

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Håndværkerforeningens Plejehjem

Uanmeldt fokuseret tilsyn  
December 2017

# 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	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Tracerforløb	14
3.4	Interview med beboere	16
3.5	Gruppeinterview af medarbejdere	19
4.0	Tilsynets formål og metode	23
4.1	Formål og indhold	23
4.2	Metode	23
4.3	Vurderingsskala	24
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	25
5.0	Yderligere oplysninger	26
6.0	Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer	27
7.0	Bilag - Formel høring	28

---

## 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, tracerforløb 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>Plejhjemets navn og adresse</b>
Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København
<b>Leder</b>
Randi Krogsdal Steen
<b>Antal boliger</b>
148 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 30. november 2017
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejhjemets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tracerforløb</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Håndværkerforeningens Plejehjem.

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

Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Vurderingen gives på baggrund af, at tilsynet anerkender, at der foregår et kvalitetsarbejde på plejehjemmet, og at der er arbejdet med udfordringerne i anbefalingerne fra sidste tilsyn. Det er samtidig tilsynets vurdering, at plejehjemmet ikke er helt i mål. Tilsynet finder fejl og mangler inden for emner, såsom selvbestemmelse og hygiejne.

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger, samt at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

I forhold til de to observationsstudier af personlig pleje vurderer tilsynet, at der er forskel på medarbejdernes prioritering af at sikre en god dialog med beboerne undervejs i hjælpen. Under det ene observationsstudie sker ikke optimal sikring af beboerens selvbestemmelsesret.

Tilsynet vurderer, at der generelt arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Under et af observationsstudierne kunne der dog med fordel anvendes en mere involverende og støttende tilgang, således at beboeren i højere grad er motiveret til at anvende egne ressourcer.

Under det ene observationsstudie bør medarbejderne dog være mere bevidste om at skabe ro og tryghed omkring plejen. Der bør kun være to medarbejdere omkring beboerne, når dette er nødvendigt og relevant for opgavens udførelse. Tilsynet vurderer, at der anvendes en hygiejnisk ukorrekt arbejdsgang i forhold til brugen af vaskevogn.

Tilsynet vurderer, at der er en stor udfordring i forhold til at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer i forhold til hygiejne.

Vedrørende observationsstudiet af julefesten vurderer tilsynet, at der er tale om respektfuld og anerkendende kommunikation, ligesom der er fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Julefesten afholdes ud fra en rehabiliterende tilgang og er yderst velorganiseret. Beboerne modtager den praktiske støtte fra medarbejderne, som de har behov for.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer indbyder til socialt samvær. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at flere fællesarealer fremstår rodede med papkasser, rulleborde og hjælpemidler samt vasketøj, der er placeret uhensigtsmæssigt.

På baggrund af tilsynets dialog med ledelse, medarbejdere og plejehjemmets frivilligkoordinator er det tilsynets vurdering, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter både i fællesskabet og i forhold til den enkelte beboer.

I forhold til tracerforløb valgte tilsynet at forfølge et emne vedrørende hygiejniske retningslinjer for nedre hygiejne og udførelse af plejen. På baggrund af medarbejdernes udtalelser er det tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder relevant med overgange i forhold til den personlige pleje, ligesom de henviser til anvendelse af gældende retningslinjer.

I observationsstudiet kan tilsynet dog konstatere, at medarbejderne kun delvist følger gældende retningslinjer for nedre hygiejne.

De interviewede medarbejdere redegør relevant for udførelse af plejeopgaven, og der er fokus på at sikre, at de rette kompetence er til stede ved udførelse af plejen.

Tilsynet vurderer, at den interviewede beboer ikke i alle situationer oplever selvbestemmelse og værdighed i forhold til hjælpen til nedre personlig hygiejne. Det samme er tilfældet for en anden beboer, der om natten ikke modtager den hjælp til personlig pleje, som beboeren forventer og ifølge egne udsagn har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge, og oplever livskvalitet i forhold til livet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer har dog en oplevelse af, at nogle medarbejdere ikke helt giver plads til, at beboer selv tager beslutninger vedrørende eget liv. Beboerne er generelt tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte - dog med undtagelse af de to beboere, der oplever manglende kvalitet i hjælpen til nedre personlig hygiejne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen. Flere hjælpemidler trænger til rengøring.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne gives muligheden for at fastholde deres funktionsniveau.

Beboerne oplever god kontakt med medarbejderne, og at der kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone. Enkelte beboere oplever, at nogle medarbejdere er mindre respektfulde og anerkendende i deres tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt 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. Medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag, ligesom de fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tracerforløb, 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 plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under observationsstudie, at medarbejderne ikke forholder sig fagligt eller nysgerrig på årsagen til, at beboer er vredladet under hjælpen til personlig pleje.	Tilsynet anbefaler, at der fagligt reflekteres over, hvorledes beboerens tilfredshed med hjælpen til personlig pleje kan sikres i højere grad.

<p>Tilsynet bemærker under observationsstudie, at medarbejderne ikke i optimal grad har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Samtidig bemærker tilsynet, at en beboer har en oplevelse af, at medarbejderne ikke altid giver plads til, at beboer selv tager beslutninger vedrørende eget liv.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at betydningen af at sikre beboernes selvbestemmelsesret bliver bragt i spil som et fagligt fokusemne over for medarbejderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker under et observationsstudie, at beboeren flere gange giver udtryk for, at det er vigtigt for hende, at hun kender de medarbejdere, der yder hjælpen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at der sker prioritering af, at hjælpen til to forflytninger under samme pleje sker ved samme person begge gange.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der på vaskevognen er stativ med klude. Brugen af stativet til engangsklude giver anledning til bakteriespredning og uhygiejniske forhold.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ikke anvendes stativer til engangsklude, men at der altid kun medbringes de klude, der skal bruges i situationen.</p>
<p>Tilsynet bemærker under et observationsstudie, at der er to medarbejdere omkring hjælpen til øvre personlig pleje og påklædning, hvor dette ikke skønnes relevant.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne at være mere bevidste om, kun at være to medarbejdere omkring hjælpen til personlig pleje, når dette er påkrævet og fagligt relevant.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under begge observationsstudier af personlig pleje, hvor i alt fem medarbejdere er involveret, observeres situationer, hvor disse ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat arbejder fokuseret med at sikre medarbejdernes faglige viden omkring gældende hygiejniske retningslinjer, samt at retningslinjerne følges i praksis.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en to beboere ikke i alle situationer oplever selvbestemmelse og værdighed i forhold til hjælpen til nedre personlig hygiejne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet implementerer indsatser, således at det til enhver tid sikres, at beboerne får den nødvendige og faglig korrekte hjælp til toiletbesøg, når disse har behov herfor. Tilsynet anbefaler ligeledes, at det italesættes over for medarbejderne, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation i forhold til opgaven.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer har en oplevelse af, at nogle medarbejdere kan være mindre anerkendende og respektfulde i deres tilgang.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fortsat har fokus på kommunikation og omgangsform, således at medarbejderne altid er opmærksomme på at være respektfulde og anerkendende i deres tilgang.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere fællesarealer fremstår rodede med papkasser, rulleborde og hjælpemidler. Derudover ser tilsynet rent vasketøj i form af linned og tekstiler til køkkenbrug, der ligger på gulvet - dog indpakket i plast. Ved elevator på en afdeling står en vogn med rent vasketøj, der ikke er pakket ind i plast. Tilsynet bemærker, at vognen står ved elevatoren hele dagen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes videre med de tiltag, der er igangsat i forhold til at skabe hyggelige og hjemlige rammer for beboerne. I den forbindelse anbefaler tilsynet et skærpet fokus på, at plejehjemmets fællesarealer altid fremstår indbydende og ryddelige. Tilsynet anbefaler endvidere, at der sker mere hensigtsmæssig opbevaring/placering af vogn med beboernes tøj.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler overholdes og alternativt, at sådanne arbejdsgange udvikles og implementeres.</p>

# DATAGRUNDLAG

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

## 4.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>I 2016 fik Håndværkerforeningens Plejehjem anbefalinger vedrørende kommunikation, medinddragelse og rehabilitering i forbindelse med måltidet, smidige plejeforløb, hygiejne, fysiske rammer, medinddragelse og selvbestemmelse i forbindelse med personlig pleje samt medicindosering.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der blandt andet er stort fokus på kommunikation i forbindelse med fokusemnet omkring værtskab. Plejehjemmet er ligeledes med i projektet BPSD, som er et projekt under Sundhedsstyrelsen. I dette projekt er der blandt andet undervisning i kommunikation og omgangsform, og der er ugentlige konferencer, hvor en beboer drøftes. Ifølge ledelsen ses gode resultater af projektet. Der er ligeledes kommet en kultur for at trække en kollega til side, såfremt man hører en uhensigtsmæssig kommunikation.</p> <p>Der arbejdes konstant med rehabilitering og medinddragelse af beboernes ressourcer. Ledelsen oplever, at medarbejderne er gode til at motivere beboerne til at bruge de ressourcer, de har.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende mere smidige plejeforløb fortæller ledelsen, at der har været opmærksomhed på den medarbejder, der var tale om. Der er generelt stort fokus på at tale med medarbejderne om vigtigheden af at forberede plejeforløbene.</p> <p>Vedrørende hygiejne fortæller ledelsen, at der er lavet en "wow-ning" i skyllerum, og medarbejderne er blevet gjort opmærksomme på, hvordan man håndterer vasketøj korrekt. I forhold til håndhygiejne er der holdt hygiejnemåned i efteråret. Der er hængt sæbe og sprit op på alle stuer. I januar skal der foretages en effektmåling, og arbejdet omkring hygiejne skal holdes op mod PPS. Hver medarbejder får i den forbindelse udleveret et spørgeskema, som de skal besvare.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende socialt samvær og fysiske rammer, at medarbejderne i langt højere grad end sidste år mødes på fællesarealerne. De fysiske rammer på særligt én afdeling er en udfordring, da de ikke umiddelbart indbyder til socialt samvær. Desuden er de beboere, der bor på den specifikke afdeling, meget rumkære. Derfor er det ligeledes svært at skabe rum for at indgå i sociale sammenhænge. Ledelsen fortæller, at der lige er investeret i nye møbler, således at der kan laves sofagrupper på gangene, som beboerne kan benytte sig af.</p> <p>I forhold til medinddragelse og selvbestemmelse i forbindelse med plejeforløb laves der aftaler beboere og medarbejdere imellem, således at eksempelvis tilgangen til den enkelte beboer ensrettes. Ifølge ledelsen er projektet omkring BPSD et stort fagligt løft til medarbejderne. Projektet går ud på, at en kontaktperson og en faglig koordinator sammen screener den enkelte beboer. Man bliver enige om tilgangen til beboer, hvordan beboer får medindflydelse mv. Metoden skal fremadrettet bruges på de tværfaglige konferencer, da medarbejdernes faglighed i høj grad kommer i spil, når beboernes drøftes systematisk.</p>



	Ledelsen fortæller, at der er indkøbt medicinskabsvogne til samtlige afdelinger, ligesom man arbejder i medicinrum.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger.	

<b>Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p><b>BPSD:</b> Ledelsen fortæller, at der er stort fokus på BPSD-projektet i kvalitetsarbejdet. Der henvises til beskrivelsen ovenfor.</p> <p><b>Fag og håndværk:</b> Dette fokus går fx på køkkenfaglighed, og at alting laves fra bunden. I forhold til sygeplejefagligheden tages medarbejderne tilbage til mesterlæren, fx i forhold til nedre hygiejne. Der er således både fokus på beboernes faglighed og medarbejderne faglighed. Der arbejdes med det at have en faglig uddannelse, og hvordan denne faglighed udfolder sig og kan udvikles i det daglige arbejde.</p> <p><b>Hygiejne:</b> Der er lavet en indsats omkring alle dele af korrekt hygiejne. Ledelsen fortæller, at det på et tidspunkt gik op for dem, at nogle social- og sundhedsassistenter havde en forkert tilgang, der blev lært videre til elever.</p> <p><b>Værtskab:</b> Plejehjemmet samarbejder med Meyers Madhus omkring værtskabet og afholdelse af måltider i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.</p> <p><b>Cura:</b> Der arbejdes fortsat med implementeringen af Cura, og ledelsen oplever, at de er godt med. Der er nedsat et læringsteam bestående af øverste ledelse, afdelingslederne, faglige koordinatore og plejehjemmets sygeplejerske. Læringsteamet er blevet omdøbt til Kvalitets- og Udviklingsforum.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I forhold til personaleomsætningen fortæller ledelsen, at der har været særlig udfordringer på en bestemt afdeling. Ledelsen beskriver, at de håber på at have knækket koden efter en reorganisering, hvilket gjorde, at en del medarbejdere sagde op. Der er nu ansat nye medarbejdere.</p> <p>Vedrørende støtte i brugerundersøgelsen fortæller ledelsen, at de håber, at vurderingen er blevet bedre i den nyeste undersøgelse, da ledelsen er af den opfattelse, at BPSD-projektet har gjort en stor forskel.</p> <p>Der er arbejdet meget med hygiejne og medicin i forhold til implementering af medicinvogne.</p> <p>Der undervises i UTH'er hver tredje måned. Medarbejderne melder ind, og souschefen behandler UTH'erne, hvorefter hun går op i afdelingen og taler med medarbejderne. Det er souschefens ansvar at vurdere, om UTH'erne skal drøftes afdelingsvist eller på tværs af hele plejehjemmet. Der ses i øjeblikket særligt UTH'er på fald og på medicin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet, samt at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?	<p>Forstander og souschef har ledelsen af fagstaden. Der er i alt fire afdelingsledere, og hver har to faglige koordinatore. Der er fire sygeplejerske i dagvagt, som går på tværs af huset. Den ene sygeplejerske er uddannelsesansvarlig, og to sygeplejersker er uddannet inden for telesår.</p> <p>I aftenvagt er der ansvarshavende sygeplejerske. Plejehjemmet har flest social- og sundhedsassistenter. Social- og sundhedsassistenter ansættes ved naturlig afgang af social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Hver 14. dag afholdes tværfaglige konferencer på hver afdeling med deltagelse af relevante fagligheder. Hver anden torsdag er der kvalitets- og udviklingsforum, hvor Cura blandt andet drøftes, og der tales om, hvordan man mest hensigtsmæssigt kan arbejde med Cura. Lige nu kortlægges det, hvordan det sikres, at der er fuld viden i alle vagtlag.</p> <p>Om mandagen er der screeningsmøder på samtlige afdelinger under BPSD, og om onsdagen er der konferencer om den beboer, der er screenet om mandagen. Metoden er tidskrævende, men tiden er godt givet ud.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen gør opmærksom på, at tilsynet falder på en særlig dag, da der er julefest.

## 4.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone til beboer på trods af, at beboer ikke anvender samme tone over for medarbejderne. Medarbejder beder en enkelt gang beboer om at tale pænt til dem.</p> <p>Medarbejderne går ikke direkte i dialog med beboer om årsagen til, at han er vredladen. Imens medarbejderne udfører hjælpen, kommunikeres næsten udelukkende om emner relateret til hjælpen. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke stopper op undervejs og forholder sig undersøgende til beboers vredladne adfærd. Der anvendes kun meget begrænset fysisk berøring som et muligt led i at forsøge at gøre beboer mere tilfreds med hjælpen. Medarbejder oplyser, at man har forsøgt, men at dette ikke er måden at få en bedre kommunikation med beboeren.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der hilses venligt godmorgen. Beboer og medarbejder kender hinanden godt, og beboer giver udtryk for glæde ved gensynet med medarbejder. Medarbejder formår at skabe en god stemning omkring morgenplejen.</p>

	<p>Beboer er meget talende, og medarbejder er særdeles lyttende og kommenterer på beboers udsagn.</p> <p>På et tidspunkt bryder beboer ud i gråd over sin situation og udtrykker, at hun håber, at dette bliver hendes sidste jul. Medarbejder trøster beboer ved at lægge sin arm om halsen på beboer. Medarbejder afleder beboers opmærksomhed ved at finde på andre emner at tale om.</p> <p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u></p> <p>Kommunikationen er venlig og imødekommende. Beboere og medarbejdere taler hyggeligt sammen ved bordene, og der grines og fortælles historier. Det er tydeligt, at både beboere og medarbejdere er i feststemning. En beboer spørger en frivillig, hvad julefrokosten kommer til at bestå af, og den frivillige medarbejder taler med beboeren om alle de lækkerier, der vil blive serveret.</p> <p>Der samtales flittigt og skåles flere gange under måltidet.</p> <p>Tilsynet overhører en god snak mellem en gruppe af beboere, hvor der bliver givet udtryk for, at det er et dejligt bord, de har samlet sig.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboer er ikke umiddelbart motiveret for at modtage hjælpen. Medarbejderne forsikrer flere gange beboer om, at de snart er færdige. Beboer accepterer, men udtrykker flere gange mindre tilfredshed undervejs. Medarbejderne forholder sig ikke yderligere til beboers udsagn.</p> <p>Beboeren giver udtryk for, at medarbejderne virker fortravlede. Tilsynet bemærker, at der arbejdes i et hurtigt og effektivt tempo, men det vurderes umiddelbart af tilsynet, at dette gøres af hensyn til beboer, således at plejen ikke trækker unødigt ud. Medarbejder informerer senere om, at årsagen til det hurtige tempo ikke skyldes ovenstående vurdering, men det faktum at beboeren skal være klar til sin aftale med fodterapeut.</p> <p>Umiddelbart efter, at medarbejder har åbnet vinduet, beder beboer om at dette bliver lukket. Medarbejder siger i første omgang "nej" hertil og beder beboer vente et øjeblik. Herefter lukkes vinduet hurtigt igen.</p> <p>Beboer tilbydes tandbørstning, men nægter dette, hvilket respekteres.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen præsenterer flere valgmuligheder for beboer, hvad angår tøjvalg. Der grines sammen over beboers kommentarer til tøjet. Beboer udviser interesse for at blive inddraget.</p> <p>Beboer giver udtryk for, at hun alligevel ikke magter at deltage i dagens julearrangementer. Medarbejder forsikrer beboer om, at det helt er hendes beslutning og kommer med forslag til alternative planer for dagen.</p> <p>Medarbejder holder løbende beboer informeret om, hvad der skal ske.</p> <p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u></p> <p>Inden julefrokosten påbegyndes, går en frivillig og medarbejdere rundt og spørger beboerne, hvad de ønsker at drikke. Der er mulighed for at få både øl og sodavand. En medarbejder går rundt med en sølvbakke og byder beboerne et glas snaps.</p> <p>Idet måltidet indledes, går medarbejderne rundt til de beboere, der ikke har mulighed for at forsyne sig selv fra buffeten. Medarbejderne spørger beboerne, hvad de kunne tænke sig at få på tallerkenen.</p>

Rehabilitering	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u>                      Medarbejderne motiverer beboer til at anvende egne ressourcer. Beboer er lidt vredsladen og udtrykker, at han ikke vil være deltagende. På trods heraf følger beboer dog flere gange medarbejdernes anvisninger.</p> <p>Beboers egne ressourcer anvendes i det omfang, det er muligt at motivere beboeren i situationen. Tilsynet bemærker dog, at der med en mere involverende og støttende tilgang kunne ske yderligere medinddragelse af beboer.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u>                      Hjælpen tager udgangspunkt i en meget medinddragende og rehabiliterende tilgang. Medarbejder informerer løbende beboer om, hvad der skal ske både under udførelsen af den personlige pleje, forflytninger og liftning.</p> <p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u>                      Julefrokosten består af en buffet, hvorfra de beboere, der har ressourcerne, forsyner sig. Der er stor tilslutning og plads til, at beboere med rullatorer såvel som i kørestole kan komme til buffeten og forsyne sig med de småretter, de kunne tænke sig.</p> <p>En medarbejder forsøger at motivere en beboer til at gå med op til buffeten for at se, hvad der er. Beboer afslår, og medarbejder accepterer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er forskel på medarbejdernes prioritering af at sikre en god dialog med beboerne undervejs i hjælpen til den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie ikke sker optimal sikring af beboerens selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der generelt arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, men vurderer samtidig, at der under et af observationsstudierne med fordel kunne anvendes en mere involverende og støttende tilgang, således at beboeren i højere grad er motiveret til at anvende egne ressourcer.</p> <p>I forhold til julefesten vurderer tilsynet, at der er tale om respektfuld og anerkendende kommunikation, ligesom der er fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Julefesten afholdes ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u>                      Medarbejder har gjort vaskevogn klar, og de to medarbejdere har fordelt opgaverne hensigtsmæssigt imellem sig. Det er tydeligt, at medarbejderne har godt kendskab til, hvilken hjælp der skal leveres. Der forekommer ingen afbrydelser undervejs.</p> <p>TV er tændt, hvilket vurderes at være i overensstemmelse med beboers behov. Beboer virker til at være optaget heraf.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u>                      Medarbejder anvender vaskevogn.</p> <p>Undervejs i forløbet ændrer medarbejder på tilrettelæggelsen af plejen, da beboer giver udtryk for smerter. Beboer takker for medarbejders forståelse.</p>

	<p>Medarbejder får hjælp fra to forskellige kollegaer til forflytning af beboer to gange uafhængigt af hinanden under forløbet. Tilsynet bemærker, at beboer flere gange giver udtryk for, at det er vigtigt for hende, at hun kender de medarbejdere, der yder hjælpen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på vaskevognen er stativ med klude - og flere end medarbejder skal bruge til plejen. Der tages klude fra stativet under hjælpen til nedre personlig pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at kollega, der hjælper medarbejder med forflytning anden gang i forløbet, vælger at blive hos beboer efter forflytningsopgaven er udført. Medarbejder, der fra start har hjulpet beboer, udfører hjælp til øvre personlig pleje, mens beboer sidder i sin kørestol. Kollegaen, der støder til, hjælper beboer med at få bluse på. Tilsynet bemærker, at hjælpen til øvre personlig pleje og påklædning ikke kræver tilstedeværelse af to medarbejdere.</p> <p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u></p> <p>Da tilsynet ankommer til festsalen, er et par køkkenmedarbejdere i gang med at sætte buffeten med fade af fint anrettede og indbydende småretter.</p> <p>Plejhjemmets frivilligkoordinator byder velkommen og beder medarbejderne om at hjælpe de resterende beboere til bords. Tidligere på dagen har der været en konkurrence om, hvilken afdeling der kunne lave den længste guirlande, og konkurrencen skal afgøres, inden måltidet påbegyndes. Vinderen kåres, der klappes, og den vindende afdeling får udleveret en flaske portvin.</p> <p>Efter beboerne er blevet hjulpet med at få mad, forsyner medarbejderne efterhånden sig selv og fordeler sig ved bordene. Tilsynet bemærker, at en medarbejder sætter sig på en beboers rollator. Medarbejder spørger ikke ejermanden, hvorvidt vedkommende finder dette ok.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer under det ene observationsstudie, at medarbejderne bør være mere bevidste om at skabe ro og tryghed omkring plejen og kun være to medarbejdere omkring beboerne, når dette er nødvendigt og relevant for opgavens udførelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der anvendes en hygiejnisk ukorrekt arbejdsgang i forhold til brugen af vaskevogn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at julefesten er tilfredsstillende organiseret.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Der redes seng og ryddes op i boligen.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboers kørestol trænger til rengøring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboer giver udtryk for utilfredshed med, at hun har mistet noget tøj - blandt andet en ny vinterfrakke. Medarbejder fortæller, at når mærkerne falder af tøjet, kan dette give anledning til problemer. Medarbejder oplyser yderligere om, at man kan gå i vaskeriet og se efter mistet tøj. Medarbejder laver ikke en konkret aftale med beboer herom og fortæller tilsynet, at frakken aldrig har været sendt til vask.</p>

	<p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u></p> <p>De beboere, der har behov, får hjælp til at hente mad fra buffeten bliver hjulpet af en medarbejder. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ligeledes er opmærksomme på at placere sig ved de beboere, der har behov for støtte og guidning i forbindelse med indtagelse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder står lænet ind over en beboer og hjælper beboer med at skære maden ud.</p>
<p>Personlig pleje</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Der udføres hjælp til nedre personlig pleje i sengen.</p> <p>Medarbejder følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne under hjælpen til nedre hygiejne.</p> <p>Tilsynet bemærker efterfølgende, at en af medarbejderne forlader boligen uden først at spritte hænder.</p> <p>Anden medarbejder forlader boligen med handske på. Medarbejderen går i skyllerum og rydder vaskebordet. Vaskebordet sprittes af. Medarbejder tager handske af, men spritter ikke hænder, før hun går til næste opgave, som finder sted i et rent depot.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne vælger at have handske på under hjælpen til øvre påklædning.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der udføres hjælp til nedre personlig hygiejne i sengen. Medarbejder følger ikke konsekvent de gældende retningslinjer under hjælpen til nedre hygiejne (situationen tages op i forbindelse med Tracerforløb).</p> <p>Da beboer er liftet over på bækkenstol, spørges på en værdig måde, om beboer ønsker, at medarbejderne forlader boligen, imens beboeren sidder på toilettet, eller om de skal blive hos hende.</p> <p>Medarbejder forlader boligen med handske på, da hun skal hente bækkenstol.</p> <p>Der observeres situationer, hvor begge medarbejdere forlader boligen uden at spritte hænder.</p> <p>Det observeres, at medarbejderne anvender handske under liftning. Den ene medarbejder anvender også forklæde.</p> <p>Medarbejder samler posen omkring bækkenstolen, binder knude, tager handske af og går ud af boligen. Tilsynet bemærker, at medarbejder hverken spritter eller vasker hænder, inden boligen forlades.</p> <p>Ovenstående observationsstudier involverer i alt fem medarbejdere. Tilsynet bemærker, at der i forhold til alle fem medarbejdere observeres situationer, hvor disse ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har en stor udfordring i forhold til at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer i forhold til hygiejne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte i forbindelse med julefrokosten er meget tilfredsstillende.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>I morgentimerne observerer tilsynet flere beboere, der sidder og spiser morgenmad i fællesstuen. Bordene er dækket med brødkurve og fade med smør og pålæg, således at beboerne har mulighed for at forsyne sig selv. Der er ligeledes kander med kaffe og te.</p> <p>Tilsynet observerer en beboer, der står ved sin rollator og er i færd med at forsyne sig med morgenmad, som hun vil tage med ind i egen bolig.</p> <p>På gangen observerer tilsynet en medarbejder, der sidder roligt og taler med en beboer. Det er tydeligt, at beboer nyder medarbejderens opmærksomhed.</p> <p>På en afdeling observeres to beboere siddende ved hvert deres bord. Beboeren sidder og kigger ud i rummet. Tilsynet bemærker, at der er duge på bordene, men at dugene er snavsede. Tilsynet observerer gardiner, der ikke er trukket helt fra.</p> <p>På en afdeling observeres, at der står en stor pose med hagesmække på en reol. Tilsynet finder dette mindre hjemligt og institutionsagtigt. Det samme er tilfældet i forhold til et par andre afdelinger, hvor tilsynet observerer papkasser, hjælpemidler og rulleborde på gangene. Ved en elevator står en vasketøjsvogn med rent vasketøj, der ikke er pakket ind i plastic. Tilsynet bemærker, at vasketøjsvognen står der i mange timer. Tilsynet ser ligeledes eksempler på rent vasketøj i form af linned og tekstiler til køkkenbrug, der ligger på gulvet - dog indpakket i plast.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktivitet vedrører julens aktivitet. Fra formiddag til eftermiddag er der eksempelvis arrangeret hygge omkring juleklip, julefrokost, oplæsning og sang.</p> <p>De fleste beboere deltager i et eller andet omfang i begivenhederne, så derfor er der ikke så mange beboere på afdelingernes fællesarealer.</p> <p>Beboerne kan gå til og fra dagens aktivitet i det omfang, de ønsker.</p> <p><u>Observation af julefest inkl. frokost</u></p> <p>Da tilsynet ankommer til festsalen, spilles der julemusik, og beboerne sidder ved borde dækket med rød dug, julestjerne og klementiner med nelliker. Der drikkes kaffe og stemningen er hyggelig og god. Det er tydeligt, at beboerne hygger sig. Tilsynet bemærker en frivillig, der sidder iført konditortøj og pynter honninghjerter. Tilsynet bliver oplyst om, at beboerne tidligere på dagen har haft mulighed for at lave forskellige aktiviteter, herunder at pynte honningkager og flette julehjerter. Konditoren har pyntet honninghjerter til de beboere, der ikke selv har ressourcerne. En frivillig kommer ned til en beboer og spørger, hvad hun hedder. Lidt efter kommer den frivillige medarbejder tilbage til beboeren med et honninghjerte, hvorpå hendes navn er skrevet.</p> <p>To medarbejdere sidder ved et bord sammen med en gruppe beboere og er i fuld gang med at pynte honninghjerter. Beboerne nyder medarbejdernes tilstedeværelse.</p> <p>På tilsynsdagen har der ligeledes været højtlesning af Peters Jul, og senere på dagen skal der være sang og musik.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer indbyder til socialt samvær. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at flere fællesarealer fremstår rodede med papkasser, rulleborde og hjælpemidler samt vasketøj, der er placeret uhensigtsmæssigt.</p>	

På baggrund af tilsynets dialog med ledelse, medarbejdere og plejehjemmets frivilligkoordinator er det tilsynets vurdering, at der er et bredt og varieret tilbud af aktiviteter både i fællesskabet og i forhold til den enkelte beboer.

### 4.3 TRACERFORLØB

#### Det valgte tema er hygiejniske retningslinjer for nedre hygiejne og udførelse af plejen

Temaet for tracer er udvalgt på baggrund af en kombination af:

Tilsynets anbefalinger fra 2016

Ledelsesinterviewet, hvor ledelsen oplyser, at de har fundet, at medarbejdere ikke altid følger gældende retningslinjer på området konsekvent.

Tilsynets observationer under observationsstudie.

#### Mål 1: Dokumentation

Emne	Data
Kvalitet i dokumentation	I forhold til den valgte tracer er det ikke relevant at gennemgå dokumentation.

#### Tilsynets samlede vurdering

Ikke relevant.

#### Mål 2: Overgange og sammenhænge

Emne	Data
Overgange	Som led i gensidig information og vidensdeling beskriver medarbejderne, at det i forbindelse med hygiejne er vigtigt at beskrive, såfremt en beboer fx har sår eller svamp. Det kan også beskrives, hvis der er særlige opmærksomhedspunkter i forhold til hygiejnen hos en beboer. Ifølge medarbejderne kan der med fordel henvises til en handleanvisning i PPS. Derudover er mundtlig overlevering afgørende. Medarbejderne er opmærksomme på at overdrage oplysninger mellem vagtlagene.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder relevant med overgange i forhold til den personlige pleje.

#### Mål 3: Praktisk udførelse

Emne	Data
Observation af opgavens udførelse	Tilsynet observerer under observationsstudie, at medarbejder kun delvist følger gældende retningslinjer i forhold til nedre hygiejne. Tilsynet interviewer tre medarbejdere om fremgangsmåden for nedre hygiejne. Medarbejderne beskriver fremgangsmåden detaljeret og korrekt.
Kompetence - hvem udfører opgaven?	Medarbejderne oplyser, at alle medarbejdere kan udføre nedre hygiejne. Medarbejderne fortæller, at man kan træne sin arbejdsgang for nedre hygiejne på en dukke.



	<p>Dukken bruges blandt andet i forbindelse med oplæring af elever. Medarbejderne oplever, at dette er en rigtig god læring. Der kan ikke ske skade, hvis man udfører plejen på en dukke, hvilket er en vigtig pointe. Medarbejderne oplever, at det er vigtigt at blive ved med at træne sine basisfærdigheder - at udvikle sig og blive bedre. Det er ligeledes meget værdifuldt i forhold til elever.</p> <p>I forhold til, hvilke kompetencer der er på plejehjemmet, og hvem der udfører nedre hygiejne, oplyser ledelsen, at afløsere fortrinsvis er social- og sundhedshjælpere. Der er desuden få ufaglærte afløsere. Der er et introduktionsprogram, hvor afløsere oplæres i blandt andet nedre hygiejne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at en medarbejder kun delvist følger gældende retningslinjer for nedre hygiejne. Tilsynet vurderer, at de interviewede medarbejdere redegør relevant for udførslen af plejeopgaven. Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre, at de rette kompetencer er til stede ved udførelse af nedre hygiejne.</p>	

<b>Mål 4: Borgeroplevelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Selvbestemmelse	<p>Beboer fortæller, at hun finder det meget vanskeligt at skulle modtage hjælp til intim pleje, men at hun accepterer sin situation, da hun erkender at have brug for hjælpen.</p> <p>Beboer fortæller dog, at eneste krav hun har til hjælpen er, at denne udføres af en medarbejder, hun kender.</p> <p>Beboer bryder sig ikke om, at der kommer så mange forskellige medarbejdere og vil helst ikke have hjælpen udført af mandlige medarbejdere.</p> <p>Beboer oplever, at hun er god til at give udtryk for, hvad hun ikke vil finde sig i. Beboer nævner et eksempel, hvor en medarbejder udførte hjælp til nedre personlig pleje og anvendte et udtryk, som beboer fandt nedværdigende. Beboer bad medarbejderen om at udtrykke sig på en anderledes og mere respektfuld måde.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at beboerens selvbestemmelse sikres ved at kommunikere med beboer og spørge ind til, hvordan beboer har det bedst med, at der bliver udført nedre hygiejne. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre beboerens blufærdighed, blandt andet i form af tildækning efter behov samt sørge for at medinddrage beboer og fortælle om skridtene i plejen.</p>
Sammenhæng og overgange	<p>Tilsynet bemærker, at beboer under observationsstudiet informerer medarbejderen om, at hun ikke er tilfreds med hjælpen om natten. Beboer fortæller, at nogle gange skal hun på toilettet om natten. Beboer får dog blot at vide, at hun har ble på. Dette finder beboer utilfredsstillende. Medarbejder spørger ind til situationen og fortæller beboer, at det måske er en vikar, som ikke kender beboeren. Beboer fortæller medarbejderen, at selv om man er vikar, skal man lytte til beboer. Medarbejder fortæller, at man ikke altid kan regne med vikarerne, selv om man burde kunne.</p> <p>I forbindelse med tracerforløbet og interview af beboer, spørges der ind til beboers oplevelser. Beboer fastholder sin forklaring.</p> <p>Efterfølgende taler tilsynet med medarbejderen, som beboer betror sig til. Tilsynet opfordrer medarbejder til at reflektere over egne udsagn.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboer ikke i alle situationer oplever selvbestemmelse og værdighed i forhold til hjælpen til nedre personlig hygiejne og toiletbesøg.</p>	

Mål 5: Retningslinjer	
Emne	Data
Temaets retningslinjer	Der anvendes retningslinjer fra PPS, som der linkes til. Retningslinjerne anvendes også ved undervisning. Alle tre medarbejdere kender til retningslinjerne og henviser hertil.
Tilsynets samlede vurdering -1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor viden om de gældende retningslinjer kan søges.	

## 4.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne fortæller alle, at de generelt trives og er glade for at bo på plejehjemmet.</p> <p>En par beboere fremhæver, at der er opbakning fra medarbejderne i hverdagen, og at maden er udmærket.</p> <p>En beboer har gennem et langt liv planlagt, at det var på Håndværkerforeningens Plejehjem, han gerne ville bo, når den tid kom.</p> <p>En anden beboer sætter pris på, at der er stille og roligt på plejehjemmet, og at der bliver talt pænt og respektfuldt. Man kan få hjælp til det, man ønsker, og maden er god. Det føles hjemligt og hyggeligt.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at hun er lykkelig for at være kommet på plejehjemmet, fordi hun ikke kunne være i eget hjem mere.</p> <p>En beboer glæder sig over at være meget aktiv og fortæller, at han er med i næsten alt, hvad der tilbydes. Beboer er blandt andet med i plejehjemmets læsegruppe.</p>
Selvbestemmelse	<p>De fleste beboere, som tilsynet taler med, oplever at bestemme over eget liv og hverdag.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at man kan gøre, hvad man vil, inden for rimelighedens grænser. Til- og fravalg respekteres. En beboer er af den opfattelse, at der helt klart er frihed. Der er mulighed for selv at vælge, hvad man gerne vil spise - og der er alternativer, hvis man ikke ønsker det, der serveres.</p> <p>En beboer oplever, at han lever mere eller mindre det samme liv, som før han kom på plejecenter.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv står op og vælger selv sit tøj. Beboer får lov at gøre tingene i sit eget tempo, hvilket betyder meget for beboers sygdom. Medarbejderne banker på, inden de går ind i boligen.</p> <p>En beboer oplever, at der er nogen forskel på medarbejdernes tilgang. Nogle medarbejdere kan virke meget bestemmende og kommanderende, hvilket beboeren ikke bryder sig om. Beboer pointerer, at hun stadig godt selv kan tage beslutninger omkring eget liv.</p>
Tryghed	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at de er trygge på plejehjemmet.</p> <p>En beboer fortæller spontant, at hun er tryk ved at være på plejehjemmet, og at hun er tryk ved personalet. Der er ro, og der er hele tiden mulighed for at kalde efter hjælp. Der er altid tid.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og oplever livskvalitet i forhold til livet på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer har dog en oplevelse af, at nogle medarbejdere ikke helt giver plads til, at beboer selv tager beslutninger vedrørende eget liv.

### Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, der svarer til deres behov.</p> <p>En beboer beskriver en oplevelse af, at ønsker altid efterkommes i den udstrækning, det kan lade sig gøre.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er generelt tilfredse med den praktiske støtte, de modtager.</p> <p>Flere beboer giver dog udtryk for, at de føler sig begrænsede, da boligerne opleves som værende meget små. En beboer har en del ting stående på gulvet, men ved ikke, hvor det kan placeres. Tilsynet bemærker, at der står en kasse med bleer på gulvet. En anden beboer har en opfattelse af, at det er svært for rengøringsmedarbejderne at komme til at gøre grundigt rent i boligen.</p> <p>En beboers pårørende er ikke tilfreds med rengøringen. Fortæller, at beboers hygiejne er mindre god, og derfor oplever pårørende, at beboer har behov for ekstra rengøring. Pårørende gør selv rent af og til.</p> <p>En beboer er tilfreds med rengøringen, men meget utilfreds med hjælpen til tøjvask, da hun har mistet en del tøj.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de modtager hjælp til personlig pleje som aftalt, og at de er tilfredse med denne.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke havde mulighed for at bade, da hun boede hjemme. Derfor sætter beboeren nu meget pris på at få dette. En anden beboer får hjælp til kateterpleje, og er meget tilfreds med hjælpen.</p> <p>En beboer er blebruger og er afhængig af bleskift om natten. Nattevagten går to runder, og beboer er blevet orienteret om, at hun ikke kan få hjælp i første runde, da dette blot er et tjek. Beboer fortæller, at hun er blevet oplyst, at hun sover, når nattevagten kommer anden gang, og at nattevagten ikke vil vække hende. Beboer er utilfreds med dette, da hun ikke ønsker at ligge med en våd ble. Nu står beboer selv op og skifter bleen, idet hun dog oplever dette som utrygt, og beboer er bange for at falde.</p> <p>En beboer, der er tilfreds med hjælpen, har snavsede negle og trænger til barbering. Tilsynet taler med medarbejder, der fortæller, at hun samme dag har forsøgt at få lov til at klippe negle og barbære beboer, men at han afviste tilbuddet.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne er generelt bekendte med deres kontaktperson.</p> <p>En beboer fortæller, at hendes kontaktperson har lovet, at det ugentlige bad kun leveres af hende, hvilket beboeren sætter pris på.</p> <p>En beboer er ikke bekendt med sin kontaktperson, men oplever kontinuitet i plejen. Beboer oplever ikke, at medarbejderne er travle. De er gode til at tage sig tid til at give beboer den hjælp, hun har behov for.</p> <p>Enkelte beboere oplever, at der er mange afløsere og vikarer. En beboer oplever, at dette særligt gør sig gældende om aftenen og natten. En anden mener, at det gælder alle vagtlag.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Det er tilsynets vurdering, at en beboer ikke oplever at få den hjælp, hun har behov for om natten.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne udtrykker, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer fortæller, at han har lovet sig selv, at han skal blive bedre til at træne. Beboer fortæller, at han selv kan klare badet, men tager ikke bad på daglig basis. Badeværelset er meget lille og uhensigtsmæssigt indrettet, hvorfor opgaven er besværlig for beboeren.</p> <p>En anden beboer varetager opgaver, såsom at gå ud med service og lægge vasketøj på plads.</p> <p>Flere beboere går til træning et par gange om ugen, og en beboer fortæller, at han spiller petanque. En beboer fortæller, at hun skal forsøge at genoptræne sin arm, og at hun får god hjælp af fysioterapeuten.</p> <p>En beboer vasker sig og klæder sig på, men har behov for hjælp til pleje af hænder og fødder.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at der er masser af aktiviteter, og der kommer en avis, hvor man kan læse om dette. Medarbejderne orienterer ligeledes om, hvilke aktiviteter der er. Nogle beboer givet udtryk for, at de ikke er interesserede i at deltage i aktiviteter, da de bedst kan lide at opholde sig i egen bolig.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer, at beboerne gives muligheden for at fastholde deres funktionsniveau.

### Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver alle, at de generelt har god kontakt til de fleste medarbejderne, der opleves som søde, venlige og utroligt hjælpsomme.</p> <p>En par beboere oplever dog, at nogle medarbejdere kan være meget bestemte i deres tilgang og mindre venlige. En beboer beskriver eksempelvis, at én medarbejder kan komme ind om morgenen og nærmest hive dynen af beboer uden at sige noget, mens anden medarbejder med et smil på læben spørger beboer, om de sammen skal se at få gang i de gamle ben. Sidstnævnte tilgang oplever beboer som herlig og en dejlig måde at starte dagen på.</p> <p>En anden beboer oplever, at flere medarbejdere har sprogvanskeligheder, hvilket kan gøre kommunikationen vanskelig.</p> <p>En anden beboer oplever, at medarbejderne har meget travlt. Ifølge beboer kan de finde på at sige, at beboer må klare sig selv. Beboer har på et mødet spurgt, om der kan ansættes ekstra medarbejdere, men har forstået, at det er Københavns Kommune, der bestemmer antallet af medarbejdere.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt med medarbejderne, og at der kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone. Enkelte beboere oplever, at nogle medarbejdere taler mindre respektfuldt og anerkendende.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke kan svare på spørgsmål herom eller ikke har haft oplevelser med sektorovergange.</p> <p>En beboer har en del klager over hospitalsindlæggelser, som tilsynet vælger ikke at gå nærmere ind i. Beboer har været på rehabiliteringscenter og oplevede at træningen var god. Beboer følte dog, at der var alt for mange personer på holdene. Beboer var på rehabiliteringscenter, da plads på plejecenter blev tilbudt. Ifølge beboer blev han presset til at tage en hurtig beslutning. Beboer fik at vide, at hvis han ikke traf en hurtig beslutning, ville pladsen blive givet til en anden. Beboer følte, at han nærmest havde sagt ja til plejecenterbolig, inden han havde været ude at se den.</p> <p>Et par beboere fortæller om indlæggelser og har ikke oplevet problemer i den forbindelse. En enkelt beboer fortæller, at vedkommende har været indlagt flere gange. Beboer har oplevet overgangene som værende okay. Det har dog været en udfordring at komme hjem til plejehjemmet om aftenen, da medarbejderne her har været meget optaget af andre opgaver.</p>

### Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 4.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

### Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p><b>BPSD:</b> Medarbejder fortæller, at en beboer screenes, og der laves mål for beboeren. Der skal helst være tale om relevante mål, der er mulige at nå. Medarbejder giver et eksempel vedrørende en beboer med demens, der var meget udadreagerende. Beboeren fik en demensstol, som beboer fandt ro i. Via BPSD identificeres problematikker og mulige løsninger, som kan gøre at beboerne får det bedre. Medarbejderne oplever, at projektet virker og har stor effekt på beboernes livskvalitet.</p> <p><b>Cura:</b> Implementeringen af Cura fylder en del. Medarbejderne oplever, at de er gode til at arbejde med det nye omsorgssystem, men at der stadigvæk er en del elementer, der giver anledning til udfordringer. Medarbejder fortæller, at hun har en del af undervisningsansvaret. Der er udfordringer i forhold til, at social- og sundhedshjælperne ikke kan dokumentere de samme steder som social- og sundhedsassistenterne. Dette kan give anledning til, at den samme observation dokumenteres to forskellige steder.</p> <p><b>Hygiejne:</b> Der er fokus på hygiejne - både i forhold til køkkenhygiejne, håndhygiejne og egen-hygiejne. Der har netop været holdt hygiejneuge. Medarbejderne er bekendte med, hvorfor hygiejne er valgt som et særskilt fokusområde i kvalitetsarbejdet. Man skal have fat i grundfagligheden, og det føles godt, at der samles op på arbejdsmetoderne, og at man fralægger sig eventuelle dårlige vaner og uhensigtsmæssige arbejdsgange.</p>

	<p><b>Værtskab:</b> Medarbejderne fortæller, at de har fokus på værtskabet i forbindelse med måltider, og der arbejdes med at afholde måltiderne i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Medarbejderne har fokus på beboernes behov i forbindelse med måltidet i forhold til socialt samvær, afskærmning mv.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.</p>	

<p><b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b></p>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation er respekt og ligeværdighed i dialogen og at tale med beboerne i øjenhøjde - der hvor de er. Det er vigtigt, at kropssproget matcher det, man siger. Særligt beboere med demens har behov for berøring og guidning. Medarbejderne er opmærksomme på, at den respektfulde tilgang går begge veje.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der gøres meget brug af beboernes livshistorie i forhold til at sikre beboernes selvbestemmelse. Derudover er det vigtigt løbende at spørge ind til beboernes ønsker og behov. I selve plejen orienteres beboerne om skridtene, og spørges undervejs, om de er okay. I forhold til beboere, der ikke har noget sprog, er pårørende en stor ressource.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til, hvad de kunne tænke sig at bruge deres klip på. Det er afdelingslederen, der har overblik over, hvilke klip der er brugt hos hvilke beboere.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at motivere beboerne til at gøre så meget som muligt selv, men samtidig at prioritere beboernes ressourcer, således at disse bruges bedst muligt.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer hver 14. dag med deltagelse af relevante fagligheder. Alle beboere drøftes, og beboere med særlige problematikker drøftes i dybden.</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>	

<p><b>Mål 3: Sikkerhed</b></p>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed er faste rammer og kontinuitet i plejen. Det er ligeledes vigtigt at være opmærksom på, hvorvidt beboernes nødkald virker. Tillid og en god relation mellem beboer og medarbejder er afgørende for beboernes oplevelse af tryghed.</p> <p>I forhold til sikkerhed har medarbejderne fokus på faldforebyggelse, fx i form af ordentlige sko og glidemåtter i boligen. Der er fokus på forebyggelse af brand hos de beboere, der ryger meget. Yderligere arbejdes med forebyggelse af tryksår, og der er fokus på hygiejne. I forhold til infektioner og smittespredning er der smittevogne, og man tager de nødvendige forholdsregler. Det skaber ligeledes sikkerhed for beboerne, at man kontinuerligt opdaterer sin viden ved at orientere sig i PPS og Københavns Kommunes instrukser og vejledninger.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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 fortæller, at de forbereder plejen ved at tjekke, om de nødvendige remedier og værktøjer er til stede, forinden plejen påbegyndes. Medarbejderne oplever, at telefonen ringer meget, hvilket kan give anledning til mange forstyrrelser. Alle medarbejdere er nødt til at have nødkaldstelefonen på sig hele tiden. En medarbejder fortæller, at hun benytter sig af at sætte telefonen på lydløs, således at lyden ikke forstyrrer beboerne, men at medarbejderen stadigvæk bliver opmærksom på kaldet. Man kan ligeledes give telefonen til en kollega, såfremt en beboer kræver ubetinget opmærksomhed.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Social- og sundhedsassistenterne fortæller, at de tager alle værdier, de kan. Herefter tales med sygeplejerske, eller der tages kontakt til læge. Medarbejderne beskriver, at de foretager en faglig vurdering i forhold til, hvem der skal kontaktes.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne fortæller, at de primært foretager dokumentationsarbejdet på kontoret. Der kan ligeledes dokumenteres med det samme inde i beboerens boliger. Ifølge medarbejderne er der stor frihed forbundet med implementeringen af devices, da man kan dokumentere løbende.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan få den hjælp og sparring, de har behov for i forhold til dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger PPS og finder vejledninger og instrukser på kk-net. Medarbejderne bruger fx PPS i forbindelse med kateter, nedre hygiejne, insulering og støttestrømper. En medarbejder, der er elevansvarlig, fortæller, at PPS er et meget brugbart værktøj i forbindelse med oplæring af elever.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. 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	<p>Besøgsplanen skal være individuel og handlevejledende med de nødvendige detaljer. Det er vigtigt, at besøgsplanen er opdateret. Besøgsplanen skal kunne anvendes af en medarbejder, der ikke kender beboeren lige så godt, som beboerens kontaktperson.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 5.1 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.

## 5.2 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, tracerforløb 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 plejehjemmet.

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.

## 5.3 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>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.</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>

## 5.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmet størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig 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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

# BILAG - FORMEL HØRING

Bestyrelsen tager rapporten til efterretning.

Ledelsen på Haandværkerforeningens Plejehjem, har følgende kommentarer.

Ledelsen på Haandværkerforeningens Plejehjem ser altid frem til alle tilsyn, da de kan bidrage med et udefra kommendes objektive blik på, hvad det er der sker på plejehjemmet, ting som vi som ledelse måske ikke selv får øje på, og dermed sikre læring i organisationen.

Dette tilsyn blev desværre af flere medarbejder i hygiejnen situationer oplevet som en eksamen, hvor de blev utrygge, medarbejderne beskriver at tilsynet kom ind på stuerne i plejesituationen, præsenterede sig men fornavn, men ikke at det var et tilsyn eller hvorfor personen var tilstede.

Af hensyn til både beboer og personale ville vi have ønsket, at tilsynet præsenterede sig og orienterede om formålet med sin tilstedeværelse, her tænker vi på borgerens autonomi.

Når tilsynet kommer på besøg i en dagvagt, ser de hvordan hverdagen fungerer, her kommer leverance af tøj fra industrivask, tøj fra eget vaskeri og bleer i store kasser, disse leverancer kommer op på etagerne i løbet af morgenen/formiddagen.

Ud over tøjet står der på gangene står der ligeledes, stålborde til pleje af borgerne og tilhørende tildækkede tøj sække, det kan måske forekomme "rodet" ikke desto mindre er det et vilkår at alt står på gangene så længe morgen plejen pågår, hvorefter plejepersonalet rydder gangen.

Vi er gået i dialog med dampvaskeriet om ikke at smide ren tøj på gulvet end ikke når det er indpakket i et hvid stykke stof. Man jo undre sig over at de overhovedet oplever at det er en måde at levere rent tøj på.

Det bliver bemærket at tøj der bliver vasket i eget vaskeri ikke er tildækket af plastik, det tøj der komme på den enkelte afdeling, tilhøre de beboere der bor på denne afdeling, tøjet kommer op på en vogn, der tillader den enkelte beboer selv at hente sit rene tøj fra vognen, vi forsøger at have en rehabiliterede tilgang til store dele af de daglige gøremål for beboerne, hvis beboerne ikke selv evner at tage tøjet, tager medarbejderne opgaven, når morgen plejen er overstået.

Beboerne der deltog i Jul på plejehjemmet, undredes sig over at der var en person, der ikke gav sig til kende, der blev siddende midt i lokalet, og holdt øje med dem, det vil måske af hensyn til beboerne være godt hvis tilsynet sætter sig på perifer placering, hvor man stadig vil kunne observere.

Med venlig hilsen

**Randi Krogdal Steen**  
Forstander  
Haandværkerforeningens Plejehjem

**BDO:**

**Taget til efterretning.**

**Tilsynet gør opmærksom på, at det er en ledelsesmæssig opgave at sikre at informere om tilsynets tilstedeværelse og formål med det uanmeldte tilsyn.**

## Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 30. 2017 på Håndværkerforeningens Plejehjem. Antal boliger 148. Interview med Plejehjemmets ledelse, observationsstudier, tracerforløb, tilsynsbesøg hos 12 beboere, gruppeinterview med 3 medarbejdere: 2 social- og sundhedsassistenter og 1 social- og sundhedshjælper

---

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi

samt, at vurderingen gives på baggrund af, at tilsynet anerkender, at der foregår et kvalitetsarbejde på plejehjemmet, og at der er arbejdet med udfordringerne i anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Ældrerådet har endvidere bemærket som positivt, at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen og, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres. Her ud over er det også positivt, at beboerne er trygge og oplever livskvalitet - bl.a. at beboerne generelt oplever selvbestemmelse, hvilket Ældrerådet finder er en meget vigtig faktor i beboernes liv. Yderligere kan medarbejderne redegøre for hvorledes der sikres respektfuldt og anerkendende kommunikation med beboerne, men at tilsynet samtidigt fandt nogle enkelte undtagelser her til. Ældrerådet har fokus som meget vigtigt på, at ligeværdighed iagttages mellem personale og beboere.

Endelig har Ældrerådet noteret sig, at der eksempelvis foreligger en stor udfordring i forhold til at sikre, at medarbejderne følger gældende retningslinjer i forhold til hygiejne. Her ud over finder tilsynet også, at flere fællesarealer fremstår rodede med papkasser, rulleborde og hjælpemidler samt vasketøj, der er placeret uhensigtsmæssigt. Tilsynet har også fundet, at flere hjælpemidler trænger til rengøring samt at det i observationsstudiet ses, at medarbejderne kun delvist følger gældende retningslinjer for nedre hygiejne.

Tilsynet har anført en række anbefalinger bl.a. vedr. hygiejnestandarden og afhjælpning heraf. Ældrerådet finder det meget vigtigt, at hygiejnestandarden snarest højnes, således at der eksempelvis ikke via dårlig hygiejne spredes sygdom blandt medhjælpere og beboere.

Ældrerådet tilslutter sig tilsynets pakke af anbefalinger.

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, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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