

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Peder Lykke Centret

Uanmeldt ordinært tilsyn  
November 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	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>
Peder Lykke Centret, Peder Lykkes Vej 63-65, 2300 København S
<b>Leder</b>
Mette Olsen
<b>Antal boliger</b>
148 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 13. november 2017
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie x 3</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 3 social- og sundhedshjælpere)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi*

Tilsynet anerkender, at der foregår et kvalitetsarbejde på Peder Lykke Centret, men vurderer samtidig, at der på områder såsom hygiejne, beboernes selvbestemmelsesret og kommunikation mangler nogle forhold for, at der kan tales om tilfredsstillende forhold.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. Ledelsesmæssigt er der tilfredsstillende fokus på bedst mulig organisering af kvalitetsarbejdet.

Fælles for alle tre observationsstudier er, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, ligesom hjælpen til praktiske opgaver leveres på en meget tilfredsstillende måde.

I forhold til observationsstudierne af personlig pleje er det tilsynets vurdering, at kommunikationen, herunder tiltaleform og sprogbrug, er mindre faglig og tilfredsstillende. I det ene observationsstudie tales meget i bydeform til beboer, og der anvendes mindre faglige begreber. I det andet observationsstudie tiltales beboer med brug af kælenavne.

I det ene observationsstudie bør der sættes større fokus på beboers selvbestemmelsesret ved at give beboer flere valgmuligheder. I samme observationsstudie bør medarbejder være mere opmærksom på at sikre den gode kontakt med beboer samt sikre beboers velbefindende undervejs. Dette kan gøres ved indimellem at afbryde hjælpen for herved at skabe mere nærvær og tryghed i plejeforløbet.

Medarbejdernes kommunikation under det observerede måltid vurderes af tilsynet som værende tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør have større fokus på organisering og udøvelse af værtsrollen i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder unødigt bærer handske, og medarbejder følger således ikke de hygiejniske retningslinjer.

Fællesarealer indbyder til socialt samvær. Der er en smule forskel på, hvorvidt der ses medarbejdere omkring beboerne på de forskellige afdelinger. Det er tilsynets vurdering, at der går lang tid, før en medarbejder tilbyder sin hjælp til en urolig beboer på et fællesareal, ligesom der bør reflekteres over brugen af tv, når ingen beboer ser dette. Tilsynet konstaterer, at der på tre afdelinger er lugt af urin. På fællesarealer bliver beboere ikke konsekvent tiltalt ved fornavn, men med kælenavne. Tilsynet vurderer, at beboerne gør brug af aktivitetstilbud i plejecentrets café.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og en hverdag med indhold og trygge rammer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at et par beboere oplever mindre grad af selvbestemmelse i forhold til tidspunktet for, hvornår de kommer op om morgenen samt valg af morgenmad. Beboerne oplever, at de får den pleje og omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at kontaktpersonordningen er velfungerende, og at beboerne oplever kontinuitet i plejen. Beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer samt respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne.

Medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det daglige arbejde har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Det er tilsynets vurdering, 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. 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 besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er lugtgener på tre gangarealer og i en beboers bolig.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvilke for- mer for indsatser der kan forebygge lugtgener på fællesarealer og i beboernes boliger, og at disse indsatser iværksættes.
Tilsynet bemærker under det ene observations- studie af personlig pleje, at medarbejder har sit primære fokus på udførelse af hjælpen til per- sonlig pleje. Medarbejder har mindre fokus på beboers selvbestemmelsesret samt at sikre den gode kontakt med beboer og dennes trivsel un- dervejs i forløbet.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sammen drøfter og fagligt reflekterer over, hvor fokus i plejen bør ligge i forhold til primært fokus på udførelse af hjælpen over for et samtidigt fokus på beboers selvbestemmelse, kontakt til beboer og beboers trivsel i forløbet.
Tilsynet bemærker under begge observationsstu- dier, at flere medarbejdere anvender mindre faglig tiltaleform og udtryk. Samme observation gøres i forhold til medarbejderen dialog med be- boere på fællesarealer.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på kommunikation med beboerne, således at der blandt medarbejderne er fælles forståelse og opfattelse af, hvordan der sikres respektfuld, anerkendende og ligeværdig dialog med bebo- erne.
Tilsynet bemærker, at tre beboere ikke oplever selvbestemmelse i forhold til, hvornår de får hjælp til personlig pleje om morgenen samt valg af morgenmad.	Tilsynet anbefaler, at der fra ledelsens side sæt- tes fokus på beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, således at man så vidt muligt al- tid arbejder i overensstemmelse med beboernes ønsker og behov.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder anvender handske i anretningen af mad til beboerne.	Tilsynet anbefaler, at retningslinjerne for brug af handsker drøftes med medarbejderne, således at medarbejderne kun bærer handsker i de situ- ationer, hvor der er behov for dette.
Tilsynet bemærker under observation af et måltid, at to medarbejdere først kommer ind i spi- sestuen, da beboerne næsten er færdige med spise.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne fagligt re- flekterer over principperne for det gode måltid, herunder roller og ansvar samt organisering af måltidet.
På en afdeling bemærker tilsynet, at tv'et er tændt, og der vises en amerikansk ungdomsse- rie. Der observeres ikke beboere, der ser pro- grammet.	Tilsynet anbefaler, at der reflekteres over bru- gen af tv på afdelingerne, når ingen beboer ser dette.
Tilsynet bemærker, at der går lang tid, før en medarbejder tilbyder sin hjælp til en urolig be- boer på et fællesareal.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen over for medar- bejderne italesætter vigtigheden af hurtigst mu- ligt at tage hånd om de beboere, der giver ud- tryk for at have et behov for hjælp.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	I 2016 fik Peder Lykke Centret anbefalinger vedrørende medinddragelse af beboerne omkring måltidets servering samt faglig refleksion blandt medarbejderne i forhold til måden, hvorpå måltider serveres. Leder fortæller, at plejecentret har været en del af Københavns Kommunes projekt omkring "Det gode måltid". Projektet har kørt på en enkelt afdeling og er nu ved at blive udbredt til plejecentrets øvrige afdelinger. Leders opfattelse er, at alle medarbejdere er opmærksomme på at arbejde i overensstemmelse med principperne for "Det gode måltid".
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p><b>Cura:</b> Særligt fokus i kvalitetsarbejdet har i år været på implementeringen af det nye omsorgssystem Cura. Der er arbejdet med at uddanne og oplære plejecentrets medarbejdere i brugen af systemet. Der opleves visse udfordringer, men ifølge leder har medarbejderne taget godt imod det nye system og arbejder godt med dette.</p> <p><b>Rehabilitering:</b> Leder fortæller, at der grundet den stigende kompleksitet er meget fokus på beboernes somatiske sygdomme. Det er dog samtidig vigtigt at holde fast i den rehabiliterende tilgang i daglig pleje og praktisk hjælp, herunder at den enkelte medarbejder hele tiden har øje for den naturlige involvering af beboerne. Den rehabiliterende tilgang fastholdes og sikres gennem tovholderfunktion og lederfokus. Leder fortæller, at en ekstern konsulent har haft til opgave at observere hverdagslivet på afdelingerne og skal følge op med medarbejderne på tværs af plejecentret.</p> <p><b>Klippekortet:</b> Der er stort fokus på klippekortsordningen. Leder oplever, at ordningen fungerer rigtigt godt, og at medarbejderne arbejder godt med denne. Der er både ture ud af huset samt små en-til-en-aktiviteter på afdelingerne og i beboernes boliger.</p> <p><b>Employer branding:</b> Der arbejdes fortsat med employer branding som en vigtig del af introduktionen af nye medarbejdere. I øjeblikket er voldsforebyggelse og hele kommunikationen omkring vold et emne, der er i fokus. Der er ansat et firma med viden inden for den psykofysiske metode til at uddanne 12 nøglepersoner i konfliktløsning og forebyggelse af vold. Leder oplever, at det grundet Peder Lykke Centrets beboergruppe er nødvendigt, at medarbejderne er klædt på til håndtering af vold.</p> <p><b>Nyt mangfoldighedsprojekt:</b> Erfaringen er, at hverdagsoversættelsen kan være en udfordring. Peder Lykke Centret har i den forbindelse fået ansat en koordinator i det nye mangfoldighedsprojekt.</p>

	<p>Koordinatoren skal køre kurser vedrørende hverdagsoversættelse med plejemedarbejdere på tværs af Amager. Peder Lykke Centret kommer således til at have en form for koordinatorfunktion i forhold til fx Sundhedshuset, Hjemmeplejen og Visitationen. Det nye projekt indeholder ligeledes et andet ben, der handler om, at Aktivitetscentret skal ud og formidle projektets indhold i lokalsamfundet.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Det konstateres, at plejecentrets måltal generelt er tilfredsstillende, idet tallet for medarbejdernes trivsel er en smule lavt.</p> <p>I forhold til trivselsundersøgelsen fortæller leder, at der sættes rigtig mange ting i gang, og det kan være svært for medarbejderne at koble alle projekterne, der både kommer fra eksternt og internt hold, sammen. Leder er således opmærksom på, at de mange projekter kan have betydning for medarbejdernes trivsel.</p> <p>Leder fortæller, at der skal tænkes i en ny måde at arbejde med medicinfejl. Indtil videre er der indrettet et medicinrum på en afdeling, hvilket giver mere ro og mere systematik i medicinhåndteringen. Derudover skal der implementeres medicinvogne på alle afdelinger.</p> <p>Plejecentrets kvalitetssygeplejerske er blevet uddannet som forbedringsagent, der bygger på PDSA-metoden.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen.</p>	

**Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Kvalitetsarbejdet på Peder Lykke Centret er organiseret med kvalitetssygeplejerske og sårsygeplejerske, der holder en fast systematik i det daglige arbejde samt er observerende i forhold til, hvordan pleje og praktisk hjælp planlægges og leveres. I alt tre sygeplejersker er ansat på plejecentret. Den overvejende del af plejecentrets medarbejdere er uddannet social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Plejecentrets afdelingsledere er typisk uddannet plejehjems- eller social- og sundhedsassistenter. Der er ligeledes en 1. assistent på hver afdeling.</p> <p>Der afholdes kvalitetsmøde med forskellige emner afhængig af, hvilke problematikker der identificeres i diverse audits. Der er Cura-møde hver anden mandag, hvor nøglepersoner i huset samles. Her laves ligeledes løbende handleplaner for den fortløbende implementering af systemet.</p> <p>En uddannelsesansvarlig medarbejder har fået ansvar for at koordinere og sikre kvaliteten i forhold til både intern og ekstern uddannelse.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.</p>	

**Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
<p>Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?</p>	<p>Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til stemningen i huset.</p>



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der hilses venligt godmorgen til beboer, der informeres om ugedag og dagens vejr.</p> <p>Medarbejder fortæller, at beboer kun har begrænset sprog, og derfor er dialogen ofte envejs. Beboer tiltales ved fornavn. Medarbejder stiller beboer spørgsmål, som vedkommende svarer ja/nej til.</p> <p>Medarbejder anvender begreber som numse og rumpe.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder taler meget i bydeform til beboeren.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder vækker beboer på en stille og rolig måde. Det er tydeligt i dialogen mellem beboer og medarbejder, at disse kender hinanden godt. Der tales lidt indforstået mellem beboer og medarbejder. Beboer synes at være indforstået med dette. Medarbejder er beboers kontaktperson.</p> <p>Beboer tiltales ved fornavn, men tilsynet bemærker, at medarbejder flere gange anvender tiltaleformer som skat, puttehøne, ballets dronning og labre larve.</p> <p><u>Måltid</u></p> <p>Tilsynet ankommer til måltidet, da beboerne har sat sig til bordet. Beboerne har netop sunget en sang for at skærpe appetitten. En medarbejder går omkring og taler med beboerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder informerer løbende beboer om, hvad der skal ske.</p> <p>Beboeren gives kun begrænsede valgmuligheder og informeres eksempelvis kun om, hvilke benklæder der er valgt, og hvordan tilrettelæggelsen af hjælpen skal foregå. Medarbejder oplyser senere, at hun gav beboer valgmuligheder, da han skulle have sin skjorte på.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer gives flere valgmuligheder, eksempelvis vedrørende tilrettelæggelsen af hjælpen samt påklædning.</p> <p>Før medarbejder igangsætter en pleje, spørges beboer om lov. Beboer gives informationer om relevante forhold vedrørende den personlige pleje, hvor medarbejder blandt andet informerer om forebyggende indsats i forhold til hudsvamp.</p> <p>Beboer nævner flere gange, at hun gerne vil tilbage i sengen. Medarbejder motiverer hver gang beboer til at komme i gang med dagen i stedet. Beboer accepterer. Gennem dialog forsøger medarbejder flere gange at aflede beboers opmærksomhed, således at beboer kan motiveres til at få morgenmad. Beboers fravalg accepteres af medarbejder.</p> <p><u>Måltid</u></p> <p>Der er skåle på bordene med suppe, bacon og kurve med brød. Enkelte beboere har en portionsanrettet skål med salat ved deres tallerken. En beboer spiser færdigsmurt smørrebrød, der er anrettet på tallerken.</p> <p>Beboerne spørges, om de ønsker de enkelte komponenter i menuen. En beboer mener at have fået for lidt bacon, og medarbejderen sætter skålen over til beboer, så han kan tage lidt mere.</p> <p>Medarbejder spørger en beboer, hvordan brødet skal spises og hjælper beboer med at få brødet i de rigtige stykker.</p>

Rehabilitering	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Beboer opfordres til at anvende egne ressourcer ved forflytninger i sengen. Beboer roses og anerkendes i nogen grad for sin indsats.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang og motiverer beboer undervejs. Beboer roses og anerkendes for sin indsats. Medarbejder er meget fokuseret på at holde beboeren aktiv og medinddraget.</p> <p><u>Måltid</u> Beboerne forsyner sig selv, hvis muligt. En beboer skal have mælk og forsøger selv at skrue låget af, hvilket ikke lykkes. Beboer beder om hjælp, og medarbejder skruer låget af kartonen. Beboer skænker selv. Efter suppen kan beboerne få smørrebrød, hvis de ønsker det. Her serveres fra et fad, men beboerne tilbydes ikke at forsyne sig selv. Smørrebrødet er placeret på et rullebord og er således ikke synligt for beboerne. Tilsynet taler efterfølgende med en medarbejder, der fortæller, at dagens ret egentlig er suppe, men at der er tilbud om smørrebrød, hvis man ikke bryder sig om retten. Øvrige dage er der tilbud om at smøre selv.</p>
----------------	---

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes kommunikation under det observerede måltid er tilfredsstillende. I forhold til observationsstudierne af personlig pleje er det tilsynets vurdering, at kommunikationen, herunder tiltaleform og sprogbrug, er mindre faglig og tilfredsstillende. I det ene observationsstudie tales meget i bydeform til beboeren og anvendes mindre faglige begreber, mens beboer i det andet observationsstudie tiltales med brug af kælenavne.

Tilsynet bemærker, at i det ene observationsstudie kan der sættes større fokus på beboerens selvbestemmelsesret ved at give beboeren flere valgmuligheder.

Medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang i alle tre observationsstudier.

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder arbejder målrettet og systematisk. Medarbejder har godt indblik i, hvad beboer skal have hjælp og støtte til. Medarbejder har et målrettet fokus på hjælpen, der skal leveres, og mindre fokus på aktivt at sikre beboers velbefindende undervejs. Tilsynet bemærker, at der ikke på noget tidspunkt stoppes op undervejs i plejen. Medarbejder spørger beboer, om han er ok, men stopper ikke hjælpen for at afvente svar herpå. Medarbejder berører kun beboer, når hjælpen giver anledning til dette, og der sker således ikke berøring med henblik på at skabe eksempelvis nærvær, god kontakt og sikre beboerens velbefindende.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder har et godt kendskab til beboers behov og arbejder målrettet og systematisk. Medarbejder lader sig flere gange afbryde, når beboer har behov for hendes opmærksomhed.</p> <p><u>Måltid</u> Beboerne spiser ved fire borde af forskellig størrelse. Medarbejderne er fordelt ved tre borde, alt efter beboernes behov. Medarbejderne har mad og drikkevarer på et rullebord i et tilstødende lokale. En beboer får sin mad lidt sent, fordi den var svær at varme op. En medarbejder fra afdelingens køkken kommer med maden. Måltidet forløber hyggeligt og roligt. Beboerne forlader rummet, efterhånden som de har spist færdigt.</p>

	Ved et andet måltid observerer tilsynet, at tolv beboere sidder fordelt ved fire borde i et fællesrum og spiser. Beboerne er lige ved at være færdige med maden. Der observeres ingen medarbejdere i fællesrummet. To medarbejdere støder til efter, at tilsynet har placeret sig ved et af bordene.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger hjælpen ud fra et godt kendskab til beboernes behov. Tilsynet vurderer, at medarbejder under det ene observationsstudie af personlig pleje bør være mere opmærksom på indimellem at afbryde sin hjælp for at skabe mere nærvær og tryghed under plejens udførelse.	
I forhold til måltidet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne bør have større fokus på at udøve værtsrollen i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Tilsynet observerer ikke udførelse af praktiske opgaver. Tilsynet bemærker, at beboers kørestol trænger meget til rengøring.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver, mens beboeren sidder på badeværelset. Der luftes ud i boligen, inden medarbejder forlader beboeren.</p> <p><u>Måltid</u> En beboer har vanskeligt ved at drikke. Beboeren forsøger selv, og medarbejder afventer, om det lykkes. Medarbejder tilbyder sin hjælp. I forbindelse med måltidets servering på en anden afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder bærer handske, mens hun anretter suppe til de beboere, der ønsker at spise i egen bolig.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Under hjælpen til nedre personlig pleje og forflytninger giver beboer sig lidt og kommer med små udbrud. Beboer afdækkes med et klæde fornedet i respekten for beboers blufærdighed. Medarbejder lifter beboer fra seng til stol. Beboer informeres om, at dette vil ske. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke på noget tidspunkt stopper op i plejen og spørger beboer ind til, om han er okay. Beboer støttes i øvre personlig pleje på badeværelset.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Beboer tilbydes lidt at drikke, inden hun hjælpes ud på badeværelset. Beboer klager på badeværelset over, at hun fryser. Medarbejder tilbyder straks et håndklæde og noget varmt vand at vaske sig i. Medarbejder har god kontakt med beboer undervejs i hjælpen til personlig pleje og reagerer på beboers udsagn. Da hjælpen er udført, spørger medarbejder, om der er andre opgaver, beboer ønsker hjælp til.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktiske opgaver leveres på en meget tilfredsstillende måde.	
I det ene observationsstudie leveres hjælpen til personlig pleje på en meget tilfredsstillende måde og ud fra hensyntagen til beboers ønsker og vaner. I andet observationsstudie af personlig pleje leveres hjælpen på en tilfredsstillende måde, men det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejder bør være mere opmærksom på at sikre den gode kontakt med beboer og beboers velbefindende undervejs.	
I forhold til måltidets servering vurderer tilsynet, at medarbejder unødigt bærer handske.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne er indrettet med gamle møbler, der kan være med til at skabe reminiscens hos beboerne. Flere møbler er placeret på gangene, således at beboerne har mulighed for at sætte sig og tage et hvil. Stearinlys og grønne planter skaber hygge på fællesarealerne.</p> <p>Morgenborde er dækket med dækkeservietter med beboernes navne på. Beboere er i gang med at betjene sig selv med morgenmad. Maden er anrettet i skåle og brød i kurve.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på tre afdelinger lugter af urin.</p> <p>Omkring frokosttid bemærker tilsynet, at en beboer har placeret sig i en lænestol uden for køkkenet. Beboer oplyser, at hun efter eget ønske hver dag henter sin frokost og tager denne med ned i egen bolig.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer umiddelbart efter frokosten går uroligt rundt på fællesarealet og beklager sig lidt. Tilsynet henvender sig til beboeren for at hjælpe, men lykkes ikke med at berolige beboeren tilstrækkeligt. Tilsynet bemærker, at en medarbejder observerer situationen og forholder sig meget afventende, inden hun reagerer på situationen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboere på fællesarealer ikke konsekvent bliver tiltalt ved fornavn, men med kælenavne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Om morgenen møder tilsynet en beboer i administrationen, der er nede for at hente dagens avis til sig selv og flere andre beboere.</p> <p>På nogle afdelinger observerer tilsynet, at der er beboere på fællesarealerne i morgentimerne. På andre afdelinger observerer tilsynet ikke aktiviteter eller andre former for socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>I løbet af formiddagen deltager flere beboere i dagens aktivitet i Caféen.</p> <p>Enkelte beboere sidder i fælles opholdsstue og kigger eller sover. Tilsynet observerer, at et par beboere sidder ved et bord og taler sammen. En beboer læser i et ugeblad. Der ses ligeledes medarbejdere omkring beboerne. På en afdeling bemærker tilsynet, at tv'et er tændt, og der vises en amerikansk ungdomsserie. Der observeres ikke beboere, der ser programmet.</p> <p>Tilsynet ser på to forskellige afdelinger, at medarbejdere og beboere går sammen af sted med vasketøjsposen. En beboer og en medarbejder går synkende og med hinanden under armen i høj fart ned ad gangen.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at flere beboere giver udtryk for, at de deltager i borddækning og flere andre daglige opgaver.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær. Der er en smule forskel på, hvorvidt der ses medarbejdere omkring beboerne på de forskellige afdelinger.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der går lang tid, før en medarbejder tilbyder sin hjælp til en urolig beboer på et fællesareal.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør reflekteres over brugen af tv, når ingen beboer ser dette.</p> <p>Tilsynet konstaterer, at der på tre afdelinger er lugt af urin.</p> <p>På fællesarealer bliver beboere ikke konsekvent tiltalt ved fornavn, men med kælenavne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke følger de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med servering af et måltid.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne gør brug af aktivitetstilbud i plejecentrets café.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de er glade for at bo på Peder Lykke Centret. En beboer forklarer, at hun ikke kan få det bedre, og at familien ligeledes mener, at beboer er blomstret op efter indflytningen. Det samme er tilfældet for en anden beboer, der ligeledes udtrykker glæde over, at der er tilbud, som hun kan deltage i på trods af synshandicap. Beboer fortæller, at hun har meget glæde af, at en medbeboer hjælper hende i hverdagen.</p> <p>En beboer er glad for at bo på plejecentret, da man er fri for alle de kvaler, man havde, da man var derhjemme. På plejecentret er man ligeledes omgivet af søde mennesker og får sin mad, pleje og rengøring.</p> <p>En anden beboer er yderst tilfreds, fordi medarbejderne er engagerede, og det er interessant, at de kommer fra forskellige lande. Det er enormt godt, at medarbejderne er venlige, flittige og opmærksomme. Beboer er ikke altid enig i det, medarbejderne gør, men så er de til at tale med.</p>
Selvbestemmelse	<p>Flere beboere oplever selvbestemmelse og medindflydelse. Man bliver spurgt, hvad man gerne vil, og til- og fravalg respekteres. En beboer fortæller eksempelvis, at medarbejderne om aftenen gør alt klar, så hun kan gå i seng, når det passer hende.</p> <p>Et par beboere oplever dog ikke at have selvbestemmelse i forhold til, hvornår de bliver hjulpet op om morgenen. En beboer og beboers pårørende beskriver, at beboer kommer lidt sent op om morgenen. Pårørende beskriver, at beboer kunne deltage i flere aktiviteter, hvis hun kom lidt før op. Der er for kort afstand mellem morgenmad og middag. Pårørende oplever ikke, at der helt tages de nødvendige hensyn til, at beboer er lidt kuldsvær og skal have en del tøj på og tæppe omkring sig. Datter kommer næsten dagligt på besøg og giver ofte beboer mere tøj på.</p> <p>En anden beboer får at vide, at han først kan modtage hjælp klokken 8, når medarbejderen møder på arbejde. Beboer vågner tidligere og bruger ventetiden på at læse og løse krydsord.</p> <p>Under interview får en beboer serveret morgenmad i boligen. Tilsynet spørger beboer, om hun selv har valgt sin morgenmad. Beboer svarer, at hun egentlig hellere ville have haft noget andet, men beboers kontaktperson er ikke på arbejde i dag. Beboer er dog ikke utilfreds med det, hun har fået, og giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne gør det så godt, de kan.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for at have kendskab til klippekortsordningen. En beboer oplyser, at hun blandt andet har været ude at spise med et par medbeboere og medarbejdere. Andre beboere er ikke vidende om at være blevet tilbudt aktiviteter via klippekortsordningen, og nogle oplever ikke at have behovet, da der i forvejen er masser af aktiviteter, man kan deltage i.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere oplyser, at de er trygge på plejecentret. En beboer har indtryk af, at skulle man få brug for noget, kan man bare bede om det. En anden beboer var utryg i egen bolig, men er blevet tryk igen efter at være flyttet på plejecenter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og en hverdag med indhold og trygge rammer. Det er samtidig tilsynets vurdering, at et par beboere oplever mindre grad af selvbestemmelse i forhold til tidspunktet for, hvornår de kommer op om morgenen samt valg af morgenmad.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Flere beboere fremhæver, at hjælpen kommer, når man har brug for det.</p> <p>En beboer har for få dage siden været til tandlægen og oplyser, at tandlægen beder om, at medarbejderne hjælper med rengøring af protese. Beboer oplever ikke rigtigt, at dette fungerer. Tilsynet taler med medarbejder, der redegør for forløbet med tandlægen, og hvordan beboer nu modtager hjælp. Medarbejder oplyser, at hjælpen ligeledes er dokumenteret.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til praktisk opgaver, som de har behov for.</p> <p>En beboer fortæller, at kontaktpersonen er god til at være opmærksom på, når der skal ryddes lidt ekstra op. Dette glæder beboer, da hun på grund af sit synshandicap ikke selv kan se, hvornår det trænger.</p> <p>Boliger og hjælpemidler fremstår renholdte og ryddelige. Tilsynet bemærker dog, at en bolig lugter meget af urin. Tilsynet får oplyst, at man er opmærksom herpå, og at det opleves svært at gøre noget ved problemet. Tilsynet observerer, at beboerens skænk trænger til at blive støvet af.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoigneret.</p> <p>En beboer føler sig tryk under hjælpen til bad. Beboer ville have forsvoret, at hun skulle komme i situationen, hvor hun skulle have hjælp til dette. Beboer har affundet sig med dette, og det føles okay at modtage hjælpen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne giver udtryk for, at have kendskab til kontaktpersonsordningen, og flere af beboerne kan nævne kontaktpersonen ved navn.</p> <p>En beboer viser tilsynet et skilt i boligen, hvor kontaktpersonens navn står. Beboer kender medarbejderne, men oplever, at der har været en del afløser i forbindelse med ferie. De øvrige beboere oplever som udgangspunkt kontinuitet i plejen. De beboere, der ikke har samme oplevelse, giver udtryk for, at de ikke er generet af, at der kommer forskellige medarbejdere i boligen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</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> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at lugtgener i en bolig afhjælpes.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>Flere af beboerne er bevidste om at holde sig i gang og giver eksempler herpå. En beboer hjælper med praktiske opgaver i køkkenet og er meget glad for dette, da det giver en følelse af at være til gavn. Beboer går selv ture udenfor og nyder denne frihed. Yderligere fortæller beboer, at hun har en medbeboer, som har synshandicap. Beboer hjælper ofte vedkommende, og de går ture sammen. En anden beboer beskriver, at hun oplever den rehabiliterende tilgang som en helt naturlig del af livet, og hun vil også gerne selv gøre mest muligt.</p>

	<p>Beboer ser frem til, at funktionsniveauet kommer lidt op på sædvanligt niveau igen, så hun kan klare endnu flere opgaver på egen hånd. Andre beboere fortæller, at de deltager ved eksempelvis at samle tallerkner sammen efter måltider, rydde af bordene og tørre borde af. Der beskrives ligeledes eksempler i forhold til at rede seng og holde orden i boligen. En beboer vander selv planter og tørrer borde af.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.	

<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, respektfuld og høflig. Alle medarbejdere er søde og meget hjælpsomme.</p> <p>En beboer fremhæver en oplevelse af, at man kan stole på medarbejderne, som altid overholder deres aftaler. Der tales respektfuldt og ofte med en humoristisk vinkel, hvilket glæder beboer.</p> <p>En beboer fortæller, at nogle af de øvrige beboere taler meget grimt, hvilket beboer oplever som værende ubehageligt. Beboer bryder sig heller ikke om, at en anden beboer klapper kvinderne bag i. Ifølge beboer er medarbejderne opmærksomme på disse beboere og håndterer de forskellige situationer på en rigtig fin måde.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har været indlagt på hospital en enkelt gang og var meget glad for at komme tilbage til plejecentret igen. Beboer blev godt modtaget, da hun kom hjem, og oplevede, at medarbejderne vidste besked om, hvad hun havde været igennem.</p> <p>En beboer fortæller, at han før indflytning på plejecenter blev indlagt akut. Imens var hustru, der er kognitivt svækket, flyttet på aflastningsplads og siden på et andet plejecenter, uden at beboer vidste det. Dette var en meget ubehageligt oplevelse for beboer.</p> <p>Alle beboere husker indflytningen på plejecentret som velfungerende.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p><b>Rehabilitering:</b> Medarbejderne fortæller, at de er meget optagede af at arbejde rehabiliterende. I den forbindelse arbejdes meget med "Det gode måltid". Et andet tiltag er et fokus på, at uanset hvad en medarbejder laver, tilbydes en beboer at deltage. Ifølge medarbejderne er dette en rigtig god arbejdsgang, da beboerne føler sig inkluderede og værdifulde, når de er med til at løse nogle af hverdagens små opgaver. Beboerne er fx med til at skrælle kartofler og pille æg. En del beboere tørrer ligeledes støv af, lægger tøj på plads og tørrer af på badeværelset i egen bolig. Medarbejderne er generelt opmærksomme på at motivere beboerne til at hjælpe lidt til, fx i forbindelse med rengøringen. En medarbejder fortæller, at en god metode er at dele opgaverne op i små delprocesser, således at beboer kan varetage dele af en opgave, hvorefter medarbejder kan hjælpe beboer med at komme i mål. Der tilbydes ligeledes træning.</p> <p><b>Cura:</b> Implementeringen af Cura har fyldt en del den seneste tid. Medarbejderne beskriver, at de har deltaget i undervisning og oplæring, bl.a. ved at løse opgaverne i de tilsendte læringspakker. Det tager tid at blive fortrolig med systemet, men det er medarbejdernes oplevelse, at de er godt med og langt i processen.</p> <p>Medarbejderne er i øvrigt bekendte med arbejdet omkring voldsforebyggelse, men mener ikke, at indsatsen endnu er helt igangsat. Medarbejderne har en opfattelse af, at indsatsen skal igangsættes på baggrund af medarbejdernes svar i APV'en.</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>Medarbejderne fortæller, at tonen i en god kommunikation er være rolig og respektfuld. En god kommunikation er desuden individuelt tilpasset.</p> <p>Ligeværdighed, nærvær og kommunikation i øjenhøjde er afgørende for en tillidsfuld relation mellem medarbejder og beboer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at tale venligt, respektfuldt og ligeværdigt med beboerne. Den generelle oplevelse blandt medarbejderne er, at der er kultur for at samarbejde og kommunikere om, hvorvidt tilgangen til beboerne er, som den skal være.</p> <p>Medarbejderne fortæller vedrørende beboernes tiltale- og kommunikationsform, at der kan være beboere, der taler mindre pænt og respektfuldt. I en konkret situation viste det sig via hjælp fra en demensrådgiver, at beboer havde hudsult, hvilket kom til udtryk gennem en mindre hensigtsmæssig kommunikation og omgangsform med medarbejdere og øvrige beboere. Der blev taget hånd om beboers situation med de korrekte faglige metoder og værktøjer, og beboer faldt til ro i det social samvær. Ifølge medarbejderne har eksemplet spredt sig og skabt læring på plejecentrets andre afdelinger. Der er ofte en årsag til en bestemt adfærd, og det kan være værdifuldt at bede om faglig bistand i forhold til konkrete problematikker.</p>



<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Når beboerne flytter ind, taler man med dem om ønsker og behov. Efter en uge taler man igen med beboerne om, hvordan de ønsker at tilrettelægge deres liv og hverdag. Den daglige pleje planlægges så vidt muligt ud fra beboernes ønsker og behov, således at beboerne fx kommer op på det tidspunkt, de ønsker.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboernes ønsker og behov er beskrevet i besøgsplanen. Desuden er det vigtigt i den daglige kommunikation at spørge ind til dagens ønsker og behov. Der tales ligeledes om beboerne på de daglige møder i forhold til, hvad der virker for den enkelte. Der er desuden ekstra opmærksomhed på nye beboere.</p> <p>I forhold til klippekortsordningen fortæller medarbejderne, at man taler med beboerne om, hvad de ønsker at bruge deres klip på. Medarbejderne fortæller, at de løbende er meget opmærksomme på at motivere beboerne til at bruge deres klip. Mange beboere glemmer, at de har klippekortet, og derfor er det meget vigtigt løbende at tale med beboerne.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for formålet med klippekortsordningen og giver eksempler på, hvad man kan bruge klip på.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Tilsynet henviser til beskrivelserne under "Fokusområder i kvalitetsarbejdet". Medarbejderne fortæller om tværfaglige konferencer med deltagelse af relevante fagligheder. Der kan ligeledes trækkes på fysio- og ergoterapeuter løbende, hvis behovet opstår. Der samarbejdes ligeledes med omsorgstandplejen. Derudover afholdes aktiviteter på tværs af afdelinger både dag og aften.</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>	
<p><b>Emne</b></p>	<p><b>Data</b></p>
<p>Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Beboerne oplever tryghed, når de er bevidste om, at hjælpen er lige i nærheden. Det er vigtigt at vise tillid og udvise en rolig adfærd. Kontaktpersonsordningen er ligeledes med til at skabe tryghed for beboerne, og der hænger et skilt med kontaktpersonens navn inde i boligerne. Der arbejdes ud fra livshistorier, således at man har kendskab til beboerne, herunder hvilken person de er, hvad de går op i og godt kan lide. Forudsigelighed i form af faste aftaler er ligeledes med til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>I forhold til sikkerhed fortæller medarbejderne, at de fx er opmærksomme på at forebygge tryksår. Man gør sine observationer og tager alle nødvendige forholdsregler. Der er ligeledes opmærksomhed på at overholde retningslinjer for medicinhåndtering og hygiejne. Derudover er der forskellige former for faldforebyggelse.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at plejen klargøres ved, at man sikrer sig, at alle nødvendige remedier er inden for rækkevidde. Det er forskelligt, i hvor høj grad medarbejderne oplever telefoner som værende en forstyrrelse under plejen. Nogle medarbejdere arbejder med at give telefonen til en kollega, såfremt der er tale om en beboer, der kræver medarbejderens absolutte opmærksomhed.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange for tilbagemeldinger ved ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne oplever, at de er gode til at kommunikere med hinanden omkring beboernes ønsker og behov. Ændringer noteres altid i Cura.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Alle medarbejdere dokumenterer. En medarbejder beskriver, at de dokumenterer løbende over dagen. Det fungerer rigtigt godt, at man kan dokumentere inde hos beboerne, og at man kan inddrage beboerne i dokumentationen. Andre beboere bliver forstyrrede af dette. Man kan ligeledes bruge kontoret til at dokumentere. Såfremt man har brug for ekstra ro til at dokumentere, er der forståelse for, at man går fra, når blot man informerer sine kollegaer om dette.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der på hendes afdeling kan være udfordringer i forhold til at få tid og ro til at dokumentere. Derfor er man begyndt at lægge "Cura-tid" ind i planlægningen. Der beskrives således forskellige arbejdsgange for dokumentationsarbejdet fra afdeling til afdeling.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at spørge om hjælp og sparring fra kollegaer og ligeledes, at kollegaer er gode til at efterspørge hjælp og sparring. Der opleves generelt et godt samarbejde omkring dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de i høj grad bruger instrukser og vejledninger, der er særligt brugbare i forbindelse med introduktion af nye kollegaer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de bruger PPS i forbindelse med fx kateterpleje og sondeernæring. PPS er ligeledes et yderst værdifuldt værktøj i forhold til oplæring af elever samt at sikre ens arbejdsgange på tværs af plejecentrets afdelinger. Det er PPS, der gælder.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
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 sikre en ensartet pleje. Det er vigtigt, at beboernes behov for pleje, omsorg og praktisk hjælp er beskrevet i besøgsplanen. Først beskrives beboeren og beboerens ressourcer. Herefter beskrives det, hvad beboeren skal have hjælp til. Besøgsplanen kan ligeledes indeholde informationer om, hvordan beboer ønsker at blive tiltalt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne 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

## 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>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>

## 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 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 høringsvar inden for tidsfristen.



# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 13. november 2017 på Peder Lykke Centret. Antal boliger 148. Interview med plejecentrets ledelse, observationsstudie x 3, tilsynsbesøg hos 12 beboere, gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 3 social- og sundhedshjælpere)

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**

Ældrerådet har imidlertid bl.a. bemærket som værende positivt, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at der arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. Endvidere har Ældrerådet bemærket sig, at der er ledelsesmæssig tilfredsstillende fokus på bedst mulig organisering af kvalitetsarbejdet. Her ud over vurderer tilsynet, at beboerne oplever livskvalitet og en hverdag med indhold og trygge rammer, hvilket Ældrerådet finder meget positivt og helt centralt for alle beboere på vore plejehjem. Endvidere har Ældrerådet noteret sig, at man i det daglige arbejde har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.

Ældrerådet forventer, at tilsynets nye anbefalinger hurtigt følges op på de områder, hvortil tilsynet har bemærkninger. Eksempelvis finder Ældrerådet det meget vigtigt, at tiltaleformen fra personale til beboer ikke foregår i bydende form, således som det skete i et af observationsstudierne, men at al kontakt med beboere foregår på en ligeværdig måde. Det er tillige vigtigt, at personalet underbygger beboernes selvbestemmelsesret ved f.eks. at tilbyde valgmuligheder indenfor et område. Ældrerådet finder det ligeledes vigtigt, at der arbejdes overensstemmelse med beboernes ønsker og behov. Bl.a. tilsiger en af anbefalingerne, at medarbejderne hurtigst muligt tager hånd om de beboere, der giver udtryk for at have behov for hjælp, idet tilsynet har bemærket, at der går lang tid, før en medarbejder tilbyder sin hjælp til en urolig beboer på et fællesareal. Tilsynet har i øvrigt også fundet, at der på 3 afdelinger lugter af urin. Det er naturligvis uværdigt, uhygiejnisk og meget ubehageligt både for personale, beboere og besøgende. Tilsynet har ikke ladet dette faktum indgå i deres række af anbefalinger, men Ældrerådet er overbevist om, at Plejecentret arbejder på at fjerne denne gene.

Ældrerådet tilslutter sig alle anbefalingerne.

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.*

