

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Verdishave

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2018

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	4	
4.0	Datagrundlag	5
4.1	Interview med ledelse	5
4.2	Observationsstudier	6
4.3	Interview med beboere	10
4.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
5.0	Tilsynets formål og metode	17
5.1	Formål og indhold	17
5.2	Metode	17
5.3	Vurderingsskala	18
5.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
6.0	Yderligere oplysninger	20
7.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
8.0	Bilag - Formel høring	22

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Plejecentret Verdishave, Tartinisvej 31, 2450 København SV
<b>Leder</b>
Iben Børgesen
<b>Antal boliger</b>
70 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 14. juni 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• To observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Mindre tilfredsstillende*

Vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at kvalitetsarbejdet er systematisk og tilfredsstillende på alle parametre.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra 2017, og at plejecentret specielt har særlig opmærksomhed på kvalitetsarbejdet i forhold til måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er organiseret således, at der sikres faglighed i hverdagens praksis, samt at der er fokus på, at medarbejderne besidder nyeste viden og faglighed på området.

Tilsynet vurderer i forhold til de to observationsstudier, at kommunikationen er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i særlige udfordringer. I det ene observationsstudie omtales beboer dog i enkelt tilfælde i tredjeperson, mens der i det andet observationsstudie gøres brug af benævnelsen "søde". Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forskelligt fokus i forhold til at sikre beboernes selvbestemmelse i de to observationsstudier. Det er tilsynets vurdering, at der i begge observationsstudier arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Arbejdet er i begge observationsstudier organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboernes særlige behov, ønsker og vaner, og hjælpen leveres som udgangspunkt på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering i forhold til begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug ikke overholdes. I tillæg til dette vurderer tilsynet, at der ikke arbejdes sikkert i forhold til at bryde smitteveje, da der ikke foretages relevante handskeskift og afspritning af hænder.

Tilsynet vurderer, at der generelt er stille og få beboere til stede på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at omgangsformen mellem beboere og medarbejdere på fællesarealer er respektfuld. Det er tilsynets vurdering, at der blandt medarbejderne ikke er konsensus eller en fælles strategi for, hvordan der handles i forhold til at skabe mest mulig ro omkring måltiderne. Det er ikke alle medarbejdere, der er bekendte med prioriteringen om at forebygge uro ved at servere mad i spisestuen, før der deles mad ud til beboere, som spiser i egen bolig.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en god hverdag på plejecentret med livskvalitet, selvbestemmelse og trygge rammer. Det er tilsynets vurdering, at enkelte beboere oplever mindre respekt for beboers hjem fra medarbejdernes side samt forståelse for plejebestanden. Kun enkelte beboere beskriver kendskab til og brug af klippekortsordningen. Tilsynet er bevidst om, at dette kan skyldes hukommelsesmæssige udfordringer.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt modtager den pleje og praktiske hjælp, som de har behov for. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der ikke er handlet relevant i forhold til en beboer, hvis funktionsniveau har ændret sig på tilsynsdagen. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre kontinuitet i leveringen af pleje samt hos en konkret beboer at sikre en ensartet pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af deres ressourcer samt respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.

Vedrørende medarbejderne er det tilsynets vurdering, at disse har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om faktorer, der medvirker til en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, ligesom de er bevidste om betydningen af at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang, og at beboernes selvbestemmelsesret er i fokus. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen, og de har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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 i forhold til begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug ikke overholdes. I tillæg til dette bemærker tilsynet, at der ikke arbejdes sikkert i forhold til at bryde smitteveje.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser med henblik på at sikre overholdelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med levering af hjælp til personlig pleje, herunder korrekt handskebrug og korrekte arbejdsgange i forhold til at bryde smitteveje.
Tilsynet bemærker, at der blandt medarbejderne ikke er konsensus eller en fælles strategi for organisering af måltidet i forhold til at skabe mest mulig ro omkring måltidet	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at alle medarbejdere orienteres om og efterlever indgåede aftaler/fælles strategier, fx i forhold til at skabe mest mulig ro omkring med måltiderne.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever forskellig tilgang i plejen og hensyntagen til beboers behov. Samtidig bemærker tilsynet, at flere beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver.	Tilsynet anbefaler, at det blandt ledelse og medarbejdere drøftes, hvorledes det kan sikres, at beboerne oplever kontinuitet i den leverede pleje, herunder hensyntagen til ønsker og behov.
Tilsynet bemærker på baggrund af beboerinterview og efterfølgende dialog med medarbejder, at en beboers tilstand er ændret på tilsynsdagen, men at beboer ikke har fået hjælp i overensstemmelse med de observerede ændringer.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer, at der til enhver tid handles og ydes pleje i forhold til observerede ændringer i beboers tilstand eller adfærd.

# DATAGRUNDLAG

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

## 4.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder beskriver, at der siden sidste år er arbejdet med et målrettet fokus på måltiderne. Der er arbejdet med at skabe faglig refleksion i forhold til måltidssituationen med henblik på at skabe en bevidsthed hos medarbejderne omkring forebyggelse af konflikter mellem beboerne. Ifølge leder er det ofte ved måltiderne, hvor flere beboere er samlet, at konflikterne opstår. Det handler ikke om at ekskludere beboere fra fællesskabet, men om at finde muligheder, således at der er plads til alle.</p> <p>Leder erkender, at det er en stor udfordring i hverdagen, at beboernes kompleksitet på det kognitive område er stigende. I hverdagen benyttes Tom Kitwoods teorier, og der arbejdes med socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Køkkenerne på afdelingerne er ved at blive bygget om, og der er indkøbt nye møbler med det formål at gøre de fysiske rammer mere hjemlige. Der ved bliver der også bedre muligheder for at skærme beboere, som har behov for dette.</p> <p>Medarbejdernes rolle i forbindelse med måltiderne er blevet drøftet på personalemøder. Der er aftaler om, at et måltid skal leveres i faste rammer og uden forstyrrelser. Leder oplyser, at hun generelt har stort fokus på afholdelse af måltider i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Efter sommerferien skal Verdishave indgå i et udviklingsforløb hos Meyers Madhus.</p> <p>Leder beskriver, at der i tillæg til mad og måltider er stort fokus på faglighed og medarbejderkvalifikationer. Der arbejdes med nærledelse og at tage udfordringer op, således at udviklingen er målrettet den aktuelle daglige drift.</p> <p>Vedrørende forbedringsmetoden oplyser leder, at der er nedsat et forbedringsteam, som i første omgang skal lave medicinaudits. Processen påbegyndes efter sommerferien.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder oplever ikke, at der er områder i kvalitetsarbejdet, hvor der er særlige eller større udfordringer. Der arbejdes målrettet på, at alle retningslinjer for håndtering af risikofaktorer og politikområder efterleves.</p> <p>Der er faste læger tilknyttet plejecentret. Leder har en oplevelse af, at dette har været med til at nedsætte mængden af forebyggelige indlæggelser. Leder oplyser, at de beboere, som i øjeblikket indlægges, ikke har forebyggelig diagnose.</p> <p>I forhold til personaleomsætninger forklarer leder, at der af forskellige årsager har været en del fratrædelser. Alle faste stillinger er nu besat. Der er dog fortsat fokus på rekruttering af nye medarbejdere, da der er mulighed for flere ansættelser.</p> <p>Leder fortæller, at utilsigtede hændelser indberettes efter retningslinjerne. Ifølge leder sker de fleste utilsigtede hændelser på medicinområdet.</p>

	Det er udviklingssygeplejersken, som håndterer og analyserer indberetningerne. Der afholdes i den forbindelse faste møder med afdelingslederne med fokus på udvikling og læring på området.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra 2017, og at plejecentret specielt har særlig opmærksomhed på kvalitetsarbejdet i forhold til måltiderne.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder fortæller, at medarbejdere på Verdishave arbejder ud fra Københavns Kommunes overordnede værdisæt med afsæt i Tom Kitwoods teorier. Ledelsen er synlig og nærværende, da ledelse, ifølge leder, ikke foregår bag skrivebordet, men derimod ude blandt medarbejdere og beboer.</p> <p>På Verdishave arbejdes der i mindre teams med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen. Leder forklarer, at der er tre sygeplejersker i dagvagt og en ansvarshavende sygeplejerske om aftenen. I nattevagt er der en plejehjemsassistent. Der er 4 demensvejledere i huset, og flere medarbejdere er videnspersoner på demensområdet. Alle medarbejdere har gennemført demenskursus af fem dages varighed.</p> <p>Leder beskriver, at der ledelsesmæssigt er opmærksomhed på, at medarbejderne har den nyeste viden. Kvalitetssygeplejersken underviser i praksnære situationer, og udvalgte medarbejdere deltager på demensdagene og andre kurser, der er relevante for at sikre kvalitet i organisationen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret er organiseret således, at der sikres faglighed i hverdagens praksis, samt at der er fokus på, at medarbejderne besidder nyeste viden og faglighed på området.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at have fokus på hverdagens hændelser.

## 4.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Tilsynet møder to medarbejdere i beboers bolig. Den personlige pleje er begyndt, og den øvre pleje er netop blevet udført.</p> <p>Medarbejderne taler til beboer i en venlig og omsorgsfuld tone. Der veksles mellem stilhed og dialog. Dialogen er holdt i korte sætninger og omhandler små dagligdags ting. Under plejen kommunikerer medarbejderne indbyrdes omkring beboers pleje.</p>



	<p>Medarbejder oplyser efterfølgende til tilsynet, at hun er bekendt med, at det ikke er værdigt at tale om beboeren i tredjeperson, men at det i dette tilfælde var til ære for tilsynet.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Første medarbejder banker på døren og går direkte hen til beboer, som ligger i sengen. Tilsynet bliver præsenteret. Medarbejder kommunikerer i en venlig og myndig tone. Dialogen er målrettet beboers udfordringer og præget af tålmodighed. Medarbejder har kendskab til beboers livshistorie, og inddrager denne i sin kommunikation med beboer.</p> <p>Anden medarbejder banker på, kommer ind og siger straks godmorgen samtidig med, at hun præsenterer sig ved navn.</p> <p>Under plejen bemærker tilsynet, at anden medarbejder flere gange kalder beboer "søde". Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejder omkring denne tiltaleform. Medarbejder oplyser, at hun er bevidst om tiltaleformen og kun anvender denne i forhold til den aktuelle beboer.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Tilsynet observerer, at der er nogen forskel på, i hvor høj grad medarbejderne er opmærksomme på at orientere beboer om plejeforløbet. Beboer er dog rolig og virker tilfreds med den måde, plejeforløbet tilbydes. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om, at selvbestemmelse og medindflydelse kan udøves ved at oplyse om sine handlinger for derved at give beboer mulighed for at kunne sige fra.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Gennem hele plejeforløbet orienterer de to medarbejdere beboer om de forskellige handlinger i plejen. Medarbejderne gentager flere gange de forskellige handlinger, da beboer giver udtryk for usikkerhed omkring forløbet.</p> <p>Beboer deltager aktivt i sin pleje og giver forslag til ændringer og andre måder, hjælpen/plejen kan tilrettelægges på. Medarbejderne er lydhøre over for beboers ønsker. Eksempelvis ønsker beboer ikke, at plejen skal starte før en bestemt fjernsynsudsendelse er færdig. Dette accepteres af medarbejderne.</p> <p>Beboer stiller sig kritisk i forhold til mange handlinger og giver selv forslag til, hvordan plejen skal foregå. Medarbejder forklarer, hvorfor plejen skal foregå på den måde, som foreslås. Medarbejderne er faglige og begrundet hvorfor, at beboers løsninger ikke altid er hensigtsmæssige. Beboer er forstående over for medarbejdernes informationer og accepterer medarbejdernes tilrettelæggelse/handling af forløbet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Beboer anvender sine ressourcer i det omfang, det er muligt. Eksempelvis er beboer med til at vende og dreje sig i sengen, og beboer løfter ben og arme ved påklædning. Efter vask i sengen forflyttes beboer til sengekanten, hvorefter beboer går med let støtte og rollator til badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Medarbejderne arbejder rehabiliterende i det omfang, det er muligt. Beboer har begrænset fysisk formåen og smerter ved bevægelse. Dette tager medarbejderne højde for i deres tilgang til beboer. Den rehabiliterende tilgang er primært af mental karakter, og medarbejderne har under hele forløbet fokus på, at der ikke skabes situationer, hvor beboer oplever nederlag.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i særlige udfordringer. I det ene observationsstudie omtales beboer dog i et enkelt tilfælde i tredjeperson, mens der i det andet observationsstudie gøres brug af benævnelsen ”søde”. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forskelligt fokus i forhold til at sikre beboernes selvbestemmelse i de to observationsstudier. Det er tilsynets vurdering, at der i begge observationsstudier arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang.

### Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne har fundet rette remedier frem, før plejen igangsættes, således at medarbejderne har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed for opgaveløsningen. Plejen kan udføres uden at blive afbrudt.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne har fundet de rette remedier frem, før den personlige pleje igangsættes. Remedierne er placeret på rullebord, således at alle hjælperekskaber er til rådighed for opgaveløsningen. Det er planlagt, at anden medarbejder skal ankomme i beboers bolig, inden plejen igangsættes. Plejeforløbet bliver ikke afbrudt eller forstyrret af telefonopkald eller andre forstyrrende elementer.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboers behov.

### Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejder rydder op i boligen og reder sengen, imens beboer er på badeværelset. Den praktiske hjælp udføres efter de relevante faglige retningslinjer. Medarbejderne anbringer det snavsede sengetøj i dertil indrettet pose, affald tages med ud fra boligen, og der luftes ud.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Medarbejderne sikrer, at sengen bliver redt på en speciel måde, således at beboer efterfølgende kan liftes tilbage i sengen og få ble og underbenklæder på. Tilsynet bemærker, at medarbejderne desuden sikrer, at beskidt liftsejl anbringes i en pose, før denne bringes ud fra boligen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie 1 af personlig pleje ved to medarbejdere</u> Den personlige pleje foregår i sengen, hvor beboer først vaskes foroven og efterfølgende forneden. Før plejen igangsættes tager medarbejderne handsker på. Tilsynet bemærker, at den ene medarbejder benytter to handsker over på hinanden. Da den nedre pleje er overstået, tager medarbejder første sæt handsker af, og der arbejdes videre med at give beboer ble og fodtøj på.</p> <p>Medarbejderne hjælper beboer samtidig med to forskellige opgaver. En medarbejder giver beboer deodorant på, mens anden medarbejder giver beboer strømpebukser på.</p>

	<p>Beboer forflyttes til siddende stilling og går med støtte ud på badeværelset. Her tager medarbejder andet sæt handsker af, og spritter hænderne efterfølgende.</p> <p>Beboer sidder lidt på toilettet med åben dør. Medarbejder er opmærksom på at tilse beboer ofte og forsikrer beboer om sin tilstedeværelse. Medarbejder ifører sig nye handsker og hjælper beboer med at blive tørret samt at få ble og strømpebukser på. Herefter går beboer ud til sin kørestol, som står i soveværelset. Medarbejder har fortsat de samme handsker på. Medarbejder kører beboer ud på badeværelset, hvor den anden medarbejder hjælper med mundpleje. Den første medarbejder samler affald fra badeværelset, tager sine handsker af og spritter efterfølgende sine hænder.</p> <p>Beboer køres ud i spisestuen, hvor beboer får sin medicin. Medarbejder oplyser til tilsynet, at hun før tilsynets ankomst i boligen har tjekket på sin iPad, om den rette medicin var at finde i doseringsæsken.</p> <p><u>Observationsstudie 2 af personlig pleje ved to medarbejdere</u></p> <p>Den personlige pleje foregår i sengen. Beboer afklædes først foroven, og der udføres øvre pleje. Efterfølgende aftages ble, og den nedre pleje udføres. Før plejen igangsættes, tager begge medarbejdere handsker på. Den ene medarbejder tager to sæt handsker på. Medarbejder forklarer tilsynet, at denne tilgang skyldes, at det kan være svært at få handsker på, når hænderne er fugtige. Den anden medarbejder fortæller tilsynet, at hun har løst denne problematik ved at anvende lidt større handsker. Medarbejder med to sæt handsker tager første sæt handsker af efter den øvre pleje. Det sidste sæt handsker tages af efter nedre pleje, og hænderne sprittes.</p> <p>Medarbejderne anvender rullelagen under plejen for at aflaste beboer og mindske smerter. Anden medarbejder støtter under forflytningerne og skaber tryghed. Beboer liftes over på bækkenstol og køres ud i badeværelse med åben dør, således at beboer i overensstemmelse med eget ønske kan se fjernsyn.</p> <p>Medarbejderne forlader boligen, så beboer kan få lidt privatliv under toiletbesøget. Det aftales, at medarbejderne komme igen efter fem minutter. Tilsynet overværer ikke den resterende del af plejen.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboernes særlige behov, ønsker og vaner. Hjælpen leveres som udgangspunkt på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering i forhold til begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug ikke overholdes. I tillæg til dette vurderer tilsynet, at der ikke arbejdes sikkert i forhold til at bryde smitteveje, da der ikke foretages relevante handskeskift/ afsprøjtning af hænder.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet bemærker, at de beboere, som vælger at spise deres morgenmad på fællesarealet, får denne serveret på en individuelt afstemt måde samt ud fra en rehabiliterende tilgang.</p> <p>I formiddagstimerne observerer tilsynet, at en gruppe af medarbejdere er samlet i køkkenet. Tilsynet får oplyst, at der holdes en lille pause.</p> <p>Tilsynet ser eksempler, hvor medarbejdere er i dialog med beboere, som går på gangene. Kommunikationen foregår i en respektfuld tone.</p>

	<p>Ved frokosttid observerer tilsynet på en afdeling, at tre beboere og en medarbejder sidder samlet og er klar til frokost. Der er endnu ikke dækket bord. Bordet bliver dækket af en medarbejder, umiddelbart inden maden serveres.</p> <p>En af beboerne er meget urolig og råbende. Medarbejder forsøger at berolige beboer, men dette lykkes ikke. Tilsynet spørger anden medarbejder ind til situationen. Medarbejder oplyser, at man gør mange indsatser for at forebygge og håndtere situationer som denne, men at situationerne på trods af dette opstår i relation til den konkrete beboer. Medarbejder beskriver, at man derfor er bevidst om, at urolige beboere skal have maden serveret først, og derefter deles mad ud til de resterende beboere, som vælger at indtage maden i egen bolig. Tilsynet har netop observeret, at maden først bringes ud til beboerne i egen bolig. Tilsynet spørger medarbejdere, som deler maden ud, hvorvidt de har kendskab til prioriteringen om at dele maden ud til beboerne i spisestuen først. En medarbejder oplyser, at man har talt om, at dette kunne være en løsning, der skal afprøves.</p> <p>Tilsynet bemærker, at den fælles spisestue er et stort rum, hvor der er mulighed for afskærmning.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne på afdelingerne er stille, og der observeres kun få beboere.</p> <p>På en afdeling foregår en fælles aktivitet omkring højtlesning, beboerne sidder rundt om et bord. Tilsynet observerer, at der er relativt få beboere til stede. Tilsynet møder en beboer, som netop har været til højtlesning. Beboeren fortæller, at det er interessant at deltage i oplæsning af historier fra gamle dage. Beboeren oplever, at når hun hører historierne, husker hun pludselig flere detaljer fra sin barndom. En anden beboer fortæller, at hun også lige har været til højtlesning og fandt denne meget afslappende og dejlig at deltage i.</p> <p>Tilsynet bliver fortalt, at flere beboere benytter "aktiviteten" om formiddagen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der generelt er stille og få beboere til stede på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at omgangsformen mellem beboere og medarbejdere på fællesarealer er respektfuld.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der blandt medarbejderne ikke er konsensus eller en fælles strategi for, hvordan der handles i forhold til at skabe mest mulig ro under måltidet. Det er ikke alle medarbejdere, som er bekendte med prioriteringen om at forebygge uro ved at servere mad i spisestuen, før der deles mad ud til beboere, som spiser i egen bolig.</p>	

### 4.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>De beboere, som tilsynet taler med, er generelt glade for at bo på plejecentret. En beboer kan ikke deltage grundet hukommelsessvækkelse.</p> <p>Beboerne oplever overordnet at få opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker. Det er beboernes oplevelse, at der er et tilfredsstillende aktivitetstilbud med mulighed for at deltage, som man ønsker.</p> <p>En beboer glæder sig over, at hun snart har fødselsdag og har fået mulighed for at invitere medbeboere til kaffe og lagkage.</p>

	<p>En anden beboer fortæller, at hun i en periode ikke er blevet tilbudt at komme med på indkøb, og at hun savner dette. Tilsynet har observeret et opslag på en afdeling, der netop omhandler muligheden for at komme med på indkøb fire gange ugentligt, og tilsynet opfordrer beboer til at melde sig.</p> <p>En tredje beboer har en oplevelse af, at nogle medarbejdere ikke efterkommer hendes ønsker. Beboer fortæller, at hun bliver meget gal, når medarbejder selv låser sig ind i hendes bolig uden tilladelse. Indimellem låser medarbejder heller ikke døren efter sig, hvilket beboer er meget utilfreds med.</p> <p>En beboer oplever det som en udfordring at skabe gode relationer, da mange af de andre beboere er hukommelsesvækkede. Medarbejderne er dog rigtig gode at tale med.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt, at der bliver lyttet til ønsker, vaner og behov. En beboer fortæller, at der er et beboerråd, hvor man kan stille spørgsmål til den daglige drift.</p> <p>En anden beboer har en oplevelse af, at enkelte medarbejdere indimellem har mindre forståelse for hendes behov for hjælp.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke er så god til at kalde efter hjælp, når hun har behov, hvorfor nogle ting bliver lidt besværlige. Tilsynet observerer, at beboer fortæller en medarbejder om noget, der var besværligt. Medarbejder svarer, at beboer ikke skal tøve med at bede om hjælp.</p> <p>En beboer fortæller om klippekortet, der blandt andet kan bruges til udflugter. Det samme er tilfældet for en anden beboer, som dog ikke har gjort brug af klippekortet, netop fordi hun af helbredsmæssige årsager ikke kan deltage i de udflugter, som hun mener, man kan bruge klippekortet til. Tre beboere kan ikke beskrive kendskab til klippekortsordning eller en-til-en aktivitet, der er tilbudt. En beboer husker ikke helt, om klippekortet anvendes, men mener dog at have været på en tur med en medarbejder på et tidspunkt. Tilsynet er bevidst om, at beboernes manglende beskrivelse af klippekortsordningen kan relatere sig til beboernes hukommelsesmæssige udfordringer.</p>
Tryghed	<p>Alle otte beboere udtrykker generelt, at de oplever plejecentret som et trygt sted at bo. En beboer er tryk, når tingene er forudsigelige og genkendelige. Beboer har således en fast turnus, hvor han læser avis, går til træning og taler med medarbejderne. En anden beboer påpeger, at hun er tryk, når hendes dør er låst. Beboer vil ikke have, at der kommer nogle ind i boligen uden hendes vidende. Det er dog ikke altid, at medarbejderne efterkommer dette ønske. Samme beboer påpeger, at medarbejderne generelt er gode til at komme, når der ringes på nødkaldet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en god hverdag på plejecentret med livskvalitet, selvbestemmelse samt indhold og trygge rammer.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at enkelte beboere ikke oplever respekten for beboers hjem fra medarbejdernes side samt forståelse for plejebenhov. Kun enkelte beboere beskriver kendskab til og brug af klippekortsordningen.</p>	

**Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov**

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever som udgangspunkt, at de får den hjælp, de har behov for. Tre beboere udtrykker direkte, at der ikke er noget at klage over. Flere beboere fremhæver, at hjælpen kommer, når man har brug for det.</p>

	<p>En beboer kan ikke bidrage grundet hukommelsessvækkelse. Tilsynet observerer, at beboer sidder i sin sofa. Den trykafastende pude ligger ved siden af beboer. Foran beboer står en kold kop kaffe og to fyldte glas med drikke. Beboer falder løbende i søvn under interviewet og kan derfor ikke deltage. Tilsynet orienterer sig i beboers besøgsplan, der indeholder information om, at beboer spiser og drikker sufficient, men skal nødes til indtag af væske. Beboers tilstand er ifølge medarbejder på afdelingen anderledes end vanlig, og tilsynet får oplyst, at kaffe og drikke stammer fra morgenmaden.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for, og at de er tilfredse med rengøringsstandarden.</p> <p>En beboer er meget glad for sin rengøringshjælp, der er alletiders og gør mange ekstra ting. Rengøringshjælpen opleves af beboer som venlig, imødekommende og til at stole på.</p> <p>Flere beboere beskriver eksempler på, hvordan de selv klarer dele af de praktiske opgaver i boligen. En beboer beskriver eksempelvis, hvordan han i øjeblikket selv er ved at rydde op i boligen, hvilket gøres i beboers eget tempo.</p> <p>Boliger og hjælpemidler fremstår renholdte og ryddelige.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede.</p> <p>En beboer fortæller, at når det er unge medarbejdere, som hjælper med personlig pleje i sengen, bliver hun ikke vasket bagpå, da hun nogle gange nægter at rulle om på siden grundet smerter. Beboer får at vide, at hjælpen ikke kan leveres, hvis hun ikke kan ligge på siden. Andre medarbejdere udfører hjælpen til personlig pleje bagpå, mens beboer står op, hvilket beboer oplever som værende hensigtsmæssigt.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun ikke sover så godt om natten, da hovedpuden ikke ligger rigtigt. Beboer fortæller, at hun har problemer med nakken. Ifølge beboer er sygeplejersken opmærksom på beboers behov i denne forbindelse, mens dette ikke er tilfældet for de øvrige medarbejdere. Tilsynet opfordrer beboer til at bede om hjælpen til lejrning. Beboer erkender endnu en gang, at hun ikke er god til at bede om hjælp.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne oplever, at der er kontinuitet i plejen. Nogle beboere oplever ikke, at det er et problem, at der kommer forskellige medarbejdere og leverer hjælpen, mens det modsatte er tilfældet for andre beboere. En beboer oplever det ubehageligt og utrygt, at hun modtager bad fra forskellige medarbejdere.</p> <p>Det er ligeledes forskelligt, hvorvidt beboerne oplever at have en kontaktperson. Nogle beboere kan nævne deres kontaktperson ved navn, mens dette ikke er tilfældet for andre.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt modtager den pleje og praktiske hjælp, som de har behov for. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der ikke er handlet relevant i forhold til en beboer, hvis funktionsniveau har ændret sig på tilsynsdagen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre kontinuitet i leveringen af pleje samt hos en konkret beboer at sikre en ensartet pleje.</p>	

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt.

	<p>Flere af beboerne er bevidste om at holde sig i gang og giver eksempler herpå. En beboer fortæller, at hun læser og gætter kryds og tværs. Medarbejder kommer på tilsynstidspunktet ind i beboers bolig og fortæller beboer, at der er bestilt nye bøger. En anden beboer fortæller, at hun i forbindelse med badet varetager alle de opgaver, som hun har ressourcer til. En tredje beboer oplyser, at hun har begrænsede fysiske ressourcer, men at hun er bevidst om at være så aktiv som muligt. Beboer fortæller, at hun så vidt muligt træner hver dag. Medarbejder, som står for træningen, opleves at være insisterende på den gode måde.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af deres ressourcer.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt, at de har et godt forhold til medarbejderne, og at omgangsformen er venlig, høflig og altid imødekommende.</p> <p>En beboer fortæller, at hun oplever respektfuld kommunikation med medarbejderne og fremhæver særligt den gode dialog med aftenvagterne og to af medarbejderne i dagvagt. En anden beboer sætter pris på, at medarbejderne altid er lyttende og forstående.</p> <p>En tredje medarbejder fortæller, at hun ikke er helt tilfreds med alle medarbejdere. Ifølge beboer er det nødvendigt at diskutere med nogle af medarbejderne for at få den hjælp, man ønsker. Tilsynet orienterer sig i beboers besøgsplan, der indeholder beskrivelse af, hvorledes beboeren skal hjælpes og støttes i svære situationer. Tilsynet bemærker, at der er fin overensstemmelse mellem beboers udtalelser, observeret adfærd og beskrivelserne i besøgsplanen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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 om sin seneste indlæggelse for et år siden, som hun oplevede ubehageligt. Beboer fortæller, at hun blev indlagt, fordi hun fik for meget medicin. Beboer har fået information fra medarbejderne om, at det ikke var farligt for beboer, men beboer var alligevel utryk ved situationen og håber ikke, at dette gentager sig.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun indimellem har ambulante tider og glæder sig over, at medarbejderne følges med hende.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

## 4.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver fokus på beboernes trivsel. Det har høj prioritet at give beboerne indhold og livskvalitet i hverdagen.</p> <p>Gennem en tid har man været optaget af arbejdet med det nye omsorgssystem. Der kommer løbende nye opdateringer, man skal forholde sig til, men det er samtidig medarbejdernes oplevelse, at man er godt på vej.</p> <p>Der beskrives fokus på forbedringsindsatsen. Medarbejder fortæller, at hun deltager i teamarbejdet og fortæller om gennemførelsen af audits og de opmærksomhedspunkter, der er blevet sat i fokus. Erfaringen er allerede, at der sker færre fejl i forhold til udlevering af medicin og i forhold til selve medicin håndteringen.</p> <p>Der arbejdes med "Stjernestunder" i form af mindre aktiviteter med beboerne - eksempelvis hyggelig samtale, samvær og kigge i album sammen. Medarbejderne oplever, at der er tid til stjernestunder i hverdagen. Ofte er disse stunder af kortere varighed, men til stor betydning for beboerne. En medarbejder beskriver, hvordan man også forsøger at skabe stjernestunder under udførelse af plejen eller i forhold til servering af maden. Det er erfaringen, at beboere ofte takker for hyggeligt samvær herefter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan beskrive, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejder beskriver, at beboerne skal føle sig set og hørt, og at man skal være anerkendende i sin tilgang, selv om man måske ikke helt ser de samme ting og oplever den samme virkelighed, som beboeren gør.</p> <p>I forhold til faktorer, der skaber sikkerhed for beboerne, beskriver medarbejderne fokus på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre, at beboeren har forstået budskabet, og at medarbejderen har forstået beboerens budskab</li> <li>• Tage individuelle hensyn</li> <li>• Bruge kropssprog</li> <li>• Øjenkontakt</li> <li>• Anvende guidning</li> </ul>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Selvbestemmelse og medindflydelse sikres ved at vejlede beboerne i, hvilke konsekvenser deres valg har og samtidigt respektere deres valg. Der spørges ind til beboernes ønsker i dagligdagen, og man efterkommer de ønsker, beboerne kommer med. På beboermøder lyttes til beboernes ønsker, og indsatser implementeres herefter.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes som tiltænkt. Der tilbydes fælles aktiviteter eller en-til-en aktivitet. Medarbejder beskriver, hvordan man dokumenterer på lister, når et klip er anvendt.</p>



Rehabilitering	Den rehabiliterende tilgang sker i et tværfagligt samarbejde med terapeuter. Der beskrives fokus på at medvirke til fastholdelse af beboernes funktionsniveau. I plejen motiveres beboerne til at anvende egne ressourcer, og man støtter beboerne i selv at få øje på deres ressourcer. Der gives tilbud om små gangture, og beboerne motiveres hertil. Medarbejder beskriver fokus på at give beboerne forklaring på, hvorfor der er fokus på at beboeren skal gøre mest muligt selv. Medarbejderne har ikke oplevelser med beboere, som modsiger sig tilgangen.
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om faktorer, der medvirker til en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om betydningen af at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang, og at beboernes selvbestemmelsesret er i fokus.

### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Trygheden for beboerne sikres ved at skabe genkendelig i hverdagen. Den daglige rytme, og måden hjælpen leveres på, skal være den samme. Tryghed for beboerne er også, når de orienteres om, hvem som kommer og yder hjælpen den pågældende dag. Kontaktpersonsordningen bidrager ligeledes til beboernes tryghed ifølge medarbejderne. Medarbejderne beskriver, at man skal udvise fleksibilitet i tilrettelæggelse af hjælpen. Ønsker beboerne en hjælp leveret på et andet tidspunkt end der, hvor den tilbydes, retter man ind herefter i planlægningen. Medarbejder oplyser, at alle beboere, som ønsker ledsagelse til ambulante behandlinger, tilbydes dette.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed er der fokus på ernæringstilstand og mobilitet. Det er medarbejdernes oplevelse, at man har fokus på at arbejde forebyggende i alt, hvad man gør. Gældende instrukser og vejledninger følges i arbejdet hermed. Der arbejdes med registreringer af utilsigtede hændelser.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

### Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejder oplyser, at afdelingsleder laver arbejdsplan for medarbejderne. I planen er beboernes aftaler i forhold til eksempelvis lægebesøg, træning og aktiviteter indarbejdet</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at man er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger, og når der skal to medarbejdere ind til en beboer, aftales dette på forhånd.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun ofte har kontortelefonen, hvor opkald kommer udefra, og derfor opleves en del forstyrrelser. Det har flere gange været drøftet, om der kunne findes en bedre løsning, men denne er endnu ikke fundet ifølge medarbejderen.</p> <p>Anden medarbejder oplever også forstyrrelser i løbet af dagen, men på et acceptabelt niveau, som ikke giver anledning til unødigt stress.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at man har fokus på at forebygge opkald til hinanden ved eksempelvis at vente med at ringe en kollega op, til vedkommende er færdig med plejen hos en beboer. Der er mulighed for, at man som medarbejder kan informere om, at man går i gang med en pleje og ikke vil forstyrres.</p> <p>På ugentlige plejemøder gennemgås beboerne. Alle faste medarbejdere, elever og afdelingsleder deltager heri.</p> <p>Der er tværfaglige møder en gang om måneden mellem plejepersonalet, aktivitetsmedarbejdere og terapeuter.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med ændringer i beboernes tilstand. Medarbejder beskriver i den forbindelse, at der er fokus på arbejdet med tidlig opsporing.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Tiden til dokumentationsarbejdet findes i løbet af dagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at man får dokumenteret det, der skal dokumenteres. Ifølge medarbejderne er det en nødvendig prioritering, så kolleger kan følge op på en eventuel handling.</p> <p>Dokumentationsarbejdet finder primært sted på kontoret. Der er gode muligheder for faglig sparring med kolleger, hvis man bliver i tvivl om noget.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver kendskab til, at instrukser og vejledninger kan søge på kommunens drev og "VAR".</p> <p>Medarbejder fortæller, at "VAR" anvendes i elevarbejdet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	<p>Kontaktpersonen har ansvar for udarbejdelse af besøgsplanen. Besøgsplanen tager udgangspunkt i oplysninger fra øvrige dokumenter, som eksempelvis helbredstilstande og funktionsevnetilstande.</p> <p>Ændringer i beboernes tilstand dokumenteres, når de opstår, og der sikres evaluering og opfølgning på besøgsplanen hver 6. måned.</p> <p>Besøgsplanen anses som værende et godt arbejdsredskab og bruges i forhold til afløsere, elever og faste medarbejdere, når man skal pleje en beboer, man ikke har så godt kendskab til.</p> <p>Medarbejder beskriver, at når man hjælper hinanden på etagerne, er det vigtigt at kunne orientere sig i besøgsplanen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

<b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 5.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2017" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats. Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 5.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie 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.

## 5.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>

## 5.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

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

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

Jeg har ingen kommentarer til rapporten.

Med venlig hilsen

**Iben Børgesen**  
Forstander  
Verdishave

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 14. juni 2018 på Plejecentret Verdishave med 70 boliger. Interview med plejecenterets leder, 2 observationsstudier, tilsynsbesøg hos 8 beboere og gruppeinterview med 2 medarbejdere – en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper

---

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

### Mindre tilfredsstillende

idet vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at kvalitetsarbejdet er systematisk og tilfredsstillende på alle parametre. Ældrerådet skal her bemærke, at rådet er vidende om, at tilsynets vurdering i 2017 var særdeles tilfredsstillende, hvilket er den bedste vurdering, der gives. Endvidere har rådet bemærket, at plejecentret specielt har særlig opmærksomhed på kvalitetsarbejdet i forhold til måltiderne, således at konflikter i madsituationen ikke opstår. Praksis har vist, at det ofte er i madsituationen, at der opstår konflikter, da der er samlet mange beboere ved måltiderne. Ældrerådet finder det positivt og vigtigt, at ledelsen og medarbejdere er opmærksomme på at gøre en indsats for at forebygge konflikter i situationer, hvor mange beboere samles.

Ældrerådet har tillige bemærket, at der i begge observationsstudier arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang samt, at arbejdet i begge studier er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. Imidlertid har tilsynet vurderet, at de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug ikke overholdes, hvilket medfører, at der ikke arbejdes sikkert i forhold til at bryde smitteveje, når det relevante handskeskift og afspritning af hænder ikke finder sted i tilfredsstillende grad. Ældrerådet finder, at det er uhyre vigtigt at undgå smittefare fra personale til beboere.

Endvidere vurderes det, at medarbejderne i de to observationsstudier har forskellig fokus i forhold til at sikre beboernes selvbestemmelse. Beboernes selvbestemmelse er et af Ældre-rådets fokusområder, da selvbestemmelse højner livskvaliteten hos et menneske og derfor bør understøttes i så høj grad som muligt.

Ældrerådet tilslutter sig Tilsynets bemærkninger og 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, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

