

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Møllehuset

Anmeldt 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	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Møllehuset, Edith Rodesvej 11, 2200 København N
<b>Leder</b>
Iben Alsholm
<b>Antal boliger</b>
79
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 6. november 2017
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere, alle social- og sundhedsassistenter</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet på plejecentret, ligesom der arbejdes målrettet med at sikre kvaliteten i plejen. Ledelsesmæssigt er der tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet organiseres.

Tilsynet anerkender, at der er foregået et stort oprydningsarbejde på plejecentret, således at plejecentret nu fremstår ryddeligt og pænt.

Tilsynet udførte under besøget to observationsstudier i personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at det ene plejeforløb foregik særdeles tilfredsstillende og med stor faglig sikkerhed. Dette både i forhold til kommunikation med beboeren og i forhold til at sikre beboerens selvbestemmelsesret ved løbende at aflæse beboerens kropssprog, spørger til beboeren og foretage observation af beboers reaktioner. Plejen foregik med rehabiliterende tilgang og tilrettelagt ud fra faglige refleksioner. Arbejdet er tilrettelagt ud fra faglige refleksioner og med det formål, at beboeren skal opleve størst mulig trivsel undervejs i plejen.

Tilsynet vurderer, at det andet plejeforløb ikke forløb på en tilfredsstillende og faglig korrekt måde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har det nødvendige faglige fokus på beboerens særlige kommunikative udfordringer og ikke agerer ud fra en hensyntagen til disse. Medarbejdernes fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret foregår ligeledes på et meget utilfredsstillende fagligt niveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et uddannelsesniveau, hvor de faglige kompetencer burde være til stede for at udføre hjælp til pleje og omsorg for en beboer med komplekse problemstillinger. Det er tilsynets vurdering, at der ikke på tilfredsstillende måde arbejdes ud fra en faglig tilgang og organisering, når man har med en beboer med komplekse problemstillinger at gøre.

Det er tilsynets vurdering at plejecentret, på trods af at være under ombygning, fremstår hjemligt og afstemt efter målgruppens behov, og at beboerne indgår i forskellige sociale aktiviteter tilpasset deres behov.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke agerer korrekt i forhold til at sikre beboers selvbestemmelsesret og accept. Tilsynet vurderer, at to beboere oplever, at de ikke har selvbestemmelse i forhold til den hjælp, de modtager.

Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke udfører hjælp til indtagelse af frokost på en faglig korrekt måde.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med livet på plejecentret, mens enkelte beboere er præget af deres situation, hvor dette præger livskvaliteten og oplevelsen af hverdagen. Plejecentret har iværksat relevant indsats for at støtte en beboer bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den personlige og praktiske hjælp, som de har behov for, og at boliger er rengjorte og ryddelige og hjælpemidler rengjort.

Det er tilsynets vurdering, at flere beboere oplever mangel på kontinuitet, og at to beboere beskriver, at der er medarbejdere, der har problemer med sproglig forståelse.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en rehabiliterende og inddragende tilgang, og at beboerne inddrages i hverdagens gøremål. Beboerne oplever generelt respekt og god omgangstone i hverdagen, det er tilsynets vurdering, at der er eksempler på, at enkelte medarbejdere ikke udviser respektfuld adfærd i forhold til beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne og for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres.

Det er tilsynets vurdering, at klippekortet anvendes relevant på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes egne ressourcer og kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejecentret. Medarbejderne har fokus på beboernes tryghed og sikkerhed og kan redegøre for relevante indsatser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejdsgange i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen, og at medarbejderne kender og anvender relevante instrukser og vejledninger i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som tiltæk, herunder at der er fokus på, at denne afspejler beboernes aktuelle behov og situation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der er problemer med anvendelsen af FMK og CURA. Det er tilsynets vurdering, at der bør følges op på den konkrete problemstilling.

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 under et observationsstudie bliver leveret en pleje og omsorg, som ikke er på et tilstrækkeligt tilfredsstillende niveau. Tilsynet bemærker, at der i forhold til beboerens komplekse plejebestod burde være de rette faglige kompetencer til stede, idet medarbejderne, der yder hjælpen, har et kompetenceniveau, der er passende i forhold til kompleksiteten. Tilsynet bemærker i den konkrete situation, at der på flere områder, og særligt i forhold til kommunikationen og selvbestemmelsesretten, observeres eksempler, der ikke er tilfredsstillende.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt straks sættes fokus på faglig udførelse af plejen og adfærd under denne. Dette, så der implementeres indsatser, der sikrer den nødvendige viden og færdigheder til at varetage opgaver omkring beboere med komplekse plejebestod.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke udfører hjælp til indtagelse af frokost på en faglig korrekt måde.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på, hvorledes hjælpen til indtagelse af et måltid skal ske ud fra en faglig og korrekt tilgang.

<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder i spisesituationen ikke agerer korrekt i forhold til at sikre beboers selvbestemmelsesret og dermed forståelse og accept af at anvende spisestykke. Tilsynet bemærker, at samme medarbejder ikke informerer beboer, inden der foretages ændringer af indstilling på kørestol.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at de ikke har selvbestemmelse i forhold til den hjælp, de modtager.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret snarest sætter emne omkring selvbestemmelsesret på dagsordenen over for medarbejderne, således at disse får fælles forståelse for, hvordan denne defineres, forstås samt sikres i den daglige pleje og omsorg for beboerne. Ledelsesmæssigt bør det italesættes over for medarbejderne, hvilken adfærd og indsats der ønskes i forskellige situationer.</p>
<p>Tilsynet bemærker under begge observationsstudier, at medarbejderne ikke spritter hænder efter aftagning af handsker, når personlig pleje forneden er udført.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, der sikrer korrekt håndhygiejne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere beboere oplever mangel på kontinuitet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit fokus på kontinuitet på plejecentret.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere omtaler, at medarbejderne har sproglige udfordringer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler at iværksættes tiltag, så beboere ikke oplever sproglige udfordringer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er eksempler på, at enkelte medarbejdere ikke udviser respektfuld adfærd i forhold til beboerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det italesættes, hvilken adfærd der er ønsket på plejecentret.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever problemer omkring samkøring med FMK og CURA.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der snarest følges op på den konkrete problemstilling.</p>

# 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?	<p>Ved sidste tilsyn blev givet anbefaling om at sikre faglig forståelse og udførelse af støtte under måltiderne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at måltidet er et fokusområde, som der fortsat arbejdes med. Der er sat rammer for måltidsværternes rolle og afvikling af måltidet på plejecentret, ligesom der er arbejdet med refleksion. Aftenvagten har været samlet for at drøfte rammer for måltidet om aftenen, og der føres optegnelse over, hvem der oplæres i måltidet. Afdelingsleder følger løbende udviklingen.</p> <p>I forhold til tilsynets anbefaling om at indføre arbejdsgange, der sikrer, at beboerne ikke oplever at vente længe ved brug af nødkald, beskriver ledelsen, at der er indgået aftale om, at nødkaldssystemet opdateres. Dette forventes snart implementeret. Ledelsen har arbejdet med log af nødkald, men dette har været svært gennemskueligt. Der har på plejecentret været opmærksomhed på problemet med ventetid. Der skal desuden afprøves et nyt system, hvor beboeren kan kommunikere med medarbejderne ved kald.</p> <p>Tilsynet gav desuden anbefaling om fokus på organisering, trivsel og ansættelse af de rette kompetencer som et led i at sikre større kontinuitet i medarbejdergruppen. I forhold til organisering og kontinuitet har ledelsen arbejdet med, hvordan det kan sikres, at der ikke er mange korte ansættelser. Der er desuden omorganiseret i aftenvagten, ligesom der er ansat to nye afdelingsledere siden sidste tilsyn.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
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>Der har de seneste år været fokus på at skabe en kulturændring på plejecentret med støtte fra Arbejdsmiljø København og konsulent fra lokalområdedekontoret. Der er arbejdet med begreberne <i>professionalitet</i> og <i>kvalitet i arbejdet</i>. Ledelsen oplever, at der er sat gennemgribende ændringer i gang. Der har været inddragelse af medarbejderne i processen, og det er vigtigt, at ledelsen har arbejdet med respekt for medarbejderne. Ledelsen beskriver, at trivselsmålinger er meget forbedret.</p> <p>Der er valgt tre indsatsområder for 2018. Den samlede overskrift for indsatserne er kvalitet og ansvarsdeling. Temaerne er måltid, pårørende og beboernes hverdag.</p> <p>Der er fokus på tværfaglighed i Møllehuset, og derfor involveres alle medarbejdere.</p>



<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Ledelsen beskriver, at data også på tilfredshed, sygefravær og personaleomsætning er på et meget tilfredsstillende niveau i forhold til sidste tilsyn. Ledelsen beskriver en række indsatsområder:</p> <p><u>Medicin</u>: Medicinfejl ses som en tilbagevendende årsag til utilsigtede hændelser. Derfor er der fokus på medicin, herunder udføres intern audit.</p> <p><u>Kompetenceudvikling i demenssygdom</u>: Der vil til foråret blive yderligere 2 dages undervisning for alle medarbejdere.</p> <p><u>Sundhedsfaglig undervisning ved læge</u>: Her er drøftet måling af værdier, observation, kroniske sygdomme, palliation og diabetes. Dette gælder for alle social- og sundhedsassistenter også i vagt.</p> <p><u>Sygeplejersker som specialister på plejecentret</u>: Det er tanken, at sygeplejerskerne fremadrettet skal fungere som specialister på plejecentret i udvalgte temaer. Der er pt. udvalgt tre temaer: KOL, diabetes og sår, - et 4. tema afventer. Der arbejdes med at sikre, at sygeplejersker finder det attraktivt at blive i ansættelsen.</p> <p><u>Aktivitetsindsatsen</u>: Der er byttet aktivitetsrum, og der er ansat ny aktivitetsmedarbejder, desuden er tilknyttet en række medarbejdere på særlige vilkår.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet på plejecentret, ligesom der arbejdes målrettet med at sikre kvaliteten i plejen.</p>	

<p><b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b></p>	
<p><b>Emne</b></p>	<p><b>Data</b></p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Organisatorisk er der arbejdet med at sikre nærhed til beboerne. Medarbejderne i dagvagt har nu også korte aftenvagter. Her er formålet samvær, nærvær og aktiviteter. Indsatsen for medarbejderne er målrettet beboerne. Der er desuden ansat en gruppe medarbejdere om aftenen for at give nærvær til beboerne.</p> <p>Der arbejdes med at udfolde kontaktpersonordningen, og der er arbejdet med, at der samarbejdes på tværs af etagen, således at det sikres, at den rette kompetence er til stede. Der har været arbejdet med at flytte kompetencer i organisationen.</p> <p>Der er 6 medarbejder i dagvagt, en af disse er koordinator for etagen. Der er 2 medarbejdere i aftenvagt. Om natten er der også en social- og sundhedsassistent på arbejdet. Ca. halvdelen af medarbejdergruppen er uddannet social - og sundhedsassistenter. Sygeplejerskerne arbejder i dagvagt. Møllehuset har en demensvidensperson ansat.</p> <p>Der vil i 2018 blive bygget et produktionskøkken på plejecentret Møllehuset.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet organiseres.</p>	

<p><b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b></p>	
<p><b>Emne</b></p>	<p><b>Data</b></p>
<p>Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?</p>	<p>Ledelsen ønsker fokus på hverdagslivet og aktiviteter.</p>

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u></p> <p>Medarbejder hilser venligt godmorgen til beboeren, som smiler og virker glad ved mødet med medarbejderen.</p> <p>Under plejens udførelse roses og anerkendes beboeren.</p> <p>Medarbejder sikrer god øjenkontakt med beboeren under liftningen, så beboeren kan føle sig tryk. Beboeren smiler ved øjenkontakten med medarbejderen. Medarbejderen har særdeles tilfredsstillende fokus på konstant at aflæse beboerens kropssprog.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejders dialog med beboeren primært er fokuseret på samtale omkring plejen. Medarbejder forklarer og uddyber med faglige relevante begrundelser for, hvorfor der er denne prioritering i dialogen med beboeren.</p> <p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u></p> <p>Mens beboeren gøres klar til at få bad, tales der stille og roligt til vedkommende. Beboeren har ikke noget sprog, men kommer enkelte gange med lyde. Tilsynet får oplyst, at beboeren har en demenssygdom, og kun vanskeligt forstår dansk.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder taler i "vi" form til beboeren.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de to medarbejders dialog med beboeren er meget begrænset. Tilsynet observerer ikke udførelse af selve badet, men bemærker, at der under badet kommunikeres lidt mere med beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer, at de to medarbejdere ikke forholder sig til beboerens kommunikative udfordringer på faglig korrekt måde, idet der ses flere eksempler på, hvorledes der mangler øjenkontakt mellem beboer og medarbejdere under udførelsen af hjælpen. Tilsynet ser ikke eksempler på, hvor medarbejderne forsøger at aflæse beboerens kropssprog ved eksempelvis at standse lidt op, være observerende og afventende. Der anvendes kun meget begrænset fysisk berøring, hvilket kunne have bidraget til beboers tryghed.</p> <p>En af medarbejderne spørger ægtefællen, som sidder i stuen, om hun har hovedpine. Ægtefælle bekræfter. Medarbejder går tilbage i soveværelset og åbner et skab for at finde tøj, alt imens hun kommunikerer med ægtefællen. Ægtefælle svarer ikke på medarbejders kommentarer til hovedpinen. Ægtefællen har tidligere oplyst til tilsynet, at hun kun vanskeligt forstår dansk. Anden medarbejder finder senere sin iPad frem og tilbyder ægtefællen smertestillende medicin for sin hovedpine. Medarbejder henleder ægtefælles opmærksomhed på, at hun senere skal deltage i træning. Ægtefælle giver udtryk for, at hun ikke kan deltage heri i dag. Mens medarbejderen har ryggen til ægtefællen, oplyses denne om, at den smertestillende medicin vil hjælpe, og at det hele nok skal gå.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u></p> <p>Medarbejder beskriver, hvorledes det er nødvendigt, at give beboeren korte informationer om, hvad der skal ske. Tilsynet ser flere eksempler herpå.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen løbende spørger beboeren, inden en handling udføres. Medarbejder spørger flere gange, om beboeren finder hjælpen tilfredsstillende. Medarbejder forholder sig afventende og kigger venligt på beboeren. Beboeren kvitterer flere gange med et smil.</p>

	<p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne kommunikerer kun sparsomt med beboeren. Tilsynet bemærker, at medarbejderne kun meget begrænset informerer beboeren om, hvad der skal ske. Beboeren liftes flere gange under plejen. Tilsynet observerer, at beboeren ikke konsekvent informeres tydeligt, inden der startes liftning. Lignende situationer observeres under hjælpen til forflytning, personlig pleje og hjælp til påklædning. Medarbejderne sikrer sig ikke den nødvendige øjenkontakt med beboeren under forløbet. Eksempelvis taler en medarbejder meget stille til beboeren uden at se på vedkommende. Anden kollega spørger til medarbejders kommentar og tror, at det er hende, der tales til.</p> <p>Tilsynet observerer ikke udførelse af selve badet.</p> <p>Ægtefælle beder en medarbejder om, at beboeren får en ekstra trøje på, da han fryser. Medarbejder giver denne information videre til sin kollega, som oplyser, at det skal beboeren ikke, da han har det tilstrækkeligt varmt. Sidstnævnte medarbejder oplyser til sin kollega, at hun nok skal tage en snak med ægtefællen herom. Dette sker ikke under observationsstudiet. Det ses ikke tydeligt, at medarbejder aflæser beboerens kropssprog for at se, om det er ok for beboeren</p>
Rehabilitering	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u></p> <p>Beboeren kan kun medinddrages i begrænset omfang. Medarbejder beder beboeren være aktiv under let forflytning og mobilisering både i sengen og i forhold til forflytning med lift.</p> <p>Medarbejder medinddrager beboerens ressourcer i forhold til udførelse af øvre personlig pleje. Eksempelvis motiveres beboeren til selv at børste sine tænder, og i situationen hvor medarbejder hjælper beboerne med at blive vaske på kroppen.</p> <p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medinddragelse af beboerens ressourcer sker kun i særdeles begrænsede situationer under forflytningen. Tilsynet anerkender, at beboeren ikke har så mange ressourcer, der kan medinddrages, men finder, at medinddragelsen derfor burde foregå ved at sikre beboeren løbende informeres om, hvad der skal ske.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie foregår en særdeles tilfredsstillende dialog med beboeren. I det andet observationsstudie er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har det nødvendige faglige fokus på beboerens særlige kommunikative udfordringer, samt at de ej heller agerer ud fra en hensyntagen til disse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder i det ene observationsstudie har stort fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret</p> <p>I forhold til andet observationsstudie vurderer tilsynet, at medarbejdernes fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret foregår på et meget utilfredsstillende fagligt niveau.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de to medarbejdere har et kompetenceniveau, der er passende i forhold til at udføre hjælp til pleje og omsorg for en beboer med komplekse problemstillinger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tilgang finder sted i et af observationsstudierne. I andet observationsstudie er det tilsynets vurdering, at der ikke på tilfredsstillende måde arbejdes ud fra en fagligt tilgang, når man har med beboere med komplekse problemstillinger at gøre.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u> Medarbejder oplyser, at han tidligere på morgenen har været inde og give beboeren noget at drikke samt beboers medicin.</p> <p>Medarbejder arbejder systematisk og målrettet. Forstyrres ikke undervejs, men tilsynet bemærker, at medarbejders telefon ringer en del. Det er tydeligt, at medarbejder har kendskab til, hvilken pleje beboeren har behov for.</p> <p>Medarbejder oplyser, at han normalt ville tage sengehest ned, når hjælpen til nedre personlig pleje udføres i sengen, men af hensyn til beboerens særlige behov for trykthed undlades denne handling.</p> <p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er særdeles fokuseret på løsning af opgaven omkring tildeling af bad frem for at sikre beboerens trivsel bedst muligt undervejs. Tilsynet henviser til tidligere beskrivelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie foregår en organisering af arbejdet, som er tilrettelagt ud fra faglige refleksioner og med det formål, at beboeren skal opleve størst mulig trivsel undervejs i plejen. I andet observationsstudie gør det modsatte sig gældende.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver, som eksempelvis sengeredning, mens beboeren sidder på badeværelset.</p> <p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u> Der udføres de nødvendige praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder forlader beboerens bolig uden at sige farvel eller fortælle noget om, hvorvidt hun kommer tilbage.</p> <p>Kørestolen trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje morgen:</u> Hjælpen udføres i et stille og roligt tempo afpasset beboerens behov. I respekt for beboerens blufærdighed, tildækkes beboer med et håndklæde, når det er relevant.</p> <p>Plejen udføres meget tilfredsstillende.</p> <p>Medarbejder anvender handsker, når dette er relevant. Det observeres, at medarbejder ikke spritter hænder efter aftagning af handsker, når personlig pleje forinden er udført. Medarbejder gør klar til, at beboeren kan liftes og vasker herefter hænder.</p> <p>Beboer liftes fra seng til bækkenstol. Beboeren beroliges under forflytning med liftten. På bækkenstolen foldes og lægges en pude, som beboeren kan hvile sine fødder på. Beboeren får et håndklæde over benene, så hun ikke føler sig afklædt og bliver kold.</p> <p><u>Hjælp til bad ved to medarbejdere:</u> Tilsynet observerer ikke udførelse af selve badet.</p>

	<p>Beboeren skal have målt sin temperatur, men medarbejderne konstaterer på et tidspunkt i forløbet, at de har glemt dette.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerens trøje sidder snoet og skævt. Medarbejder retter et par gange på trøjen, men med et mislykket resultat, da beboeren ikke bliver lejret på en sådan måde, at hjælpen kan udføres korrekt. Den ene af gangene, hvor medarbejderen retter på trøjen, ser medarbejderen i anden retning, mens opgaven udføres.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder barberer beboeren uden at informere beboeren om de forskellige trin heri. Medarbejderen barberer beboeren med en hånd og støtter/strammer dermed ikke huden op med anden hånd i tilstrækkeligt omfang. Beboer får først information om, at der smøres aftershave på, da medarbejderen har startet handlingen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med stor faglig sikkerhed i forhold til det ene observationsstudie. I forhold til det andet observationsstudie er det tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje ikke leveres på en tilfredsstillende og faglig korrekt måde.	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer på sin rundgang en mindre opholdsstue, der er indrettet indbydende med plads til 6 personer. Der er blomster og kunstig pejs samt lamper, der giver mulighed for en hyggelig og hjemlig belysning. Der er mulighed for at kigge i ugeblade og bøger samt at se tv og høre musik.</p> <p>På trods af ombygning på fællesarealet ses et ryddeligt gangareal.</p> <p>Tilsynet observerer under sin rundgang et spisekøkken, hvor der er ved at blive gjort klar til frokost. Der er dækket et hjemligt frokostbord, og fire medarbejdere og en beboer er i lokalet. Der er livlig samtale, hvor både medarbejdere og beboer indgår. Der er mad på komfuret, og der er anrettet en tallerken til en beboer, der skal spise i egen bolig.</p> <p>Tilsynet observerer under sin rundgang, at en beboer sidder på en udendørs terrasse indsvøbt i tæpper og nyder efterårsolen.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at fællesarealer med opholdsstue og køkkenenhed fremstår med en indretning, der er afstemt målgruppen, og hvor der er fokus på hjemlighed, og at miljøerne motiverer til samvær og nærvær mellem beboerne indbyrdes og beboere og medarbejdere imellem.</p> <p>Fællesarealer fremstår særdeles ryddelige og velholdte samt rengjorte</p> <p>Tilsynet observerer, at morgenbordet er dækket med dækservietter, servietter og lignende og på en måde således, at beboerne selv kan betjene sig med morgenmad.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at en beboer får spisestykke på og spørger hvorfor. Medarbejder fortæller, at nu skal beboeren spise og derfor have spisestykket på. Medarbejder eleverer herefter beboerens kørestol i rygsædet - uden at informere beboeren om handlingen.</p> <p>Samme beboer får hjælp til indtagelse af frokosten. Medarbejderen har ikke dialog med beboeren overhovedet, mens hjælpen udføres. Medarbejder sidder og kigger i anden retning end beboer. Der er ikke øjenkontakt af nævneværdig karakter mellem beboer og medarbejder.</p>
Sociale aktiviteter	På en afdeling observeres socialt samvær mellem beboere og medarbejdere om formiddagen. Der tales hyggeligt om ting, der relaterer sig til beboernes hverdagsliv.

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at plejecentret, på trods af at være under ombygning fremstår hjemligt og afstemt efter målgruppens behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne indgår i forskellige sociale aktiviteter tilpasset deres behov.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke agerer korrekt i forhold til at sikre beboers selvbestemmelsesret og accept.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke udfører hjælp til indtagelse af frokost på en faglig korrekt måde.

**3.3 INTERVIEW MED BEBOERE****Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet har interview med otte beboere i deres individuelle boliger.</p> <p>Fem beboere angiver at leve et godt liv på plejecentret. En beboer fremhæver den gode mad, mens en anden fortæller, at han hygger sig i sin bolig med den smukke udsigt og oplever frihed ved, at han selv kan køre udenfor med sin el-scooter. En beboer trives, men sover dårligt på grund af helbredsproblemer og smerter.</p> <p>En beboer har for nylig mistet sin ægtefælle, og dette præger beboers hverdag. Beboer oplever sig isoleret og finder, at der mangler sammenhold mellem beboerne. Beboer oplever, at medarbejderne bakker op i den svære situation.</p> <p>En beboer oplever ikke at komme nok ud og gå tur, hvilket beboer mener har negativ betydning for livskvaliteten. Beboer mener, at øvrige beboere kommer mere ud og gå. Tilsynet er efterfølgende i dialog med leder på afdelingen om en række af beboers udsagn. Leder beskriver, at der er opmærksomhed på beboers behov. Beboer har på baggrund af demenssygdom behov for ekstra støtte fra medarbejderne, hvorfor der er sat ind med en væsentlig øget støtte til beboer. Leder beskriver over for tilsynet, hvordan indsatsen har skabt udvikling hos beboeren, der tidligere var meget udadreagerende. Disse reaktioner er nu aftaget.</p> <p>En beboer har et praktisk problem, som ved tilsynets besøg fylder meget, beboer har derfor svært ved at forholde sig til almen tilfredshed.</p> <p>Ifølge to beboere er maden for ensformig.</p>
Selvbestemmelse	<p>To beboere oplever ikke altid at have selvbestemmelse i forhold til den hjælp, der gives. Beboerne beskriver, at medarbejderne fortæller, hvad der skal ske, og hvordan og hvornår noget skal gøres.</p> <p>De øvrige beboere oplever at have selvbestemmelse og indflydelse. Beboerne fortæller, at de drøfter beslutninger med medarbejderne. Et par af beboerne har svært ved at svare på spørgsmål om selvbestemmelse.</p> <p>Nogle få beboere kan gengive at have hørt om Klippekortordningen, de øvrige kender ikke til begrebet.</p>
Tryghed	<p>Beboerne føler sig generelt trygge på plejecentret. En beboer beskriver, at det er fordi medarbejderne tilser beboer. Beboer fortæller, at man altid kan spørge medarbejderne, hvis man er usikker på noget.</p> <p>En beboer er tryk, men ville ønske, at medarbejderne kiggede ind til ham en gang imellem. Der kan sagtens gå en halv dag, hvor beboeren ikke er i kontakt med medarbejderne. Beboeren fortæller, at han gerne så lidt hyppigere spontane besøg, da han er epileptiker</p>

	<p>En beboer oplever ikke at være utryg, men beboer oplever, at man ikke kan regne med, at aftaler overholdes, fx tidspunktet, der er aftalt. Beboer oplever forskelsbehandling i forbindelse med tryghedsopkald, at der er andre beboere, der modtager hurtigere hjælp. Beboer beskriver at have været i konflikt med medarbejderne. Tilsynet drøfter dette med medarbejder, der beskriver indsatser for pågældende beboer.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med livet på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecenteret, har iværksat relevant indsats for at støtte en beboer bedst muligt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to beboere oplever, at de ikke har selvbestemmelse i forhold til den hjælp de modtager.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer udtrykker at mangle omsorg fra medarbejderne. Tilsynet har tidligere i rapporten redegjort for plejecentrets særlige indsats for denne beboer.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgang, men mener at kunne kontakte medarbejdere eller leder, hvis der bliver et behov. Enkelte beboere kan ikke svare på spørgsmål om dette.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne oplever at modtage den praktiske hjælp, der er behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen.</p> <p>Generelt er boligerne ryddelige og ren, ligesom beboernes hjælpemidler er rene.</p> <p>En bolig mangler struktur, beboer finder selv, at boligen er tilpas. Beboer modtager hjælp til at holde struktur i boligen. Der er snavset på gulvet i boligen. Beboer beskriver, hvordan medarbejder motiverer til at holde boligen pæn.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever generelt at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for.</p> <p>En beboer beskriver, at have brug for ekstra hjælp lige for tiden, fordi beboer er faldet, beboer modtager den nødvendige hjælp.</p> <p>En beboer beskriver at have haft problemer med maven ugen før tilsynets besøg, her oplevede beboeren at kalde på hjælp, der ikke kom.</p> <p>En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet om personlig hjælp.</p> <p>Beboerne fremstår generelt soigneret og veltilpasse. En beboer er mindre soigneret, men beboer er veltilpas. Medarbejder fortæller tilsynet om arbejdet med at motivere beboer.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne svarer forskelligt på tilsynets spørgsmål om kontinuitet.</p> <p>Tre beboere oplever, at kende medarbejderne godt og oplever, at der er kontinuitet. En af disse beboere beskriver, at det den faste hjælper, der gør rent. Beboer oplever i øvrigt, at der kommer en del forskellige medarbejdere, men oplever at kende medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller om kontaktpersonen, som beboer er glad for. Beboer beskriver, at det er kontaktpersonens væremåde, der har stor betydning.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange forskellige hjælpere - særligt i weekenderne. Beboer oplever, at der er problemer med sproglig forståelse hos medarbejderne.</p>

	<p>Beboer beskriver, at det betyder, at han ikke får sin mad, som han ønsker. Beboer giver eksempel på, at medarbejderne ikke anretter den mad, beboer beder om.</p> <p>En beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejder.</p> <p>En beboer oplever, at der er kontinuitet i plejen, men synes der kommer mange forskellige sygeplejersker, og dette gør, at beboer ikke får svar på sine spørgsmål. Beboeren synes, at der er stor udskiftning i medarbejdergruppen og mener ikke, at der har været nogen bedring at spore gennem den seneste tid. Beboeren synes, at der er mange af medarbejderne, som har sproglige vanskeligheder, og dermed er det svært at kommunikere med dem. Beboeren fortæller, at han gennem længere tid ikke har haft en kontaktperson. I beboerens bolig hænger billede af beboerens kontaktperson. Beboeren fortæller, at denne medarbejder ikke længere er ansat.</p> <p>En beboer kan ikke svare på tilsynets spørgsmål.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den personlige og praktiske hjælp de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at boliger rengjorte og ryddelige, og at hjælpemidler er rengjort.</p> <p>Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever mangel på kontinuitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to beboere beskriver, at der er medarbejdere, som har problemer med sproglig forståelse.</p>	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever at blive inddraget i hverdagens gøremål og udnytte egne ressourcer.</p> <p>En beboer oplever at blive inddraget, især af kontaktpersonen, der inddrager beboer ved oprydning i bolig. En anden beboer er meget begrænset af sit synshandicap og beskriver, at medarbejderne hjælper med fx at lægge vasketøj på plads.</p> <p>En beboer dækker bord i spisestuen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en rehabiliterende og inddragende tilgang, og at beboerne inddrages i hverdagens gøremål.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Generelt oplever beboerne, at medarbejderne taler venligt og respektfuldt. En beboer fortæller, at han bestemt ville sige fra, hvis dette ikke var tilfældet.</p> <p>En beboer oplever, at omgangstonen ikke altid så god. En ny medarbejder er lidt for kommanderende. Beboeren fortæller at have frasagt sig hjælpen af en bestemt medarbejder.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han oplever forskel på medarbejdernes adfærd og tilgang til beboerne. Nogle medarbejdere hilser venligt godmorgen, mens andre ikke gør dette. Beboeren ville gerne, at medarbejderne ville komme ind i boligen og hilse på i løbet af dagen.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respekt og god omgangstone i hverdagen.  
Tilsynet vurderer, at der er eksempler på, at enkelte medarbejdere ikke udviser respektfuld adfærd i forhold til beboerne.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En del beboere har ikke oplevet overgange eller kan ikke genkalde sig fx indflytning.</p> <p>En beboer beskriver en indlæggelse, hvor medarbejderen hjalp med transport. Beboer oplevede at være ventet ved hjemkomsten, og der var givet de nødvendige overdragelser fra hospitalet til plejecenteret.</p> <p>En beboer beskriver sin indflytning, hvor der var en god samtale med medarbejder over en kop the.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er eksempler på gode overgange til og fra plejecenteret.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejder beskriver, at der arbejdes med "Fortællerstafetten", som er den gode historie om beboernes hverdag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de altid finder, at det er vigtigt at arbejde med beboerne i centrum.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan ledelsen har arbejdet med at rydde op på plejecenteret og at skabe gode arbejdspladser til medarbejderen. Medarbejderne oplever, at beboeren mere søger fællesarealerne nu, hvor der er ryddet op.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan processen med at rydde op på plejecenteret på flere planer har lettet medarbejderne. Medarbejderne oplever at være mere afslappet og koncentreret om opgaverne og beboerne.</p> <p>Inden for demensområdet beskriver medarbejderne, at der er startet demensundervisning, og at de forventer at skulle på kursus i foråret. Medarbejderne beskriver, at der er demensvejledere og demensvidensperson på plejecenteret. Medarbejderne oplever, at demens er et emne, der fylder mere og mere i hverdagen på plejecenteret.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdet med utilsigtede hændelser og arbejds-gangene samt de opsamlende og lærende tiltag i forbindelse med utilsigtede hændelser. Medarbejderne oplever et fald i utilsigtede hændelser, og at der er sket en ændring i tilgangen til utilsigtede hændelser, så der nu er forståelse for, hvorfor der indberettes, og at medarbejderne kender arbejdsgange i indberetningen, ligesom man ikke er bange for at indberette.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er en ligeværdig tilgang medarbejderne imellem på plejecenteret.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at der kommunikeres ligeværdigt, både verbalt og nonverbalt. Medarbejderne er også opmærksomme på tiltaleform og sprogvvalg. Dette skal være differentieret i forhold til beboernes ønsker og vaner. I forhold til at sikre den bedst mulige kommunikation er det væsentligt at kende beboeren og dennes baggrund. Livshistorien er derfor et væsentlig redskab i kommunikationen. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at være respektfuld og at se beboerne i øjnene.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at spørger beboerne, hvordan de ønsker hjælp og pleje. Medarbejderne spørger også pårørende og anvender livshistorien. Medarbejderne observerer, hvordan beboer reagerer på plejen. Besøgsplanen anvendes som støtte i arbejdet.</p> <p>En medarbejder holder sig altid orienteret i forhold til beboere på søsterafdelingen, så det er lettere at hjælpe ved akut behov.</p> <p>Medarbejderne tager udgangspunkt i beboeren ressourcer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at i forhold til anvendelse af klippekortet spørges beboerne ind til, hvordan de ønsker at anvende klippekortene. Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender ordningen i hverdagen: indkøb, besøg ude i byen mm.</p> <p>Medarbejderne beskriver også at tale med pårørende om ordningen, hvis beboeren ikke selv kan svare på, hvordan de ønsker at anvende klippekortet.</p> <p>Medarbejderne synes, at det er en god ordning. Medarbejderne er meget glade for aktivitetsvagter, hvor klippekortet også kan anvendes.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med at finde beboerens ressourcer og med motivation i hverdagen. Medarbejderne beskriver at kunne se udvikling hos beboerne i kraft af det rehabiliterende arbejde. Tværfaglighed og samarbejde mellem vagttag er meget væsentligt for den rehabiliterende indsats. Medarbejderne giver et eksempel på, hvor en beboer er meget træt om aftenen, så nu prøves med middagshvile, så der også er mulighed for, at beboeren også kan inddrages i plejen om aftenen,</p> <p>Medarbejderne redegør for den tværfaglig konference hver 4. uge med fysioterapeut, ernæringskoordinator, udviklingssygeplejerske og demensvidensperson. På konferencen drøftes beboere med væsentlige ændringer og nyindflyttede beboere.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres.

Tilsynet vurderer, at klippekortet anvendes relevant på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes egne ressourcer og kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejecentret.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne arbejder med at skabe relationer og genkendelighed hos beboerne, ligesom der skabes struktur i hverdagen. Dette er medvirkende til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>Der ses i opgavefordelingen på, hvem af medarbejderne der bedst kan skabe tryghed for beboeren. Kontinuitet er en vigtig del af beboeres tryghed og sikkerhed.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed nævner medarbejderne, at beboernes hjælpemidler skal til eftersyn. Medarbejderne beskriver, at der anvendes rygeforklæde og fx brandhæmmende sengetøj. Der er opmærksomhed på løse tæpper for at faldforbygge. Ligesom hjælpemidler skal revurderes.</p> <p>Der arbejdes med trykmadrasser og puder for at forebygge tryksår. Medarbejderne observeres for tryk ved plejen. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med håndhygiejne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes tryghed og sikkerhed og kan redegøre for relevante indsatser.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at telefonen ikke tages ved personlig pleje, og at samtaler screenes for vigtighed, når man er i beboers bolig.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de inden en plejeopgave først sikrer, at alle remedier er til rådighed, fx om der er vaskeklude.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan ændringer hos beboer drøftes på dagens møde, at det dokumenteres og videregives ved vagtskifte og evt. i en mail til nattevagt.</p> <p>Medarbejderen beskriver, hvordan de kontakter en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, hvis egne kompetencer eller erfaringer ikke rækker. Social- og sundhedsassistenterne beskriver, hvordan der sparreres i denne faggruppe.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de kan arbejde uforstyrret på kontoret i forhold til dokumentationsarbejdet. I nogle situationer sker dokumentationen i samvær med beboeren. En medarbejder beskriver, at det ved sygdom kan være vanskeligt at få ro til arbejdet.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for sparring i dokumentationen. En medarbejder fortæller at have booket udviklings- og kvalitetssygeplejersken til at hjælpe med dokumentation af en ny beboer. I øvrigt kan supporten for CURA kontaktes. Der findes en guide til, hvilke kompetencer de enkelte faggrupper har i forhold til dokumentation.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne anvender PPS ved behov, systemet anvendes også til at udarbejde handleanvisninger og til at opfriske viden om en opgaveløsning.</p> <p>Desuden findes hjælp til CURA og andre vejledninger på KK net. Disse anvendes også i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne nævner en række instrukser, der anvendes i hverdagen: PPS, hjælp til CURA, dødsfald, ansøgning om kropsbårne hjælpemidler, overflytning af hjælpemidler, utilsigtede hændelser og brandinstruks.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive arbejdsgange i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender og anvender relevante instrukser og vejledninger i hverdagen.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at en god besøgsplan er meget detaljeret og skal dække hele døgnet. Planen tager udgangspunkt i beboers ønsker, behov og ressourcer. Planen skal være letforståelig og handlevejledende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der gerne skal være generelle oplysninger, der kort beskriver beboeren; hvad er det for en person, og er der særlige opmærksomhedspunkter. Besøgsplanen skal gerne være emneopdelte for at skabe overblik for læseren og på en måde, så andre kan anvende planen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er problemer med FMK og CURA samkøringen, og at det giver mange problemer i hverdage. Medarbejderne giver et eksempel med smertepaster, hvor medarbejderne ikke kan få systemet til at vise fx påsætning af to smertepaster samme dag. Medarbejderne anvender derfor en anden metode med registrering i en papirkalender for at være sikre på, at behandlingen ikke overses.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som tiltænk, herunder at der er fokus på, at denne afspejler beboernes aktuelle behov og situation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der er problemer med anvendelsen af FMK og CURA. Det er tilsynets vurdering, at der snarest bør følges op på den konkrete problemstilling.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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

Umiddelbar er der ingen faktuelle fejl i tilsynsrapporten.

Dog ligger det både arbejdsplads MED og ledelsen på sinde, at udtrykke, at vi er ærgerlige over, at den yderst tilfredsstillende pleje i observationsstudiet lidt mister sin værdi.

Dog forstår vi godt, at de oplevede situationer med selvbestemmelse og autonomi er alvorlige, og vi har til hensigt at sikre, at samtlige beboere på Møllehuset har deres fulde selvbestemmelse og oplevelsen af at være herre i eget liv.

Med venlig hilsen

**Iben Alsholm**  
Forstander  
Møllehuset

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringssvar: Tilsynsrapport

Unmeldt tilsyn den 6. november 2017 på Plejecenter Møllehuset. Antal pladser 71. Interview med plejecentrets leder, observationsstudier, tilsynsbesøg hos 8 beboere og gruppeinterview med 3 medarbejdere – alle social- og sundhedsassistenter

---

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 bemærket som meget positivt, at tilsynet har vurderet, at der bl.a. er fulgt op anbefalingerne fra sidste tilsyn, at der arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet på plejecentret, ligesom der arbejdes målrettet med at sikre kvaliteten i plejen. Ledelsesmæssigt er der tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet organiseres. Tilsynet anerkender tilige, at der er foregået et stort oprydningsarbejde på plejecentret, således at plejecentret nu fremstår ryddeligt og pænt. Herudover vurderer tilsynet på trods af, at der er under ombygning, fremstår hjemligt og afstemt efter målgruppens behov, og at beboerne indgår i forskellige sociale aktiviteter tilpasset deres behov.

Der er dog områder, hvor Ældrerådet forventer, at tilsynets nye anbefalinger hurtigt følges. Eksempelvis vurderede tilsynet, at et plejeforløb ikke forløb på en tilfredsstillende og faglig korrekt måde, idet det blev vurderet, at medarbejderne trods, at disse har et uddannelsesniveau, hvor de faglige kompetencer burde være til stede for at udføre hjælp til pleje og omsorg i relation til en beboer med komplekse problemstillinger. Endvidere oplever 2 beboere, at de ikke har selvbestemmelse i forhold til den hjælp de modtager, og tilsynet vurderer endvidere, at en medarbejder ikke agerer korrekt i forhold til at sikre beboers selvbestemmelsesret og accept.

Tilsynet vurderer også, at en medarbejder ikke udfører hjælp til indtagelse af frokost på en faglig korrekt måde. Underernæring er et problem for mange af vore ældre – bl.a. også i vor plejehjems beboerkreds. Ældrerådet har fokus på vigtigheden af, at alle beboere, der har vanskeligt ved at indtage føde selv modtager adækvat hjælp til dette, således at der ikke sker uønsket tab af legemsvægt.

Der findes nye relevante anbefalinger til forbedringer på en række områder, som ikke er nævnt i nærværende skrivelse, men hvilke anbefalinger Ældrerådet tilslutter sig. Men der er også anbefalinger i relation til de af Ældrerådet nævnte eksempler på ting, der bør ændres bl.a., at der ledelsesmæssigt straks sættes fokus på faglig udførelse af plejen og adfærd under denne, at der sættes fag-

ligt fokus på, hvorledes hjælpen til indtagelse af et måltid skal ske ud fra en faglig og korrekt tilgang, og at Plejehjemmet snarest sætter emne omkring selvstemmelsesret på dagsordenen over for medarbejderne.

Ældrerådet tilslutter sig alle 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.*

