

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Sølund

Uanmeldt ordinært tilsyn  
September 2018

# 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	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

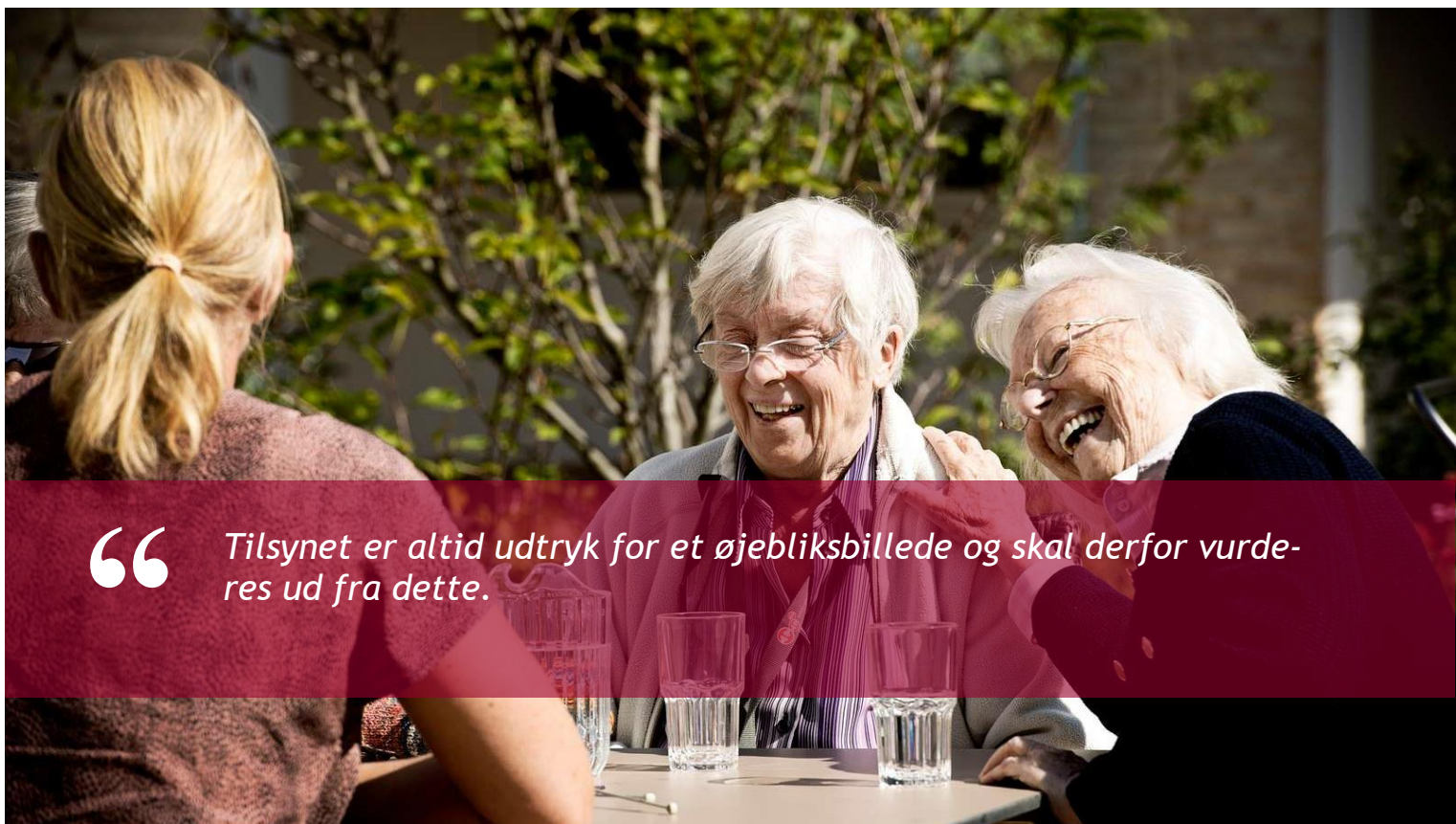
---

## 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>
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 17. september 2018
<b>Datagrundlag</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med plejecentrets leder</li> <li>• Observationsstudier</li> <li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li> <li>• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælpere, 3 social- og sundhedsassistenter, 1 pædagog)</li> </ul> <p>Tilsynet afholdes som aftentilsyn.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske  Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse  Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske</p>

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres. Det er tilsynet vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i de tre observationsstudier er særdeles målrettet beboernes behov og med udgangspunkt i de særlige udfordringer, beboerne har. Medarbejderne er meget opmærksomme og udøver støtte og hjælp, således at måltidet bliver rammen for en social og hyggelig aktivitet.

Beboernes selvbestemmelsesret sikres i høj grad, og der er fokus på at arbejde differenceret med den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at måltiderne er organiseret på et teknisk svært niveau, idet beboerne er fordelt ud over mange små borde, og medarbejderne må bevæge sig en del rundt mellem bordene for at varetage opgaven. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til roller og fordeling af opgaverne under måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes brug af handsker under måltidet ikke i alle tilfælde er i overensstemmelse med retningslinjerne på området

Fællesarealerne indbyder til socialt samvær, og medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Tilsynet vurderer samtidig, at to etager ikke i tilstrækkelig grad er opmærksom på musikken, som spilles på fællesarealerne. Det høje lydniveau virker generende for nogle beboere. Det er samtidig tilsynet vurdering, at på de etager, hvor musikken er meget høj, fortrækker beboerne at være i egen bolig.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Det er tilsynets vurdering, at tre beboere ikke finder, at der er tilstrækkelig selvbestemmelse i forhold til valg af mad, brug af klippekort og færden udendørs.

Beboerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonordningen er velfungerende, og at beboerne overvejende oplever kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer, og at der er mulighed for at gå til træning og anvende egen ressourcer i hverdagens gøremål. Beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.

Det er tilsynet vurdering, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er dog tilsynet vurdering, at der kan udvikles mere hensigtsmæssige forhold således, at der opleves mindre forstyrrelser i plejen og dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen.

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 medarbejdernes brug af handsker under måltidet ikke i alle tilfælde er i overensstemmelse med retningslinjerne på området.	Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, hvorledes der sikres korrekt anvendelse af handsker, således at medarbejderne får den nødvendige viden herom.
Tilsynet bemærker, at der på to etager ikke i tilstrækkelig grad er opmærksomhed på musikken, som spilles på fællesarealerne. Det er samtidig tilsynet vurdering, at på de etager, hvor musikken er meget høj, fortrækker beboerne at være i egen bolig.	Tilsynet anbefaler, at der foretages en faglig refleksion og drøftelse af anvendelsen af musik på fællesarealer og i samværet med beboerne.
Tilsynet bemærker, at tre beboere ikke finder, at der er tilstrækkelig selvbestemmelse i forhold til valg af mad, brug af klippekort og færden udendørs.	Tilsynet anbefaler, at der tages en faglig drøftelse med medarbejderne omkring de tre situationer, således at beboernes tilfredshed og selvbestemmelsesret sikres.

# 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>I forhold til anbefalingerne ved det sidste tilsyn beskriver ledelsen, at der er arbejdet med selvbestemmelsesretten. Emnet har været til refleksion på personalemøder. I ledergruppen er det drøftet, hvordan man hjælper medarbejderne til at differentiere i tilgangen til beboerne.</p> <p>I forhold til renholdelse af hjælpemidler arbejdes der målrettet med denne opgave på alle etager. Der er udarbejdet en rengøringsliste, som er hængt op i beboernes boliger, og rengøringsopgaver indgår som en opgave i planlægningen.</p> <p>Leder oplyser, at der er udvikling i gang i forhold til måltiderne. Der skelnes nu mellem, at der er forskellige behov hos beboerne i forhold til selv at kunne smøre mad og tage mad fra fade.</p> <p>I GRUS samtaler er der fokus på at inddrage beboere i hverdagsopgaver, som for eksempel at styre musikken og gå med bioaffald.</p> <p>I forhold til at få skabt mere liv på afdelingerne har en medarbejder fra aktivitetscentret en fast dag, hvor der laves små aktiviteter i afdelingen. Leder orienterer, at en netop færdigbehandlet undersøgelse viser, at 50 % af beboerne benytter aktivitetscentret. Det vurderes, at 20 % af de resterende beboere vil kunne profitere af et tilbud og ved en målrettet indsats ville kunne motiveres til at benytte aktivitetscentret. Ud over de faste tilbud i aktivitetscentret er der på etagerne besøg af børnehaver og tilrettelagt sang og musik. Ligeledes oplyser leder, at medarbejderne arbejder med delte pauser, således at der altid er medarbejdere til stede og synlige på etagerne.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder beskriver, at brug af musik som et fagligt og terapeutisk indslag i hverdagen har været lidt på standby, men er nu i udvikling igen.</p> <p>Der er ansat ny musikterapeut. Målet er, at alle plejemedarbejdere skal lære at bruge musikken som et plejemæssigt og pædagogisk redskab.</p> <p>Der er stor opmærksomhed på, at Sølund har de rette faglige kompetencer. Der er bevidst arbejdet med at få flere social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker ansat. Leder beskriver, at det er komplekst at arbejde på plejecenter og kræver, at medarbejderne kan handle selvstændigt og fagligt korrekt. Sølund har derfor udviklet et kompetenceprogram med 16 forskellige fagområder, som medarbejderne skal igennem for at blive "udlært" til at blive sygeplejerske eller social- og sundhedsassistent på plejecentret.</p> <p>Fagstaben er tovholdere på UTH området, og hvis der skal laves årsagsanalyse, foregår det sammen med medarbejderne på etagerne. Det er fagstaben, som er ansvarlige for at få UTH området belyst på faglige møder hver 14. dag.</p>

	<p>Fagstaben er ligeledes tilkøbt en faglig koordinator i afdelingerne for på den måde at få skabt udvikling og praksislæring. I øjeblikket er nedre toilette, mundhygiejne og introduktionsprogram til nye medarbejdere områder, der er fokus på.</p> <p>På dokumentationsområdet er der tre sygeplejersker fra fagstaben, som er med i dagligdagen og støtter op om arbejdet. Der er faglige refleksionsmøder, hvor dokumentation på de sygeplejefaglige områder er til dialog. Leder oplyser, at den sundhedsfaglige konsulent fra lokalområdekantoret roser medarbejdernes indsats. Der er fortsat nogle uafklarede områder på sygeplejeudredningen og i forhold til medicinskemaet, dette arbejdes der sammen med forvaltningen om.</p> <p>Forbedringsindsatsen på medicin er så småt igangsat, og der er planlagt undervisning i forhold til anvendelse af PDSA cirkler</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Hver etage er organiseret med en afdelingsleder, enkelte afdelingsledere har to etager. Der er faglige koordinatore på alle etagerne. Sygeplejersker er tilknyttet til hver etage i dagvagten.</p> <p>Om aftenen arbejdes der fortsat med ansvarshavende social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker, disse er dog mere i plejen end tidligere.</p> <p>Der er faste social- og sundhedshjælpere og -assistenter i nattevagten.</p> <p>Der arbejdes primært med, at medarbejderne er tilknyttet dag- eller aftenvagten. Medarbejderne har dog enkelte vagter i andet vagtlag. Leder påpeger, at det skaber udvikling og bedre kommunikation mellem vagtlagene og forståelse for hinandens vilkår.</p> <p>Der er ansat en musikerapeut og en socialrådgiver på plejecentret, og der er ligeledes en pædagog på alle etager.</p> <p>Sølund køber sig til fysioterapeuthjælp fra træningscentret. Dette fungerer fint, og der er et godt samarbejde.</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>	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder ønsker, at tilsynet lægger mærke til, om der er en tydelig rollefordeling under måltidet.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Tre medarbejdere sidder spredt rundt ved de borde, hvor beboerne har behov for hjælp. Der er en venlig og rolig dialog mellem medarbejderne og beboerne.</p> <p>Der hersker stilhed, og kun få beboere taler indbyrdes sammen rundt om det store bord, hvor der ikke er medarbejdere til stede. Tilsynet bemærker, at nogle af beboerne har svært ved at kommunikere sammen grundet kognitive udfordringer.</p> <p>Der er en hyggelig dialog ved de små borde, hvor der sidder medarbejdere. Midt inde i måltider sætter en medarbejder lidt stille og dæmpet hyggemusik på.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Medarbejder præsenterer maden ved et bord, alle menuens komponenter nævnes.</p> <p>En medarbejder anvender flere gange ”min skat” som tiltaleform.</p> <p>En medarbejder, som sidder sammen med to beboere, roser madens smag og spørger til beboernes mening.</p> <p>En beboer ønsker ikke at spise, og medarbejder fortæller beboer, at hun selv er sulten. Medarbejder henter mad til beboer og sig selv og indgår i dialog om situation, sted og tid på beboers præmisser, og det lykkes at få beboer til at spise på denne måde. Medarbejder flytter senere plads ved bordet for at kunne samtale med anden beboer.</p> <p>En medarbejder samtaler med beboere og forsøger flere gange at fastholde beboernes interesse for måltidet ved at omtale, at der er dessert om lidt.</p> <p>En medarbejder henvender sig i øjenhøjde til en beboer for at spørge til, om der er behov for mere sauce.</p> <p>En beboer kalder mellem de to retter for at få medarbejders opmærksomhed. Medarbejder sætter sig på hug og samtaler med beboer.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u></p> <p>Der observeres respektfuld dialog med beboerne. Medarbejderne bringer emner som menu, vejr og morgendagens aktiviteter i spil.</p> <p>Da måltidet er serveret på bordene, bydes beboerne velkomme.</p> <p>Under måltidet kommunikerer særligt to af de tre medarbejdere en del med beboerne. Dialogen får nogle af beboerne til at smile og grine.</p> <p>Der er en stille og rolig stemning omkring spisesituationen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>En beboer, som sidder skærmet ved et lille bord, bliver pludselig urolig og giver høje lyde fra sig. Medarbejder hjælper beboer ind i boligen til beboers tilfredshed.</p> <p>En anden beboer fryser, og medarbejder spørger straks, om hun skal hente en varm trøje til beboeren. Dette bliver beboer meget glad for.</p> <p>En beboer oplyser, at beboer skal på toilettet. Medarbejder rejser sig straks, aftager sit forklæde og følger beboer til boligen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Ved to borde er maden anrettet i skåle og på fade. Bordene er dækket med tallerkener og bestik, og der er vand, salt og peber på bordet. Ved de øvrige borde er der dækket med bestik, glas og vand, og her serveres maden på tallerken, hvor beboerne får serveret fra madvognen, der står midt i rummet. Beboerne spørges til deres ønsker.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u></p> <p>Beboerne får information om dagens menu.</p> <p>Beboerne gives mulighed for medindflydelse gennem måden, hvorpå maden er anrettet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Medarbejder kører madvognen ind med fade, som sættes på bordene. Beboerne tager selv fra fadene og rækker disse rundt til hinanden. Medarbejder går lidt rundt mellem bordene og sikrer, at alle har fået taget fra fadene. De beboere, som ikke selv kan, hjælpes af medarbejdere.</p> <p>En beboer mangler vand, og medarbejder rækker kande til beboer, så beboer selv kan hælde fra kanden.</p> <p>Medarbejderne er bevidste om ikke at overtage indsatsen under måltidet og lader beboerne selv sende fade og skåle rundt.</p> <p>Da måltidet er færdigt, samler beboerne selv tallerknerne sammen og giver udtryk for, at de ønsker næste ret.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Beboerne ved et bord tager selv og sender fade og skåle rundt. Øvrige beboere får maden anrettet fra madvognen på tallerken.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u></p> <p>Beboerne er placeret ved 6 borde.</p> <p>Inden måltidet bliver serveret, taler beboerne om, hvad dagens menu er. En beboer kan beskrive dette detaljeret og informerer således de medbeboere, som vedkommende sidder ved siden af. Beboerne bliver enige om, at menuen lyder dejlig.</p> <p>Maden anrettes i skåle og på fade, som sættes på bordene. Størstedelen af beboerne kan betjene sig selv. Enkelte beboere får maden portionsanrettet.</p> <p>Ved et bord sidder fire beboere sammen. Nogle af beboerne samler selv tallerkenerne sammen. De fire beboere er opmærksomme og hjælpsomme over for hinanden under måltidet.</p> <p>En beboer sidder let afskærmet fra de øvrige beboere. En medarbejder sidder sammen med denne beboer.</p> <p>En beboer hilser venligt og taler lidt med en medbeboer, da hun går tilbage til sin bolig.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen er særdeles målrettet beboernes behov og med udgangspunkt i de særlige udfordringer, beboerne har. Medarbejderne er meget opmærksomme og udøver støtte og hjælp, således at måltidet bliver rammen for en social og hyggelig aktivitet.</p> <p>Beboernes selvbestemmelsesret sikres i høj grad, og der er fokus på at arbejde differentieret med den rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Beboerne sidder klar ved bordet, 10 min før maden serveres. Bordene er dækket med dug og service. Der er kander med vand på bordene.</p> <p>Beboerne sidder spredt ved forskellige borde. Der er et stort langbord med 8 beboere, fire mindre borde med 1-4 beboere og et bord på gangen, som er skærmet fra de øvrige, hvor 1 beboer sidder.</p> <p>Medarbejderne serverer maden på fade, medarbejderne er iklædt forklæder. Flere beboere spørger ind til forklæderne og mener ikke at have set medarbejderne med disse før. Maden serveres samtidig på alle bordene, og en medarbejder sørger for bakker til de beboere, som spiser i boligen.</p> <p>Medarbejderne sætter sig ved siden af de beboere, som har behov for hjælp under måltidet. En medarbejder sætter lidt afdæmpet hyggemusik på. En medarbejder spiser lidt mad, øvrige medarbejdere spiser ikke sammen med beboerne. Efter at hovedretten er spist, samles service sammen og stilles på afsætningsbordet.</p> <p>Beboerne bliver oplyst om, at der er pandekager til dessert.</p> <p>Kort tid efter bliver en ny vogn med desserten kørt ind. Medarbejderne spørger ind til hver enkelt beboers ønsker i forhold til dessert og kaffe. Desserten serveres på små tallerken til hver beboer. Beboerne spiser deres dessert i lidt forskelligt tempo.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Tre medarbejdere deltager i måltidet. Beboerne sidder ved 7 borde fordelt på hele fællesarealet. Medarbejderne sidder ved tre forskellige borde, da de er færdige med at servere. To medarbejdere må flere gange rejse sig for at spørge beboere ved borde uden medarbejdere, om der mangler noget. Dette giver noget uro i lokalet, medarbejderne er hele tiden opmærksomme på beboerne.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov.</p> <p>Medarbejderne har ved starten af måltidet de redskaber mm, som der er brug for undervejs i måltidet, og der er ingen forstyrrelser under måltidet.</p> <p>Både ved servering af hovedret og dessert udskærer medarbejderne maden for flere beboere ved madvognen, dette uden at beboerne har set maden først.</p> <p>Der tages af bordet, mens en beboer stadig spiser, medarbejder er iført handsker. To medarbejdere deler opgaven med at tage af bordet. Beboerne spiser stadig hovedret ved et bord, da det præsenteres, at nu er der dessert.</p> <p>En medarbejder ifører sig handsker for at sætte kaffekopper på bordet og skænke kaffe. Medarbejder serverer også dessert iført handsker.</p> <p>Ved desserten kommer en medarbejder mere til, denne medarbejder sætter sig nu på en plads, hvor en anden medarbejder tidligere sad. Den første medarbejder går i dialog med en anden beboer.</p> <p>Ved måltidets slutning tændes for stille dansk musik.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u></p> <p>Bordene er dækket med dug, bestik, servietter, vandkander og glas.</p> <p>Et par medarbejdere taler om, hvordan de skal fordele sig mellem bordene.</p> <p>En medarbejder kommer og hilser på den tilsynsførende og fortæller, at i dag er det ham, der skal servere maden for beboerne.</p>

	<p>Medarbejder oplyser, at man gør sig umage med serveringen og blandt andet varmer tallerkenerne, så maden holder sig varm.</p> <p>En medarbejder sætter sig ved et bord og taler lidt med en beboer, mens man venter på, at maden bliver klar. Herefter rejser medarbejderen sig og hjælper med serveringen.</p> <p>Fire medarbejdere fordeler sig mellem bordene.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at måltiderne er organiseret på et teknisk svært niveau, idet beboerne er fordelt ud over mange små borde, og medarbejderne må bevæge sig en del rundt mellem bordene for at varetage opgaven.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til roller og fordeling af opgaverne under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes brug af handsker under måltidet ikke i alle tilfælde er i overensstemmelse med retningslinjerne på området.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	Ikke relevant for observationsstudiet.
Personlig pleje	Ikke relevant for observationsstudiet.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Fællesarealernes indretning er hjemlig og inspirerer til socialt samvær. Der observeres hyggelig belysning over alle spiseborde.</p> <p>På opslagstavler hænger opslag med relevante informationer til såvel beboere som pårørende. Tilsynet bemærker dog, at enkelte opslag - eksempelvis arrangement omkring gudstjeneste - er af forældet dato.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på 2 etager er dækket bord til aftensmaden allerede tidligt på eftermiddagen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I eftermiddagstimerne drikkes der kaffe og spises kage. En del beboere deltager i fælles kaffedrikning. Medarbejderne er synlige på fællesarealet og henvender sig spontant til beboerne. På en afdeling er der skruet meget højt op for musikken. Tilsynet bemærker, at når medarbejderne henvender sig til et par beboere, kan disse ikke høre, hvad medarbejderen siger.</p> <p>På en anden etage spilles ligeledes højt musik på fællesarealet. Ingen beboere sidder i det store fælleslokale. En beboer sidder på gangarealet. Beboeren småsover. To beboere og en medarbejder sidder sammen i et tilstødende rum til fællesarealet. Medarbejderen læser op fra en bog. Det er tilsynets vurdering, at oplæsningen og dialogen forstyrres af den høje musik i baggrunden. Det er tydeligt, at beboerne har svært ved høre, hvad der bliver læst og sagt.</p> <p>På en tredje etage er der stille og roligt i eftermiddagstimerne. En enkelt beboer opholder sig på fællesarealet. Beboeren ligger på en sofa.</p>

	<p>Et par beboere henvender sig til personalet for at få kaffe eller lidt at spise. Beboerne betjenes høfligt af medarbejder, der er på afdelingen.</p> <p>På en fjerde etage sidder en del beboere på fællesarealet og hygger sig, der er dæmpet rolig musik, og en beboer oplyser at musikken føles dejlig.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet vurderer samtidig, at to etager ikke i tilstrækkelig grad er opmærksom på musikken, som spilles på fællesarealerne. Det høje lydniveau virker generende for nogle beboere. Det er samtidig tilsynets vurdering, at på de etager, hvor musikken er meget høj, fortrækker beboerne at være i egen bolig.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne fortæller, at de trives på Sølund.</p> <p>En beboer oplyser, at beboer er faldet godt til, men det var en svær start. Beboer har nu fået gode venner på plejecentret. En medbeboer læser avisen for beboeren. Beboeren nævner flere aktiviteter, som beboer deltager i og finder interessante. Nyder samtidig at kunne gå ind til sig selv og lukke døren og være i fred.</p> <p>Anden beboer, fortæller ligeledes, at beboer taler med flere af medbeboerne og hygger sig ved måltiderne i selskab med de andre. Nyder også privatlivet i egen bolig.</p> <p>En tredje beboer oplyser, at han ikke trivedes i starten, grundet manglende forståelse fra medarbejdernes side. Beboer oplever nu, at situationen har bedret sig, efter at beboer har drøftet problemet med en medarbejder.</p> <p>En fjerde beboer oplyser, at beboer befinder sig særdeles godt. Beboer bliver forkælet og nyder dette skamløst. Alle er søde og kommer med alt, hvad man beder om. Der er ingen forventninger om, at man skal præstere, men man må hjælpe til i forhold til det, man ønsker.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever selvbestemmelse</p> <p>En beboer oplyser i forlængelse med sin tilfredshed med plejecentret, at det eneste problem er maden. Beboeren finder den under al kritik, og hun ønsker selv at få lov at smøre sin frokost. Beboer er træt af at få smørrebrød, andre har valgt. Forleden dag fik hun to halve med torskerogn. Beboeren fortæller, at når man kun spiser to halve, vil man gerne have noget forskelligt. Beboeren er meget glad for sild, men efter indflytningen på plejecentret er hun blevet træt heraf, da man får det næsten hver dag.</p> <p>En anden beboer fremhæver, at alt bliver serveret og ordnet. Man får det, man ønsker sig af hjælp og mad. Det er dejligt, at nogle andre bestemmer nogle gange.</p> <p>En tredje beboer føler, at hun bestemmer over eget liv. Lader sig ikke byde alt og kan sige til og fra. Beboer finder, at der er mange valgmuligheder ift. aktiviteter. Man kan gå ind til sig selv, hvis man ikke har lyst til fællesskabet. Beboeren fortæller, at når hun er i egen bolig, hører hun ikke musikken på fællesarealet, så den er ikke generende.</p>

	<p>En fjerde beboer oplever ikke at må gå tur alene, der skal altid en medarbejder med. Det finder beboer er svært, dog må beboer gerne gå i haven alene. Beboer oplever at have fået skældt ud af en medarbejder, så nu har beboer ikke mod på at gå ud alene. Beboer beskriver en stærk trang til at gå alene. Medarbejder fortæller tilsynet, at beboer har fået bevilget GPS, men at der i medarbejdergruppen er overvejelser i forhold til benyttelse af dette. Medarbejder oplever ikke, at beboer skældes ud.</p> <p>Beboernes kan på forskellig vis redegøre for klippekortordningen. Nogle beboere er meget bevidste om tilbuddet, og andre nævner små hyggelige aktiviteter med medarbejderne.</p> <p>En beboer kender til klippekortet, men har ikke brugt det så meget. Beboeren fortæller, at en medarbejder pludselig en dag kom og satte sig og talte med beboeren. Efterfølgende satte medarbejderen et kryds på klippekortet. Det blev beboeren irriteret over. For det første over at hun ikke var blevet spurgt forinden, beboer vil selv vælge, hvilken aktivitet der skal være tale om og vil også selv vælge, om hun har brug for selskab. For det andet sad beboeren midt i en TV-udsendelse, som hun gerne ville se færdig.</p>
Tryghed	<p>Alle de interviewede beboere oplever stor tryghed. En beboer fortæller, at det gør hende tryk, at hun har de ting, hun har behov for, og at hun kan gøre de ting, hun gerne vil. Flere beboere fremhæver trygheden i, at hjælpen er i nærheden, og at der er gode relationer til medarbejderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Det er tilsynets vurdering, at tre beboere ikke finder, at der er tilstrækkelig selvbestemmelse i forhold til valg af mad, brug af klippekort og færden udendørs.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere udtrykker, at de får den hjælp, de har brug for.</p> <p>En beboer fortæller dog, at han har ondt i sin hånd og har gjort opmærksom herpå. Beboeren oplever, at der går for længe, inden der reageres herpå og der sker en handling. Beboeren oplever ligeledes, at der er nogen ventetid på nødkald.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er alle tilfredse med den praktiske hjælp og oplever, at de får denne som aftalt. Ifølge en beboer er det en god service, at man lidt i forvejen bliver informeret om, at hjælpen til rengøring leveres.</p> <p>En beboer viser stolt, hvor pænt der ser ud i boligen efter gårsdagens rengøring. Anden beboer fortæller, at vedkommende får en hyggelig snak med den medarbejder, der kommer og gør rent.</p> <p>Tilsynet bemærker, at boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede.</p> <p>En beboer fortæller, at vedkommende netop har været i et dejligt bad om morgenen, hvor hun har fået vasket både hår og ordnet fødder.</p> <p>En anden beboer er tilfreds med hjælpen, betegner medarbejderne som meget professionelle, skal dog lige tage sig sammen inden tøjet smides, da det både er mænd og kvinder, som hjælper.</p> <p>En tredje beboer er glad for hjælpen, men badeværelset er så koldt, at det ikke er en fornøjelse med bad. Beboeren glæder sig over, at plejecentret skal renoveres.</p>

Kontinuitet i plejen	<p>De fleste af beboerne giver udtryk for at have kendskab til kontaktpersonsordningen og beskriver deres kontaktperson som værende en god støtte i hverdagen.</p> <p>Beboerne kan kende medarbejderne og oplever ikke stor udskiftning i medarbejdergruppen</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonsordningen er velfungerende, og at beboerne oplever kontinuitet i plejen.</p>	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>Flere beboere nævner aktiviteter, som foregår i kælderen, herunder sang og gymnastik.</p> <p>En beboer oplyser, at hun holder orden i boligen og får god hjælp af pårørende. Nogle gange er det beboer, som lægger tøjet i skabet.</p> <p>Ved personlig pleje opfordres beboer til selv at gøre det, som beboer kan. Beskriver, at medarbejderne har rehabiliterende tilgang. Beboer deltager i træning lejlighedsvist. Beboer finder, at det er vanskeligt at vide, hvilken træning der er god, og det kan knibe med at komme af sted.</p> <p>En anden beboer oplever, at medarbejderne mener, at hun kan mere, end det er tilfældet. Beboeren fortæller, at hun hurtigt bliver træt, og det kan medarbejderne ikke altid forstå, da man ikke kan se trætheden på hende.</p> <p>En tredje beboer er meget bevidst om egne ressourcer og oplever, at det er helt naturligt at gøre, hvad man kan, da man gerne vil være så normal fungerende som muligt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer, og at der er mulighed for at gå til træning og anvende egen ressourcer i hverdagens gøremål.</p>	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere udtrykker, at de har et godt forhold til medarbejderne, og at omgangstonen er venlig og høflig.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.</p>	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>Beboerne oplyser alle, at det er lang tid siden, de har været indlagte.</p> <p>En beboer oplyser, at hun flyttede direkte fra rehabiliteringscenter til plejecentret. Oplevede god indflytning. Beboeren fortæller, at hun også var glad for opholdet på rehabiliteringscentret.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Der har været talt meget om forbedringsindsatsen på medicinområdet, og medarbejderne er klædt på til, at indsatsen skal påbegynde.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i øjeblikket er igangsat en lille undersøgelse i forhold til at forebygge urinvejsinfektioner og hudgener. En udvalgt gruppe af beboere, som er i risiko for at få komplikationer, besøges tidligt om morgenen, hvor der udføres nedre toilette og skift af inkontinenshjælpemiddel. Det er endnu for tidligt at se, om indsats har en virkning.</p> <p>Ligeledes oplyser medarbejderne, at der arbejdes med udvikling af introduktionsprogrammet, samt at der er indført delt frokostpauser for at skabe mere ro i afdelingen.</p> <p>Der arbejdes meget målrettet med klippekortsordningen. Alle medarbejdere både i dag- og aftenvagten skal levere klip hver uge. Medarbejderne beskriver, at de fleste klip benyttes til gåture og til at komme i butikker, enkelte beboere ønsker, at klippet skal være en-til-en aktivitet, fx en hyggestund i boligen. Medarbejderne påpeger, at det kan være vanskeligt at få afviklet klip i aftenvagten, idet beboerne ofte kun er vågen i kort tid, og mange er trætte.</p> <p>En medarbejder fremviser en liste over klippene, der er afviklet den sidste måned, hvor det er tydeligt, at der mangler at blive afviklet klip om aftenen.</p> <p>En medarbejder fremfører, at det er beboeren, som skal vælge og ikke medarbejdernes behov. Medarbejder mener, at der skal gøres en større indsats for at få belyst beboernes egentlige behov.</p> <p>Rengøring af beboernes hjælpemidler er sat i fast system. En gang om ugen skal beboernes hjælpemidler gennemgås for at sikre, at de er rene.</p> <p>Medarbejderne oplever, at brug af musik er implementeret rigtigt godt i forbindelse med plejen og anvendes målrettet på gangen. Der er ansat en musikerapeut, som kan spørges til råds, og der tilbydes undervisning til alle medarbejderne på området. Der er musikarrangement hver fredag på etagerne.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Ifølge medarbejderne er det vigtigste i kommunikationen med beboerne, at møde det menneske, som man skal tale med i øjenhøjde og med en individuel tilgang. Medarbejderne oplyser, at kommunikation i beboernes bolig kan være af mere personlig karakter end den kommunikation, som føres på fællesarealerne.</p>



	<p>Medarbejderne er bevidste om, at beboernes situation ikke må drøftes på fællesarealerne. Når en beboer henvender sig til medarbejder om spørgsmål af privat karakter, er medarbejderne bevidste om, at dialogen skal foregå i boligen.</p> <p>I forhold til beboere med demenssygdom kan den gode kommunikation være brugen af korte og præcise sætninger samt et minimum af valgmuligheder. Kropssprog, mimik, nærhed og spejling er nøgleord i kommunikationen og omgangen med beboere, som har en demenssygdom.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der på nogle etager arbejdes med omgangstonen, da en dårlig tone mellem medarbejderne kan påvirke beboerne.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Selvbestemmelse og medindflydelse kommer blandt andet til udtryk ved, at beboerne hele tiden spørges ind til ønsker, vaner og behov i forhold til at kunne leve et meningsfuldt hverdagsliv, fx i forhold til måltider og påklædning.</p> <p>Det er vigtigt at være opmærksomhed på, hvor mange valgmuligheder en person kan rumme. Derudover skal man som medarbejder altid respektere både valg og fravalg. I den forbindelse kan man komme ud for, at der er behov for at foretage en faglig vurdering af en beboers valg i forhold til, om valget kan være sundhedsfarligt. Er dette ikke tilfældet, skal beboers valg altid respekteres</p> <p>Der er ansat pædagoger i huset, som er gode til at hjælpe med redskaber, således at beboerne kan motiveres til samarbejde.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at rehabilitering hænger sammen med hverdagslivet. Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med beboernes Hverdagsliv, med udgangspunkt i deres livshistorie.</p> <p>Tiltag i forhold til anskaffelse af strygejern og andre hjemlige ting er et område, som optager medarbejderne. Det beskrives, at der er udarbejdet et skema med eksempler på opgaver, som kan give inspiration til, hvorledes beboerne kan medinddrages i hverdagslivet.</p> <p>En medarbejder påpeger, at det kræver en kulturændring både blandt medarbejdere og beboere at få skabt et rehabiliterende hverdagsliv. Der arbejdes blandt andet med at få restaurantfølelsen væk, beboerne forsøges inddraget i borddækning, aftagning af service, stryge duge mv.</p> <p>Ligeledes arbejdes der med, at beboeren hjælper hinanden, fx at beboerne følges ad til aktivitet eller hjælper hinanden i forhold til opgaver ved måltidet. Det er dog ikke på alle afdelinger, at det er lykket at få medinddraget beboerne.</p> <p>I forhold til måltiderne er der fokus på, at beboerne udfører de opgaver, som de kan mestre. Der arbejdes med fadserving ved det varme måltid, og til frokost smører beboerne selv deres mad. Medarbejderne nævner, at det giver selvværd og har været med til at gøre beboerne glade samt mulighed for at bevare og fastholde egen madkultur.</p> <p>Medarbejderne er dog enige om, at hverdagsrehabilitering er en opgave, der fortsat skal italesættes og have opmærksomhed i hverdagen, da nogle medarbejdere ikke er helt gearret til opgaven.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at områder, der skaber tryghed hos beboerne er, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• være ærlig</li> <li>• overholde aftaler</li> <li>• gøre de samme ting</li> <li>• der er kontinuitet i medarbejdergruppen</li> <li>• der er ensrettet tilgang</li> <li>• sikre faste rammer</li> <li>• afskærme fra uro</li> <li>• have faste holdepunkter</li> <li>• der er gode relationer til medarbejderne</li> <li>• der er gode relationer til medbeboere</li> </ul> <p>I forhold til sikkerhed foretages der løbende sikkerhedsvurderinger, hvor løse ledninger, løse tæpper, kanter mv. bliver vurderet. Ligeledes er der fokus på, at beboerne har det rette fodtøj.</p> <p>I forhold til de hygiejniske principper er der tæt kontakt til sygeplejersken, som har ansvar for området. Der foreligger procedure på området.</p> <p>Som et nyt tiltag nævnes, at der nu anvendes forklæde under den personlige pleje.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne påpeger, at det er optimalt, at der planlægges dagen før, men at dette ikke altid lader sig gøre. Der arbejdes efter kontaktpersons-princippet, men samtidig også med fokus på, hvilke kompetencer der skal til for at løse opgaven hos beboeren.</p> <p>Medarbejderne orienterer sig dagligt i CURA.</p> <p>Selve plejeforløbet hos beboerne kan være præget af forstyrrelser, både fra kollegaer, medbeboere og telefonsamtaler</p> <p>Direkte adspurgt, hvorfor en kollega forstyrrer, bliver tilsynet oplyst, at det ofte drejer sig om hjælp til forflytning eller lån af et bestemt forflytnings-hjælpemiddel, som der kun er en af i afdelingen.</p> <p>Ved ændringer i beboers tilstand tages kontakt til social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at der er mange forstyrrelser på kontoret, og at det kan være vanskeligt at finde ro til dokumentationsarbejdet. Desuden påpeges, at der kun forefindes en bærbar pc, så der er rift om denne.</p> <p>Dokumentation kan også finde sted i beboerens bolig, idet medarbejderne benytter iPads. Medarbejderen oplyser, at denne dog mest bruges til dokumentation i forhold til medicin.</p> <p>Der er god sparring fra de øvrige medarbejdere, hvis der er behov for hjælp</p>

Instrukser og vejledninger	Vedrørende instrukser og vejledninger henviser medarbejderne til K-drevet. Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR i forhold til at ajourføre deres viden om fx kateterpleje og sondeernæring. VAR er et værdifuldt værktøj, der blandt andet bruges i forbindelse med oplæring af elever, ligesom det i høj grad bidrager til, at handleanvisningerne bliver faglig funderet.
----------------------------	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Det er dog tilsynets vurdering, at der kan udvikles mere hensigtsmæssige forhold, således at der opleves mindre forstyrrelser i plejen og dokumentationsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

#### Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Besøgsplanen skal være kortfattet og overskuelig og ikke med faglige selvfølgeligheder. Den skal være handlingsorienteret, og beboernes vaner / ønsker skal beskrives. Ligeså hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i plejen. Forflytningen skal beskrives meget udførlig. Besøgsplanen skal revideret hver 3. mdr. samt ved indlæggelse og ændringer i beboernes tilstand.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen.

#### Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har 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 2017” 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 2017". 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:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

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

Jeg har følgende kommentarer:

s. 8 skrives der at der er faglige koordinatore på næsten alle etager, det er forkert, der er en faglig koordinator på alle etager.

**BDO: Tilrettes i rapporten.**

s. 14 ift. den beboer der oplyser at blive skældt ud, her mangler jeg at tilsynet af afdelingsleder at det er beboerens datter som har skældt hende ud da hun tog ud på egen hånd.

**BDO: Taget til efterretning, men beskrivelsen fastholdes, idet dette var beboerens udsagn under interviewet. Tilsynet gør opmærksom på, at det i rapporten netop fremgår, at medarbejder ikke oplever, at beboeren bliver skældt ud.**

Som udgangspunkt er jeg ligeglad med om vi er i kategori 1 eller 2, det er tilsynets anbefalinger og konklusion der er vigtige for de fremtidige indsatser, jeg har dog et spørgsmål ift. indplaceringen i kategorier, jeg kan se at vi har 11 i kategori 1 og 4 i kategori 2, hvor mange kategori 2 er der "råd" hvis man skal op i kategori 1?

**BDO: Tilsynets vurdering sker ud fra en samlet, overordnet og faglig vurdering. Det er således ikke et bestemt antal vurderinger inden for de forskellige målepunkter, som er afgørende for det samlede tilsynsresultat.**

Med venlig hilsen

**Jan Nybo Jensen**  
Centerchef  
Sølund



# BILAG - FORMEL HØRING

Hørings svar: Tilsynsrapport

**Uanmeldt tilsyn den 17. september 2018 på Plejecentret Sølund, Københavns Kommune**

**Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering 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.

