borde. Ved to borde sidder henholdsvis tre og fire beboere, som indbyrdes taler roligt sammen. En beboer sidder alene sammen med en medarbejder, som yder beboer hjælp til at spise. Medarbejder er opmærksom på beboer og hjælper i et roligt tempo, afstemt beboeren.</p>

	<p>Efter serveringen af maden placerer medarbejderne sig ved bordene. Der bliver løbende talt om forskellige temaer, afholdt festarrangement, menu og hverdagsting. Ved begge borde bliver der orienteret og talt om eftermiddags- og aftenaktiviteten.</p> <p>Beboerne bliver siddende, efter de har afsluttet måltidet, og taler sammen, det er tydeligt, at de har det hyggeligt. En medarbejder fortæller stående, så alle kan høre det, en sjov historie, og flere beboere griner af historien og spørger yderligere ind.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Beboerne præsenteres for pålægsudvalget og pynt og vælger selv, hvilken mad de ønsker at spise. Der er valg mellem flere slags brød og pålæg. Beboerne drikker generelt vand til maden, en enkelt drikker mælk.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>I forbindelse med, at medarbejder udleverer beboernes medicin, berører hun beboer og fortæller, at medicinen er placeret ved beboerens tallerken. Medarbejder henvender sig til den enkelte og har fysisk kontakt, inden der spørges ind til, om beboerne ønsker mere at spise.</p> <p>En af beboernes spørger ind til vejret og til nyheder, og en af medarbejderne tager sin telefon og læser op om vejret og overskrifter fra nyheder.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Maden serveres som smurt brød og pålægsfade, hvor medarbejder byder beboerne og fortæller, hvilken pålæg der er at vælge imellem.</p> <p>En beboer efterlyser en bestemt type pålæg. Der opstår lidt sproglig misforståelse.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>Flere beboere ankommer selv og sætter sig på deres faste pladser, mens andre bliver fulgt af en medarbejder. I forbindelse med serveringen spørger medarbejderne ind til, hvad beboerne ønsker af pålæg i forbindelse med servering. Flere beboere undlader at bruge bestik og spiser håndmadder. Enkelte beboere tager selv drikke, mens flere beboere får hjælp med at hælde drikke i glas.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med venlighed og respekt, og at medarbejderne understøtter beboernes selvbestemmelse og rehabilitering. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen er af forskellig faglig kvalitet i de to observationsstudier.	

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Medarbejderne skifter lidt plads i løbet af måltidet, da de skal hjælpe ved et bord mere, end de er medarbejdere til.</p> <p>En medarbejder bruger konsekvent fingrene til at servere brød, pålæg, pynt, ost og frugt. Øvrige medarbejdere anvender redskaber ved servering. I slutningen af måltidet, hvor der ikke sidder en medarbejder ved bordet, tager en beboer mad med hænderne fra fadet, der er ingen serveringsredskaber på fadet.</p> <p>Under måltidet kommer to rengøringsmedarbejdere gennem spisestuen med rengøringsvognene. Rengøringsmedarbejder stopper op og spørger en beboer, om der må foretages rengøring i boligen under måltidet. Samtalen kommer til at tage nogen tid.</p>

	<p>En telefon ringer i medarbejders lomme, og medarbejder forlader rummet og kommer igen lidt efter.</p> <p>En medarbejder rydder lidt op i køkkenet, lægger brødet på plads, mens der stadig spises.</p> <p>En beboer gives inhalation ved bordet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>Der er tydelig arbejdsfordeling imellem medarbejderne. En medarbejder har sat sig ved måltidets start og hjælper en beboer med at spise. To medarbejdere går rundt med fadet med snitter og spørger til beboernes ønsker og sætter sig efterfølgende ved hvert deres bord. Medarbejderne sidder ved de respektive borde under hele måltidet og rejser sig først i forbindelse med afrydning. Tredje medarbejdere hjælper en beboer i beboerens bolig og kommer herefter tilbage og hjælper i spisestuen. En medarbejder omdeler beboernes medicin og foretager lettere oprydning samt tilbyder mere mad.</p> <p>Der observeres ro omkring måltidet. Det er medarbejderne, som afbryder måltidet ved at tage initiativ til oprydning, hvorefter beboerne rejser sig.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes roller og ansvar er tydelige i det ene observationsstudie, mens der i det andet er flere forstyrrelser og mindre tydelige roller.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke overholder hygiejniske principper omkring servering af maden.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	Ikke aktuelt
Personlig pleje	Ikke aktuelt
<b>Tilsynets samlede vurdering - X</b>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Fællesarealer er indrettet lyst, indbydende og efter målgruppen, således findes guidelinjer i gulvet, stemmeannoncering i elevatorerne og lysende knapper, store piktogrammer på døre og vægge, interaktive informations-skærme med stor skrift og oplæsning af teksten, mørke kanter på kontakter, ryddelige gangarealer, navneskilte ved boligerne med fremhævet skrift mm. Fællesarealerne er renholdte og ryddelige.</p> <p>Dagligstuerne er indrettet med nye møbler i venlige og lyse farver. Der mangler stadig noget i forhold til at sætte et hjemligt præg, der passer til målgruppen. Ledelsen orienterer tilsynet om, at der er planer for indretningen, men at man også går roligt til værks, så det er de rigtige valg, der bliver truffet. Der er ligeledes ingen udsmykning på gangarealerne endnu. På gangen ud for træningslokalet og aktivitetsrummet er der i loftet markeret med en række tydelige flag.</p> <p>På tilsynsdagen er der stille på fællesarealer, hvor der fx ikke ses beboere, som sidder på fællesarealerne. Der ses beboere i følgeskab med medarbejdere, fx på vej ned i elevatoren.</p>

	<p>På trappeforløbene imellem etagerne på hver afdeling er der anvendt forskellige farver alt efter afdelingen. Trapperne er designet som trænings-trapper, og tilsynet møder en beboer, som træner på trappen selvstændigt.</p> <p>Udenom bygningen i 1. sals høje er et bredt dæk, der kaldes for <i>Plinten</i>. Denne går hele vejen rundt om bygningen. Der er beplantning og guide-linje på dækket, så beboerne kan gå rundt om bygningen. Ud for beboer-nes boliger på 1. sal er et lille terrasseområde.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I træningssalen er syv beboere i gang med at træne på forskellig vis. Ener-gien er høj, og der er god stemning i lokalet. Der er to medarbejdere til stede i rummet, den ene instruerer to beboere.</p> <p>Tilsynet bliver vist plejecentrets wellness-rum. Rummet indeholder et spabad med lift, massagestol mm. Rummet er indrettet, så det indbyder til personligt velvære og afslapning. Rummet er endnu ikke taget i brug, men der er planer om, at rummet også skal anvendes til fx ansigtsmassage mm.</p> <p>Der hænger en aktivitetskalender i fællesrummene på hver etage. Listen viser, at der mange dage er tilbud om aktivitet formiddag, eftermiddag og aften. Aktiviteterne har forskellig karakter, som fx cykling, håndarbejde, pålæsning, gymnastik, neglecafé, reminiscens, besøgshund, ansigtssalon, gæt en sang, møder for døde, beboerrådsmøder mm.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at medarbejderne orienterer sig i li-sten i forbindelse med måltidet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret fremstår nyt og indbydende, og at der i indretningen er tænkt på målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at ledelsen er opmærksom på, at der over tid tilføjes elementer, der bidrager med hjemlighed på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er mulighed for mange forskellige aktiviteter både inde og ude på plejecen-tret.</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 oplever opbakning og hjælp fra medarbejderne og er tilfredse med at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer savner sit tidligere hjem, men synes, at man har det godt på Solgaven.</p> <p>En anden beboer fortæller, at beboer ikke var tilfreds i starten af ophol-det, men at det går godt nu, og beboer er tilfreds med sit liv på plejecen-tret.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at det bliver bedre og bedre for beboer, at bo på plejecentret. Beboer er især glad for de gode træningsmuligheder, idet beboer har et stort behov for at bevæge sig. Beboer oplever, at der er frihed til at gøre, hvad man ønsker.</p> <p>En fjerde beboer oplever ikke at kunne komme ind i træningssalen tidligt om morgenen, da der er låst.</p>

	<p>En femte beboer kommer fra et botilbud og synes det er en stor glæde nu at bo på plejecentret. Beboer oplever dog, at der er mange ting, som beboer selv skal sørge for i hverdagen. Beboer er meget tilfreds med medarbejdernes støtte. Beboer synes, at maden smager godt, men mener ikke, at der er det rette tilbud for beboere, som har behov for Normalkost. Tilsynet er efterfølgende i dialog med ledelsen, som oplyser, at der er tilbud om den ønskede kostform på plejecentret.</p> <p>Flere beboer fortæller, at de har oplevet en del startvanskeligheder ved indflytningen på plejecentret med ting, der ikke fungerede. En beboer oplevede, at medarbejderne også var usikre. Nu er det meste kommet på plads, og beboer er tilfreds og synes, at boligen er blevet indrettet hyggeligt og pænt. Beboer er ved at lære huset at kende, og det går fint.</p> <p>En beboer har ikke fundet sig helt til rette. Det er et stort hus, og beboer oplever, at det er svært at få nye venner. De gamle relationer har været svære at fastholde. Beboer har det dog godt.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på plejecentret.</p> <p>En beboer bliver af medarbejderne spurgt til, hvordan beboer ønsker hjælpen. En beboer oplevede, at det i starten var nødvendigt at fortælle medarbejderne, at beboers velbefindende og funktionsniveau er svingende, og at hjælpen skal passe hertil.</p> <p>En beboer modtager meget lidt hjælp, men fortæller, at man altid får den hjælp, som man beder om. Beboer er nok ikke så god til at bede om hjælp.</p> <p>En beboer oplever, at afløsere glemmer at spørge beboer, om hvad beboer ønsker. Beboer har oplevet, at en afløser råbte fra skranken i køkkenet, om man ville have mere mad, men ingen af beboerne vidst jo, hvem det var de spurgte. Beboer oplever, at de faste medarbejdere er gode til at spørge beboer om, hvordan hjælpen skal gives.</p> <p>En beboer fortæller, at maden generelt er god almindelig dansk mad. Beboer oplever, at der serveres kød i store mængder. Beboer spiser i fællesskabet, og det er hyggeligt, da beboer sidder sammen med nogle, som hun kender fra det tidligere plejecenter, og som beboer kan tale med.</p> <p>Flere beboere nævner de mange forskellige tilbud om aktivitet, hvor beboerne selv vælger, hvad de ønsker at deltage i.</p> <p>Nogle beboere kender til klippekortsordningen og er meget tilfredse med ordningen. En beboer fremhæver medarbejderne, som udfører klippene. Beboerne nævner, at de anvender klip til:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At blive fulgt på hospitalet</li> <li>• Ledsagelse til tøj køb</li> <li>• Hjælp til at læse personlige papirer</li> <li>• At blive ledsaget ud af huset</li> </ul> <p>Nogle beboere har hørt om ordningen, men ønsker ikke at anvende den. En beboer vil meget gerne i gang med at bruge ordningen.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever generelt tryghed på plejecentret.</p> <p>En beboer har oplevet at være blevet generet af en beboer fra de tilstødende private boliger. Problemet er nu løst, men beboer er stadig bange. Medarbejder oplyser, at der er taget fat om problemstillingen, der udspringer af, at Plinten deles med beboere i private boliger. Der er ledelsesfokus på problematikken.</p> <p>En beboer er meget glad for sin nabo, som også boede på det tidligere plejecenter. Beboer ville gerne være blevet på det gamle plejecenter, for det er svært for beboer at bevæge sig rundt på Solgaven.</p>

	<p>En beboer beskriver, at det giver tryghed, at medarbejderne kommer hver morgen og spørger til beboers velbefindende, og at der er tilsyn om natten.</p> <p>En beboer bliver lidt bekymret, når syge beboere råber.</p> <p>En beboer fremhæver, at det er trygt, fordi man altid kan ringe på hjælp via nødkald, og medarbejderne kommer hurtigt.</p> <p>En beboer er tryk, men har tanker omkring, hvordan det vil være, hvis beboer får behov for mere hjælp.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Det er tilsynets vurdering, at der har været forskellige problematikker omkring opstarten af plejecentret, men at man er ved at finde en hverdag sammen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der stadig er beboere, som har behov for støtte til at falde helt til på plejecentret.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplyser, at den tilbudte hjælp svarer til beboernes behov for hjælp. En beboer mener at kunne bruge mere personlig assistance. Tilsynet er i dialog med ledelsen om dette, og det er tilsynets vurdering, at beboer mødes med relevante tilbud af medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller, at man bare kan sige til, men at det jo er bedst at klare sig selv.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgang, men oplyser, at de ved behov ville henvende sig til pårørende, medarbejdere eller ledelsen.</p>
Praktisk støtte	<p>Tilsynet observerer, at fællesarealer og boliger generelt er rene, dog er gulvene i tre boliger ikke rene, ligesom der observeres en kørestol og en rollator, der ikke er rene. Tilsynet observerer flere snavsede vinduer i boligerne. Ledelsen oplyser, at der har været arbejdet med et tilbud på pudning, der skulle på plads, og at der snart vil blive pudset vinduer.</p> <p>I en bolig står en helt vissen potteplante på spisebordet.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring. En beboer synes ikke, at beboers eget funktionsniveau tillader, at beboer giver en vurdering.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er velsoignerede, en enkelt beboer har en del skægvekst, som tilsynet vurderer, der bør tilbydes hjælp til.</p> <p>Flere beboere klarer sig selv i hverdagen, men modtager hjælp til at bade. En beboer mener kun at få hjælp til at tænde for bruseren.</p> <p>En beboer er godt tilfreds med hjælpen til bad. Det er en bestemt medarbejder, som hjælper beboer, og det er god hjælp.</p> <p>Beboer står tidligt op og klarer selv den personlige pleje. Beboer modtager hjælp til støttestrømper og øjendrypning.</p> <p>En beboer modtager hjælp til medicindosering og får udleveret døgnæske.</p> <p>En beboer fortæller, at beboer pt. har vandladning hyppigt - tiltaget de seneste 8 dage. Tilsynet observerer, at beboer har kognitiv svækkelse.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Flere beboerne kender deres kontaktpersoner og udtrykker, at der er et godt samarbejde med dem.</p> <p>Syv beboer ud af otte oplyser, at de oplever, at der er mange afløsere på plejecentret, og de fleste oplever, at det er et problem.</p>

	En beboer synes, at beboer også begynder at kunne kende afløserne. En beboer finder ikke, at det gør så meget med afløserne, for beboer klarer selv mange opgaver.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp. Det er tilsynets vurdering, at der er enkelte snavsede gulve og hjælpemidler.	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er manglende kontinuitet i medarbejdergruppen.	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver at udføre opgaver i egen bolig i forskellig grad. Ingen beboere oplever, at de inddrages i opgaver på fællesarealerne.</p> <p>Beboerne nævner at udføre eller deltage i følgende opgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lægge vasketøj på plads</li> <li>• Tørre støv af</li> <li>• Holde orden i boligen</li> <li>• Passe blomster</li> <li>• Redde sengen</li> <li>• Vaske sig i badet</li> </ul> <p>En beboer oplever, at medarbejderne sommetider lægger vasketøjet på plads, det bryder beboer sig ikke om. Enkelte beboere nævner at gå tur på gangen eller på Plinten.</p> <p>Flere beboere nævner at deltage i aktiviteter, og især træning er populært hos beboerne.</p> <p>En beboer oplyser tilsynet om, at det handler om hjælp til selvhjælp - at man skal gøre mest muligt selv.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne fortæller, at medarbejderne taler pænt, venligt og respektfuldt.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne altid banker på, inden de går ind i boligen. En anden beboer oplever ikke, at dette er tilfældet, nogle gange går medarbejderne bare ind.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder kommer ind i boligen uden at ringe på/banke på. Medarbejder er venlig, men omtaler beboer i tredje person over for tilsynet og udviser mindre forståelse for beboers funktionsbegrænsning i sin kommunikation.</p> <p>En beboer savner information om forandringer og nye tiltag på plejecentret, fx nye medarbejdere - hvem som bor på gangen - fysiske rammer - aktiviteter. Beboer oplever, at afløsere ikke har samme gode kommunikation som øvrige medarbejdere.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret.	

Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke har den ønskede adfærd og kommunikation over for en beboer.

#### Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer fortæller, at medarbejderne følger beboer til ambulans behandling, det er beboer meget tilfreds med.</p> <p>En beboer husker, at medarbejderne hjalp beboer godt af sted i en ambulance ved en indlæggelse. Beboer husker ikke hjemkomsten.</p> <p>Flere beboere husker indflytningen på plejecentret. De oplevede at blive budt velkommen på en god måde, men også at der var mange ting, der ikke var på plads eller færdigt. En beboer beskriver indflytningen som forfærdelig. Beboer synes ikke, at man kan byde nogen at flytte ind i et hus, der ikke er færdigt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at en del beboere har oplevet, at plejecentret ikke var helt færdigt til indflytning.	

## 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

#### Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne kender til de områder, der arbejdes med i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at man i forbindelse med flytningen har skulle lære både nye beboere og nye kollegaer at kende. En medarbejder fortæller, at det har været vigtigt at komme ind og besøge alle beboere i boligen.</p> <p>To medarbejdere fortæller, at de arbejder på en afdeling, hvor der er flest kollegaer fra det tidligere søsterplejecenter. Det har været meget at forholde sig til, at både beboere, kollegaer og de fysiske rammer er nye.</p> <p>Der er et "møde ind lokale" på hver afdeling, her tages der dagligt udgangspunkt i en arbejdsplan/guideline. Man sætter dagens tavle, hvor kompetencerne fordeles. Man kigger på triageringen og orienterer sig først i forhold til beboere, som er triageret en grad op. På en afdeling er det ikke aftenvagten, som triagerer op, men i stedet kan der være sat en opgave for triageringen i omsorgssystemet fra nattevagten.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at kontaktpersonsordningen har været et vigtigt fundament i indflytningen. Ligeledes oplever medarbejderne, at det er væsentligt at få et overblik over hinandens kompetencer som et led i at skabe tillid og tryghed.</p> <p>Der er stort fokus på måltiderne på plejecentret, og der har været en klar plan fra ledelsen på dette område. Således serveres der nu kold mad til middag, og der skal arbejdes rehabiliterende ved måltidet. Medarbejderne oplever, at dette har udløst frustration hos beboerne. Det har ikke været muligt på alle afdelingerne at fastholde, at beboerne selv skal smøre mad. Medarbejderne oplever, at der har manglet en dybere faglig drøftelse af, hvad rehabilitering betyder i forhold til måltidet.</p>



	Der er fast tilbud om vejning af beboerne, og der arbejdes med ernæringscreening. Der udarbejdes plan for beboernes mad, og der samarbejdes med ernæringsfaglig medarbejder og udføres dysfagiudredning ved ergoterapeut.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de kvalitetsforbedrende indsatser på plejecentret.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser forståelse for den forandring, som flytningen har været for både beboere og kollegaer.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at der i forhold til plejecentrets speciale i beboere med synsnedsættelse er stort behov for god kommunikation. Særligt i forbindelse med flytningen og ferieperioden, hvor der har været mange afløsere, har kommunikationen været meget vigtigt. Der er nu introduktionsmateriale under udarbejdelse, ligesom der er introduktion ved mobility-instruktør.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt med:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ro</li> <li>• Nærvær</li> <li>• Berøring</li> </ul> <p>Der er et fast regelsæt omkring at præsentere sig, når man træder ind i beboers bolig samt at annoncere, at man går igen. Kommunikation skal være præcis. Man skal kommunikere, hvor man er i rummet, og hvad man gør. Man skal sige, hvis man løfter på tingene og altid sætte tingene på plads igen. Der kan ikke gives fællesbeskeder.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne gives selvbestemmelse og medindflydelse fx via møder om måltiderne. På det ene plejecenter har beboerne tidligere kunne vælge mellem flere retter, og disse beboere oplever, at der ikke er så stor valgmulighed længere.</p> <p>Medarbejder beskriver, at man fortæller beboerne om tilbuddet om aktiviteter og i øvrigt imødekommer beboernes ønsker så vidt det er muligt.</p> <p>Der er to medarbejdere, som arbejder med klippekortet, og plejemedarbejderne udfører også klip.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes rehabiliterende ved fx at opfordre beboerne til selv at gå ud til spisestuen, og beboerne opfordres til selv at deltage i at tage tøjet på.</p> <p>En medarbejder oplever, at nogle beboere, især på de øverste etager, finder distancerne på plejecentret lange. For nogle beboere betyder det, at de giver lidt op, og det er nødvendigt, at medarbejderne har opmærksomhed på dette.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt optaget af og kan redegøre relevant for god kommunikation i forhold til målgruppen.	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på de forandringer omkring flytningen, der kan have betydning for beboerne.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at det er den medicinansvarlige medarbejder, som sørger for, at der følges op i forhold til Cura.</p> <p>Der samles op på observationer om ændringer i beboers situation, fx ved det daglige formiddagsmøde, hvor der triageres.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de mange afløsere har givet problemstillinger i forhold til at sikre, at observationer, gjort hos beboerne, er blevet registreret i omsorgssystemet.</p> <p>Der er tværfaglige møder ca. en gang pr. uge, hvor terapeuterne også deltager. Her drøftes fx problematikker som fald, indlæggelse, indflytning ol. Møderne er gode til at reflektere sammen omkring gode løsninger, Mobility-instruktører og terapeuter foretager besøg hos beboerne i forbindelse med indflytning.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de tværfaglige møder har været meget væsentlige i plejecentrets opstart.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har opmærksomhed på, hvilke faktorer der er betydende for beboernes tryghed og sikkerhed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at antallet af afløsere i sommerperioden påvirkede præcisionen i opsamlingen af observationer om beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at de har telefoner med ind til beboerne, men at man undlader at tage telefonen, hvis man er midt i plejen. Alle remedier bør være i boligen, inden plejen påbegyndes.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at ændringer i en beboers tilstand kan lægges som en opgave til de øvrige vagter, og at der ofte sker sparring kollegaer imellem omkring ændringerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det kan være vanskeligt at få fat i en af plejecentres sygeplejerske - også i dagvagten. Ledelsen oplyser tilsynet om et tiltag, der skal gøre det synligt på kontorerne, hvilke sygeplejersker som er på arbejdet den pågældende dag. Medarbejderne beskriver et godt samarbejde med akutteamet.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne arbejder forskelligt i forhold til, hvornår de dokumenterer. Der kvitteres løbende for medicin, men større dokumentationsopgaver kan evt. foretages på kontoret. Der arbejdes med personlig tablet.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne kender til VAR. Medarbejderne udviser nogen usikkerhed i forhold til, hvor forskellige instrukser findes på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne efterlyser en brandøvelse, da plejecentret er nyt, og der ikke har været afholdt øvelse. Ledelsen oplyser over for tilsynet, at der har været problemstillinger omkring alarmeringssystemet, og at leder er i tæt kontakt med relevante myndigheder.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til VAR, men ikke udviser sikkerhed i, hvor øvrige instrukser og vejledninger findes.</p>	

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne ved, hvordan de skal arbejde med besøgsplanen og oplyser, at det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for opdatering af besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes med at sikre opdatering på alle beboere. Der udestår stadig, at dokumentationen er helt ensrettet, men man er i proces med dette. Besøgsplanen er væsentlig i forhold til at orientere sig omkring beboere, som man ikke kender.</p> <p>Der arbejdes på at sikre læseadgang for afløsere, hvilket medarbejderne oplever er et godt tiltag.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanernes anvendelse og faglige indhold.	

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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

Jeg har ingen bemærkninger til rapporten.

Med venlig hilsen

**Ulla Løwert Thomsen**  
Forstander  
Solgaven Valby



# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 15. oktober 2019 hos Solgaven Plejecenter, 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.

