

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejehjemmet Slottet**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
27. august 2018

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	16
4.0	Tilsynets formål og metode	21
4.1	Formål og indhold	21
4.2	Metode	21
4.3	Vurderingsskala	22
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	23
5.0	Yderligere oplysninger	24
6.0	Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer	25
7.0	Bilag - Formel høring	26

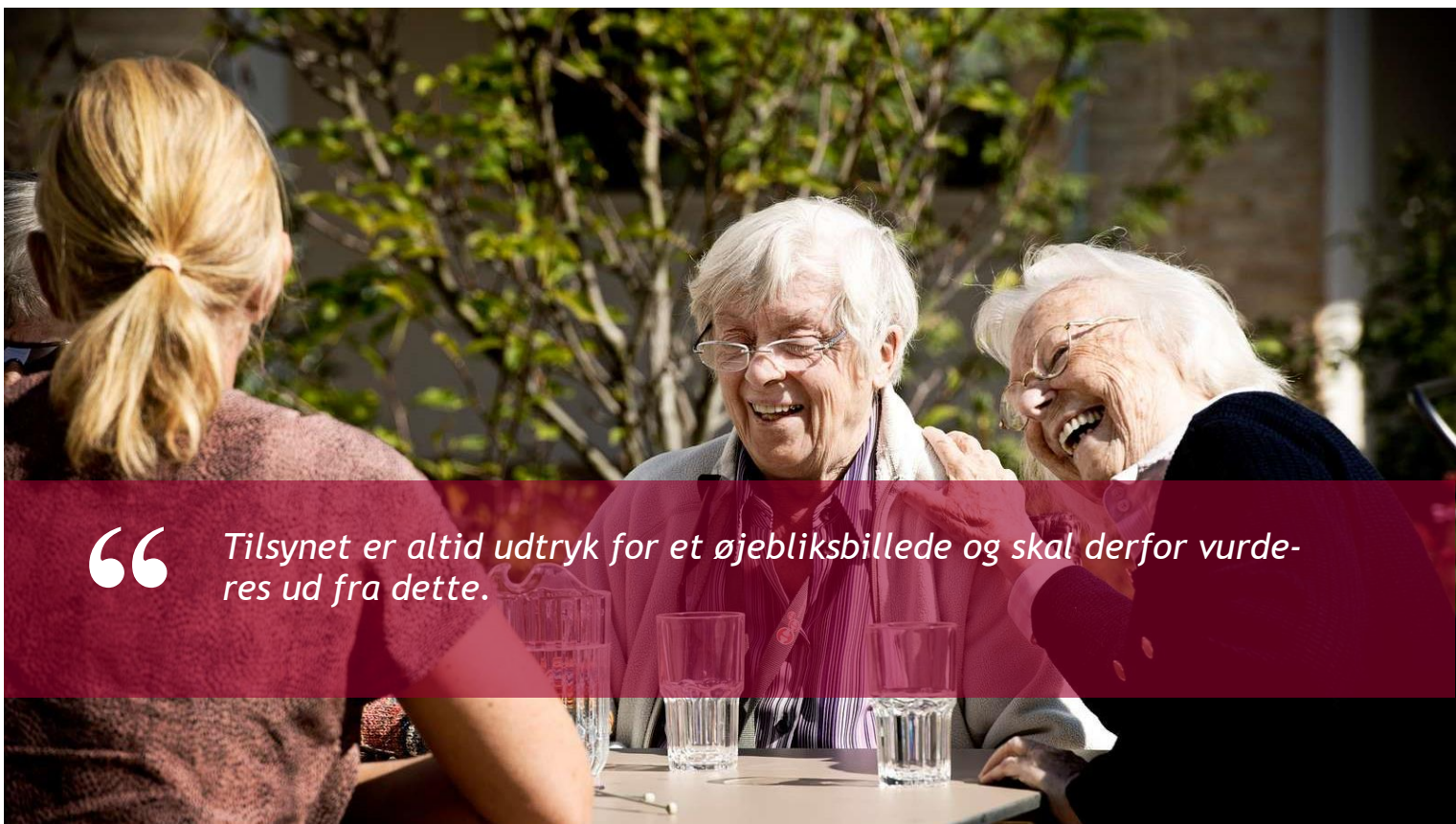
---

## 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>Plejehjemets navn og adresse</b>
Plejehjemmet Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København
<b>Leder</b>
Forstander Henriette Højsteen
<b>Antal boliger</b>
111 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 28. august 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med Plejehjemmets forstander og afdelingsledere</li><li>• Tre observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent og 1 sygeplejerske)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er gode og tilfredsstillende forhold på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at der på en række områder er igangsat implementering af indsatser, som endnu ikke er i mål. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er i proces omkring arbejdet med måltiderne, og at nogle afdelinger er godt på vej, mens en afdeling ikke har implementeret grundlæggende principper for det gode måltid.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger ved sidste tilsyn. Der arbejdes med kvalitetsarbejdet inden for en række relevante emner, og der er fokus på at opnå kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at der på to ud af tre afdelinger konstateres meget tilfredsstillende forhold omkring måltidet. På en afdeling konstateres mindre tilfredsstillende forhold. Det er tilsynets vurdering, at der er stor forskel på medarbejdernes faglige tilgang i forhold til at sikre trivsel og god dialog omkring måltidet. Ligeledes er det vurderingen, at der er stor forskel på, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, samt hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres. Det er tilsynets vurdering, at der er stor forskel på måden, hvorpå medarbejderne organiserer måltidet for beboerne, og at der på en konkret afdeling sker mindre tilfredsstillende organisering af måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer er renholdte, men vurderer samtidig, at der med fordel kan ske faglig refleksion i forhold til at sikre en mere hensigtsmæssig arbejdsgang i forhold til håndtering af vasketøj.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan ske faglig refleksion over baggrunden for, at beboere primært vælger at opholde sig i egen bolig i formiddagstimerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt trives på plejehjemmet og oplever selvbestemmelse og tryghed. Enkelte beboere er mindre tilfredse i forhold til generel livskvalitet og selvbestemmelse i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den pleje, omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at enkelte hjælpe-midler ikke er tilstrækkeligt rengjorte. To beboere er ikke tilfredse med vasketøjsordningen. Beboerne kender deres kontaktperson. Flere beboere oplever manglende kontinuitet i plejen.

Tilsynet vurderer, at beboerne anvender egne ressourcer, hvor det er muligt.

Beboerne udtrykker generelt at opleve en respektfuld og venlig kontakt med medarbejderne. Enkelte beboere giver udtryk for, at nogle medarbejdere er svære at forstå. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at overgangen mellem sektorer forløber godt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes beboerens selvbestemmelsesret sikres, og hvordan der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvorledes der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og dokumentationen og har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges og anvender disse i det daglige arbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes 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 plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der er stor forskel på medarbejdernes faglige tilgang i forhold til at sikre det gode måltid for beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at på to afdelinger er forholdene meget tilfredsstillende, mens der på en afdeling konstateres mindre tilfredsstillende forhold. De mindre tilfredsstillende forhold findes på alle områder, som indgår i tilsynets observationer.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der på en konkret afdeling rettes et målrettet og fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til at sikre det gode måltid for beboerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under to forskellige observationsstudie tales om en beboer i 3. person, samt at nogle medarbejdere omtaler beboerne med kælenavne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der er faglig refleksion om, hvorledes der kommunikeres på fællesarealerne, samt hvilken tiltaleform der anvendes over for beboerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der på fællesarealerne ses tavler med beboers navne, træningsaftaler samt fødselsdato.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at beboernes personlige data sikres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere er utilfredse med plejehjemmets vasketøjsordning.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, således at beboerne oplever, at vasketøjsordningen fungerer.</p>

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen indleder interviewet med at redegøre for, hvordan der er fulgt op på sidst års tilsyn.</p> <p>Vedrørende kontinuitet fortæller ledelsen, at der har været fokus på at følge op på besøgsplanerne, og at fx vikarer og afløsere orienterer sig i besøgsplanerne. Der arbejdes med kontaktpersonsordning med fokus på, at det så vidt muligt er de samme medarbejdere, som yder pleje hos beboerne. I den forbindelse er der også drøftet medarbejdernes italesættelse af oplevet travlhed. Psykomotoriske terapeuter har været på plejehjemmet i en periode og har haft fokus på, hvordan der skabes ro blandt medarbejderne.</p> <p>På personalemøde er der drøftet arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler. Der er en klar fordeling af opgaverne, således at medarbejderne er klar over, at såfremt man har brug for, at hjælpemidlerne bliver gjort rene før brug, aftaler man dette med rengøringspersonalet.</p> <p>Hygiejniske retningslinjer er blevet drøftet på møder, og der har været vist en undervisningsvideo.</p> <p>Ledelsen fortæller om projekt med Meyers Madhus. Det er ledelsens oplevelse, at det er en udfordring, men der arbejdes målrettet med det.</p> <p>I forhold til håndtering af personfølsomme data fortæller ledelsen, at alle skal deltage i e-learning vedrørende emnet.</p> <p>Vedrørende anvendelse af PPS har plejehjemmet deltaget i en antropologisk undersøgelse vedrørende brug af instrukser og vejledninger.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der fortsat arbejdes med forbedringsmetoden, og at der i øjeblikket arbejdes med utilsigtede hændelser under metoden. "Medicin til tiden" er implementeret med forbedringsmetoden, og man er kommet i mål med rette medicin til rette beboer og på det rette tidspunkt. Der er ligeledes kørt PDSA på effekten af pn-medicin.</p> <p>Der er startet en indsats i forhold til fald, og der er i høj grad skærpet opmærksomhed. Plejehjemmet er næsten i mål med en arbejdsgangsbeskrivelse for, hvad man gør, når der sker et fald. På den afdeling, der lige nu arbejder med indsatsen, er målet, at der skal gå 20 dage imellem, at nogen falder. Når en beboer falder, skal der altid måles værdier, således at man kan blive vidende om, hvorvidt der er en underliggende årsag. Der er i den forbindelse et rigtigt godt samarbejde med terapeuterne.</p> <p>På en afdeling er der arbejdet med brugen af tablets i forhold til at få lavet et system med opladning af tablet, at logge ind og ud mv. Der er kommet it-ressourceperson, som man kan søge råd og vejledning hos.</p> <p>Vasketøj er et fokus i kvalitetsarbejdet, og der er kørt en indsats i forhold til sortering af vasketøj.</p> <p>Der arbejdes fortsat med plejehjemmets regnbueprofil.</p> <p>Fremadrettet skal der arbejdes med den sidste tid og en værdig død. En sygeplejerske skal på sorgrådgiveruddannelsen.</p>

<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Der er fokus på medicin, utilsigtede hændelser og faldforebyggelse. Der er løbende fokus på dysfagi, og en ergoterapeut er med inde over dysfagiarbejdet. Der arbejdes med urinvejsinfektioner i forhold til at foretage alle de nødvendige målinger.</p> <p>Der arbejdes med triagering flere gange om ugen - på nogle afdelinger dagligt, på andre afdelinger to til tre gange ugentligt. Der arbejdes fortsat med at forbedre plejehjemmets redskab til triage, og planen er, at der skal anvendes blå markering, såfremt der er en psykisk problematik hos en beboer. I forbindelse med brugerundersøgelsen blev det klart, at beboerne savnede ture ud af huset samt forbedrede måltider. Der er arbejdet med begge områder.</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at medarbejdertrivselen er steget - særligt på en afdeling, hvor der sidste år var relativt høj mistrivsel. Der er pt. en vakant sygeplejerskestilling. Det svinger over tid, hvorvidt der er rekrutteringsudfordringer til de forskellige stillingskategorier.</p> <p>Plejehjemmet har et højt sygefravær, hvilket både skyldes langtidssygefravær og korttidssygefravær.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets anbefalinger ved sidste tilsyn.</p>	

## Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?</p>	<p>Plejehjemmet er organiseret med tre afdelinger med hver en afdelingsleder. Der er fysioterapeuter og ergoterapeuter tilknyttet plejehjemmet, og der er ligeledes ernæringskoordinator og kvalitetssygeplejerske.</p> <p>Der er grænsekrydsende ledelse, således at hver leder har et fagområde, som vedkommende har ansvar for at sprede ud i hele huset.</p> <p>Hver afdeling afholder personalemøde med et fagligt emne en gang om ugen. Medarbejderne får at vide forinden møde, hvilket fagligt emne, der er valgt. Der afholdes medicinaudits en gang om ugen på alle afdelinger.</p> <p>Utilsigtede hændelser indrapporteres til sygeplejerske, som taler med den enkelte afdelingsleder. Herefter drøftes de utilsigtede hændelser på personalemøder. Der har været undervisning i utilsigtede hændelser på alle afdelinger, ligesom der løbende sker sidemandsoptæring.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med kvalitetsarbejdet inden for en række relevante emner, og at der er fokus på at opnå kvalitet i opgaveløsningen.</p>	

## Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
<p>Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?</p>	<p>Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til kontakt, kommunikation og adfærd mellem medarbejdere og beboere på plejehjemmets fællesarealer.</p>



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der kommunikeres kun meget sparsomt med beboerne, eksempelvis når talerkener sættes på bordene. Et par gange observeres det, at begge medarbejdere kommer med kommentarer, mens de står på afstand placeret ved køkkenenheden, hvor der udføres praktiske opgaver.</p> <p>Der foregår næsten ingen dialog beboerne mellem. En beboer sidder og småsnakker lidt. En medbeboer kommenterer enkelte gange herpå, uden at der egentlig er tale om en dialog imellem de to beboere.</p> <p>En beboer får hjælp til indtagelse af maden. Medarbejder sidder ved siden af beboeren. Tilsynet observerer, at der kun kommunikeres sparsomt, mens der udføres hjælp til indtagelse. Sent i måltidet udtrykker en medarbejder et "velbekomme" til beboerne. Nogle af beboerne har allerede forladt måltidet på dette tidspunkt.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Før måltidet sidder 8 beboere i spisestuen. Der er stille i rummet, medarbejderne er i køkkenet og gør maden klar. En medarbejder kommer ind og fortæller en beboer, at der snart skal spises. Beboer lægger sit blad væk.</p> <p>Medarbejder hjælper en beboer med at spise på faglig korrekt måde. Undervejs er medarbejder opmærksom på øvrige beboere ved bordet. En beboer falder i staver, og medarbejder taler til beboer, som går i gang med at spise igen.</p> <p>En beboer spørger høfligt, om der er nogle, som vil have det sidste stykke smørrebrød med ost, medarbejder siger til beboer, at det stykke kan beboer roligt spise.</p> <p>En beboer begynder at græde stille ved bordet. Medarbejder er omsorgsfuld, lægger armen om beboers skulder og taler stille med beboer. På et tidspunkt tilbyder en medarbejder at gå med beboeren tilbage til boligen. Beboeren takker ja hertil. Medarbejder kommer tilbage til spisestuen og fortæller til kollega, hvad årsagen til beboers gråd var. Øvrige beboere i spisestuen kan også høre forklaringen.</p> <p>Efter frokost siger en beboer, at denne gerne vil på toilettet, når medarbejder har tid, det kan godt vente lidt. Medarbejder siger, at det kan de klare med det samme og følger beboer til boligen.</p> <p>Der er en hyggelig og imødekommende stemning under hele måltidet, og medarbejderne taler venligt til beboerne.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld kommunikation mellem beboere og medarbejdere. En medarbejder henvender sig til en beboer, og sammen får de sig et lille grin.</p> <p>I begyndelsen af måltidet er der roligt og meget lidt snak. Tilsynet får indtryk af, at beboerne nyder madroen. Lidt efter indleder en medarbejder en snak omkring vejret og gråspurvvene. Der tales ligeledes om nogle indkøb, en medarbejder skal foretage for en beboer. Som måltidet skrider frem, kommer der mere småsnak ved bordene, og der tales om gamle dage.</p>

	<p>Tilsynet bemærker flere tilfælde, hvor en medarbejder over for de samme beboere gør brug af tiltaleformen ”skat”. En anden medarbejder kalder en beboer for ”søde skat”.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer i en enkelt situation bliver omtalt i 3. person.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Måden hvorpå maden serveres på fade giver nogle af beboerne mulighed for selv at vælge. I forhold til de beboere, som får maden smurt, er det medarbejderne, som vælger pålægget ud fra dagens menu. Maden sættes foran beboerne uden nærmere præsentation.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejder kommer ind med et rullebord med smurt smørrebrød og drikkevarer. Medarbejder skænker vand til en beboer, medarbejder spørger ikke, før der skænkes.</p> <p>En beboer får en tallerken med smørrebrød, som er særligt tilberedt til beboer. Beboer synes, der er for meget mad på tallerkenen. Medarbejder tager et stykke smørrebrød fra og sætter det på en serviet ved siden af tallerkenen, det er beboer tilfreds med.</p> <p>Ved det andet bord får alle serveret smørrebrød. En medarbejder sidder ved siden af en beboer og hjælper denne med at spise. Medarbejder beskriver de tre stykker med smørrebrød for beboer og spørger, om beboer ønsker at starte med æg. Beboer siger, at det er fint, og at det hele smager godt.</p> <p>Beboer nævner en bestemt bitter, sådan et glas kunne beboer godt tænke sig. Beboeren har ikke selv den omtalte bitter, men medarbejder finder en flaske af plejehjemmets snaps. Der er nu 5 beboere, som får et glas snaps til maden. Snapsen skaber samtale og godt humør. Et par beboere taler om tidligere oplevelser med snaps.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Måltidet indledes med, at afdelingens søstre beder borbøn. Herefter begynder en beboer at byde de øvrige beboere omkring bordet fra det fad, hvorpå der er anrettet smurte snitter. En beboer får hjælp af en medbeboer til at skære sin mad ud.</p> <p>Ved et andet bord skal en beboer have specialkost, som en medarbejder kommer ind i spisestuen med. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder orienterer beboer om, hvad der skal ske. Medarbejder bukker sig ned og taler med beboer i øjenhøjde.</p> <p>Tilsynet observerer, at flere beboere får forskellig kost alt efter ønsker og behov. Blandt andet får en beboer en tallerken med forskellige grøntsager.</p> <p>En medarbejder orienterer beboerne ved måltidet om, at der er café senere på dagen. Beboerne spørges, om de har lyst til at deltage, og om medarbejder skal komme og banke på deres dør senere på dagen.</p> <p>Måltidet afsluttes med, at afdelingens søstre siger fader vor. De øvrige beboere og medarbejderne nyrer lidt med.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Måltidet serveres med udgangspunkt i beboernes ressourcer. Beboere, som selv kan smøre deres mad, gives muligheden herfor ved servering på fade. Andre beboere får helt eller delvis støtte til både anretning og servering.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder udskærer maden for en beboer, mens hun står op ved siden af beboeren.</p>

	<p>Tilsynet bemærker senere, at medarbejderen hjælper beboeren med medicinindtagelse, mens hun står op.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer i kørestol får serveret sin mad, men sidder langt fra bordet. Først efter nogen tid får en medarbejder øje på, at beboeren ikke kan nå sin mad og rykker beboeren tættere til bordet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne vælger selv mad fra fadet, som medarbejder går rundt med. Ved det bord, hvor beboerne selv kan spise, stilles fadet efterfølgende midt på bordet, så beboerne selv kan tage det, de har lyst til.</p> <p>Beboerne ved det ene bord samler service sammen, da måltidet er færdigt, og medarbejder sætter servicet på rullebord.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Frokosten består af smurte snitter, der er anrettet på fade, hvorfra de beboere, som har ressourcerne, forsyner sig. Øvrige beboere får hjælp til at anrette og skære maden ud, mens en enkelt får hjælp til indtagelse. En beboer bliver færdig med at spise og bærer sin tallerken ud i køkkenet. Beboer siger tak for mad til medarbejder og tilføjer, at maden smagte dejligt. Da en beboer forlader måltidet, spørger hun, om hun kan køre rullebordet ud, eller om hun lige skal lade det stå, indtil alle er færdige med at spise. Medarbejder takker beboer for hendes tilbud om at hjælpe, men beder beboer om at lade bordet stå, indtil alle er færdige med at spise.</p>
--	---

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der på to ud af tre afdelinger konstateres meget tilfredsstillende forhold omkring måltidet. På en afdeling konstateres mindre tilfredsstillende forhold.

Det er tilsynets vurdering, at der er stor forskel på medarbejdernes faglige tilgang i forhold til at sikre trivsel og god dialog omkring måltidet. Ligeledes er det vurderingen, at der er stor forskel på, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, samt hvorledes beboernes selvbestemmelser sikres.

### Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der er to medarbejdere på afdelingen, som varetager opgaver relateret til frokosten. En medarbejder anretter og smører maden til de beboere, som har behov herfor. Medarbejder oplyser, at der er en liste med oplysninger om, hvordan beboere har brug for at få deres måltid serveret.</p> <p>Medarbejderen har smurt æggemadder og pyntet med ristet løg. Medarbejderen får efterfølgende instruktioner i, hvorledes smørrebrød bør pyntes. Instruktionerne gives af ernæringsfaglig medarbejder, som samtidigt informerer om, at den efterfølgende dag skal de sammen smøre maden til beboerne.</p> <p>Anden medarbejder er primært optaget af medicinuddeling.</p> <p>Tilsynet observerer, at begge medarbejdere på et tidspunkt beskæftiger sig med medicinuddeling.</p> <p>Beboerne sidder fordelt ved tre borde. Ved et bord sidder tre beboere, som kan betjene sig selv. Disse får maden serveret på fade. Tilsynet bemærker, at de to af beboerne indtager deres måltid og forlader bordet efter 5-7 minutter.</p>

	<p>En beboer sidder for sig selv. Tilsynet får oplyst, at TV er tændt af hensyn til denne beboer og som led i en pædagogisk tilgang for at skabe størst mulig trivsel for beboeren.</p> <p>To beboere sidder sammen ved det tredje bord.</p> <p>Bordene er dækket med glas og servietter. Maden sættes på bordene, og herefter dækkes med knive og gafler samt drikkevarer.</p> <p>Ingen medarbejdere sidder med ved bordene, som led i værtsrollen.</p> <p>På et sent tidspunkt i måltidet får en beboer, som sidder for sig selv, hjælp til indtagelse. Medarbejder sætter sig ved siden af. Medarbejderen går flere gange til og fra beboeren.</p> <p>På køkkenbord ligger en telefon og ringer. De mange opkald gennem hele måltidet virker særdeles forstyrrende.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der er to medarbejdere til stede under frokosten, medarbejderne har gjort alt klart, før de starter måltidet.</p> <p>Medarbejderne sidder ved hvert sit bord under måltidet. En medarbejder spiser pædagogisk måltid, mens den anden medarbejder hjælper en beboer til at spise.</p> <p>Medarbejderne har sat kaffe over, før de sætter sig ved bordet. En beboer vil gerne have kaffe, så snart maden er spist.</p> <p>Medarbejderne formår at holde god stemning og ro under måltidet, selv om en medarbejder må forlade bordet, da beboer bliver ked af det. Der serveres kaffe efter frokosten. Herefter forlader begge medarbejdere spisestuen - en for at hjælpe en beboer og en for at rydde op i køkkenet. Beboerne sidder i spisestuen alene, der er nu stille i spisestuen igen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Beboerne er placeret ved tre forskellige borde. I begyndelsen af måltidet varetager medarbejderne fortsat praktiske opgaver i køkkenet, imens de sidste beboere ankommer til spisestuen. Medarbejderne fordeler sig lidt efter ved de forskellige borde. En medarbejder spiser sin medbragte frokost.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er stor forskel på måden, hvorpå medarbejderne organiserer måltidet for beboerne. Tilsynet vurderer, at der på en konkret afdeling sker mindre tilfredsstillende organisering af måltidet.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant
Personlig pleje	Ikke relevant
<b>Tilsynets samlede vurdering - X</b>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer synes renholdte.</p> <p>Indretningen indbyder til socialt samvær.</p> <p>På flere fællesarealer ses tavle med angivelse af bolignummer og beboer-navn samt træningsplan og beboers fødselsdag.</p> <p>Der ses på opslagstavler opslag om ugens aktiviteter: træning, café, sommerbar, læseklub, regnbuestund, sang og demensgudstjeneste. Desuden oversigt over katolske gudstjenester, information om klippekortet, bibliotek samt mulighed for at invitere gæst til at spise.</p> <p>På flere fællesarealer ses beboernes rene vasketøj i vindueskarmene. Tilsynet bemærker, at der ved seneste tilsyn blev givet anbefaling om, at sikre, at fællesarealerne fremstår hyggelige og hjemlige.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Plejhjemmet tilbyder aktiviteter to gange dagligt - formiddag og eftermiddag. Dagens aktiviteter er træning ved fysio- og ergoterapeut om formiddagen og eftermiddag er der café-arrangement.</p> <p>Tilsynet taler med flere beboere på fællesarealer, som beskriver, at der er mange aktiviteter på plejhjemmet.</p> <p>Der ses ikke interaktion mellem medarbejdere og beboere på fællesarealer. Der ses få beboere på fællesarealer uden for måltidet. Tilsynet får oplyst, at medarbejderne typisk er optaget af gøremål hos beboere i deres boliger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer er renholdte, men vurderer samtidig, at der med fordel kan ske faglig refleksion i forhold til at sikre mere hensigtsmæssig arbejdsgang i forhold til håndtering af vasketøj.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejhjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan ske faglig refleksion over baggrunden for, at beboere primært vælger at opholde sig i egen bolig i formiddagstimerne.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at trives på plejhjemmet. Beboerne nævner forskellige årsager til, at de trives:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• der er opbakning fra medarbejderne</li> <li>• medarbejderne er søde og rare</li> <li>• der bliver taget hånd om ønsker og forespørgsler</li> <li>• det er dejlige omgivelser</li> <li>• der foregår mange ting både inden- og udendørs</li> <li>• kontakt til øvrige beboere</li> </ul> <p>To beboere siger, at hvis man skal bo på plejhjemmet, så er det udmærket, men det er jo ikke det, man ønsker sig.</p> <p>En beboer fortæller, at der er kommet mærker i hendes tøj to gange, hvilket beboer er lidt ked af, da det kradsler.</p>

	<p>En beboer er ikke tilfreds og finder, at der er kedeligt på plejehjemmet. Beboer oplever, at de øvrige beboere har demens, og så giver det ikke mening at tale med dem. Beboer oplever ikke at have et alternativ til at bo på plejehjemmet. Beboer er også ked af den varme mad og beskriver det som "sauce og kartoffelkultur".</p> <p>En beboer fremstår mindre relevant og er ikke helt sammenhængende i sine udtalelser. Tilsynet bemærker, at beboer fremstår veltilpas og i trivsel. Beboer giver udtryk for at være glad for at bo på plejehjemmet, men at hun nogle gange er forvirret over, hvad der foregår, da beboer ikke oplever at blive informeret tilstrækkeligt</p> <p>En beboer svarer på alle spørgsmål med enstavelsesord. Beboer har ingen kommentarer til nogle af spørgsmålene. Beboer udtrykker at have det ok på plejehjemmet, men beboer ville hellere været blevet i egen bolig.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse i deres hverdag.</p> <p>En beboer mener, at beboers gode humør er vigtigt for det gode samarbejde med medarbejderne. En beboer finder at have indflydelse på hjælpen. Beboer siger selv, hvordan han ønsker hjælpen. Beboer spiser sin morgenmad i boligen, og efter noget tid hjælper medarbejder beboer med at blive vasket. Dette er beboer godt tilfreds med.</p> <p>En beboer fortæller, at der er medarbejdere, SOM ringer på og kommer ind, imens beboer er i bad. Det er beboer ikke tilfreds med. Det er beboers oplevelse, at medarbejderne spørger beboer ind til ønsker og behov. Rengøringspersonalet lader indimellem døren stå åben, imens de gør rent. Dette er beboer ikke tilfreds med. Beder om at få døren lukket. Beboer oplever ikke, at medarbejderne altid respekterer beboers ønsker og behov.</p> <p>Beboer har en oplevelse af, at nogle af hendes ting bliver væk. Ifølge beboer kan det have noget at gøre med, at medarbejderne flytter rundt på tingene, så beboer ikke kan finde dem. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder, SOM redegør for, at der er fokus på den konkrete beboers trivsel og velvære.</p> <p>En beboer har frabedt sig tilsyn om natten. Det kan dog ske, at der kommer nogen ind om natten, når der er afløsere. Beboer har valgt at spise alle sine måltider i boligen og har fået mulighed for at ønske, hvad hun gerne vil spise. Man kan vælge imellem to forskellige retter til aftensmad og et eller to mellemmåltider.</p> <p>En beboer beskriver, at hvis beboer ønsker at gå en tur, gør hun det, og hvis hun vil spise i egen bolig, henter hun blot sin mad i spisestuen.</p> <p>En beboer mener, at det eneste område, man skal indordne sig under, er spisetiderne.</p> <p>En beboer fortæller, at der lyttes til ønsker og vaner og tages hensyn hertil.</p> <p>En beboer oplever stor frihed og respekt for den tro, man har.</p> <p>Fem beboer kender til klippekortsordningen og beskriver at anvende dette til fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• oprydning i boligen, fordi beboers syn ikke er godt, og det er svært at gøre det selv.</li> <li>• en tur med bus</li> <li>• indkøb</li> <li>• boblebad</li> <li>• tur i rickshaw-cykel</li> <li>• et ekstra bad</li> </ul> <p>En beboer mener at have brugt klippekort til en aktivitet omkring noget afslappende behandling, men beboer mener ikke, at det er noget fast tilbud. To beboere oplever ikke at have hørt om klippekortsordningen, fire beboere har svært ved at svare på spørgsmål om klippekortet.</p>

Tryghed	<p>Beboerne oplever tryghed i hverdagen. Beboerne nævner, at</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tingene bliver løst</li> <li>• medarbejderne er der, når man har behov</li> <li>• man kan låse sin dør</li> <li>• der er en god og rolig atmosfære</li> <li>• medarbejderne passer på de beboere, som er meget dårlige, således at der ikke bliver for megen uro.</li> </ul> <p>En beboer er tryk, men savner at kunne tale med en medarbejder, når nødkaldet anvendes. Det kunne man tidligere.</p> <p>En beboer er ikke tryk på plejehjemmet. Det gør beboer lidt utryk, at der af og til kommer nogle medbeboere ind i boligen. Derfor låser beboer sin dør. Beboer er ked af, at der ikke rigtigt er nogle medbeboere, hun kan kommunikere med. Når beboer er ude på fællesarealerne, er der medbeboere, som kører ind i hende med deres rollator. Det er sket flere gange.</p> <p>En beboer er tryk ved at bo på plejehjemmet. Det var ikke trykt at bo i eget hjem, efter, at der kom hukommelsesmæssige udfordringer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt trives på plejehjemmet og oplever selvbestemmelse og tryk. Enkelte beboere er mindre tilfredse i forhold til generel livskvalitet og selvbestemmelse i hverdagen.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for. Boliger og beboernes tilstand bærer præg af, at hjælpen passer til beboernes ønskede livsførelse.</p> <p>En beboer oplever at komme for lidt ud, beboer har brug for hjælp til dette. Beboer kan lide at komme ud og fx sidde ved havebordene.</p> <p>En beboer har problemer med at synke, og der er sat tiltag i gang, således at beboer kan få mad, der passer til hendes behov.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøringen af deres boliger. Flere beboere har lige fået gjort rent i boligen. Boligerne fremstår rene, svarende til beboernes livsførelse. Enkelte hjælpemidler er ikke rene ved tilsynets besøg.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejder er lang tid om opgaven, og gør det så godt. Er der behov for noget imellem rengøringsmedarbejder kommer, så ordner de andre medarbejderne det.</p> <p>En beboer fortæller, at hjælpen kommer som lovet, beboer er tilfreds og nævner at være glad for rengøringsmedarbejderen.</p> <p>En beboer fortæller, at det er medarbejderne, som bestemmer, hvor tit der skal gøres rent.</p> <p>En beboer fortæller, at beboer får sig en sludder i forbindelse med rengøringen. Det sætter beboer pris på.</p> <p>To beboere udtrykker utilfredshed med vaskeordningen, da man ofte mister noget tøj. En af beboerne fortæller, at en medbeboer, som hun ofte taler med er af samme oplevelse.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Beboerne er soignerede, svarende til deres livsførelse.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at hjælpe.</p> <p>En beboer beskriver at deltage i plejen selv.</p>

	En beboer oplever stor tilfredshed med, at nattevagten giver hende morgenmedicinen, så den kan hjælpe hende inden dagens startes.
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne kender generelt deres kontaktperson, kun to beboere mener ikke at kende deres kontaktperson.</p> <p>En beboer kender navnet på kontaktpersonen, men kan ikke huske, hvordan hun ser ud.</p> <p>En beboer oplever at have det rigtigt godt med kontaktpersonen, det kan ikke være bedre. Beboer oplever kontinuitet, omtaler en medarbejder som en ven.</p> <p>En beboer fortæller, at kontaktpersonen kommer ind med morgenmad og tager en lille snak.</p> <p>En beboer kender ikke som sådan medarbejderne, men alle ansigterne er kendte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun kender afdelingsleder godt. Beboer nævner en anden medarbejder, som hun umiddelbart vil betegne som sin kontaktperson.</p> <p>Flere beboer giver udtryk for manglende kontinuitet i medarbejdergruppen.</p> <p>En beboer beskriver at kende en del af medarbejderne, men der kommer mange forskellige, også vikarer. Beboer prøver at lære navnene, men det er svært.</p> <p>En beboer fortæller, at der kommer flere og flere forskellige medarbejdere og hjælper beboer i boligen. Når der kommer afløsere, kan det være svært at forstå dem.</p> <p>En beboer er glad for ikke at have behov for mere hjælp, end han har, da der er mange forskellige medarbejdere. Beboeren synes, der er for meget udskiftning i personalet.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, hvilket efter beboerens oplevelse giver problemer. Vikarer og afløsere kender ikke beboerne så godt, og man får ikke den hjælp, som man plejer. Beboeren oplever, at der ofte ikke sker overlevering mellem dag- og aftenvagter, så informationer og eventuelle aftaler med medarbejderne går tabt. Dette irriterer beboeren lidt.</p> <p>En beboer oplever, at der er mange vikarer i sommerperioden, i øvrigt er der en rimelig kontinuitet.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje, omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen. To beboere er ikke tilfredse med vasketøjsordningen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne kender deres kontaktperson, og at flere beboere oplever manglende kontinuitet i plejen.

Det er tilsynets vurdering, at enkelte hjælpemidler ikke er tilstrækkeligt rengjort.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver at blive inddraget i egen pleje og i praktiske opgaver. Ligesom flere beskriver, at de træner regelmæssigt.</p> <p>En beboer mener selv at gøre en del for at opretholde sit funktionsniveau. Beboer træner to gange ugentlig ved fysioterapeut, beboer har et mål om at komme ud af kørestolen.</p>



	<p>En beboer finder ikke, at der er aktiviteter, der passer i beboers smag. Beboer ville gerne høre klassisk musik, det opleves ikke som en mulighed. Beboer deltager i en madklub og læser mange bøger. Beboer spiser to daglige måltider i fællesskab med de øvrige beboere. Beboer fortæller, at beboerne ikke hjælper til ved måltidet.</p> <p>En beboer forsøger at gøre så meget som muligt selv, men det kan være lidt svært, da beboer føler sig træt og dårlig. Beboer bruger tid på at prøve at få orden på noget af sit håndarbejde. Det er ikke beboers oplevelse, at der er tilbud om aktiviteter og træning. Beboer kunne godt tænke sig at komme med på nogle ture.</p> <p>En beboer vander selv sine blomster og vasker op samt tørrer overflader af. Desuden smører beboer selv sin mad til frokost. Beboer varetager selv den daglige pleje. En gang om måneden er beboer med i madklub.</p> <p>En beboer fortæller, at hun skal begynde til noget træning et par gange om ugen. Beboer træner desuden sin synkefunktion. Når beboer spiser, kommer der en medarbejder og ser på, hvordan hun gør. Beboer fortæller, at der er masser af aktiviteter, som man kan deltage i. Beboer fremviser beboerblad med aktivitetsoversigt.</p> <p>En beboer er meget bevidst om at holde sig i gang, selv om det er svært med svigtende helbred. Beboer holder sig fysisk i form ved gåture. Beboeren glæder sig over selv at kunne klare personlig hygiejne.</p> <p>En beboer har fokus på at holde sig fysisk og mentalt i gang. En beboer fortæller, hvordan hun kun har behov for delvis støtte til eksempelvis badet. Beboeren fortæller, at hun bruger PC meget og netop var i gang med at se nyheder, inden tilsynet kom. Beboer har kontakt pr. mail med netværket.</p> <p>En beboer glæder sig over stadig over at være mentalt rimelig velbevaret. Beboeren fortæller, at hun vælger at opholde sig i egen bolig, da hun eksempelvis ikke bryder sig om at sidde og spise med medbeboere, som har en del udfordringer. Beboeren fortæller, at hun i starten fortalte medarbejderne, når hun så, at en medbeboer eksempelvis gemte sin mad i ærmet, men det er hun holdt op med nu og spiser næsten alle måltider hos sig selv.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne anvender egne ressourcer, hvor det er muligt. Enkelte beboere finder sig ikke helt tilrette med øvrige beboere og tilbud på plejehjemmet.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver generelt, at de oplever, at medarbejderne taler venligt og pænt til dem.</p> <p>En beboer oplever, at man er på lige fod, og en anden beboer beskriver det som et godt samarbejde.</p> <p>En beboer beskriver, at nogle af medarbejderne er søde, og taler med anerkendelse og respekt. Andre respekterer ikke beboers ønsker og behov. Det kan være svært at forstå nogle af medarbejderne.</p> <p>En beboer finder, at medarbejderne er meget forskellige. Nogle kan man tale med, nogle har travlt og skal hurtigt videre, og nogle kan være svære at forstå. Beboer fortæller, at hun kan se på medarbejderne, når de har travlt. De siger ikke, at de har travlt. Alle er dog søde, rare og taler respektfuldt. Alle siger hej, når man mødes.</p> <p>En beboer finder, at enkelte vikarer kan være lidt specielle i kommunikationen.</p>

	En beboer oplever, at nogle medarbejdere også selv er åbne og fortæller lidt om privatlivet. Beboeren sætter pris på den tillid, der er mellem hende og nogle af medarbejderne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en respektfuld og venlig kontakt med medarbejderne. Enkelte beboere giver udtryk for, at nogle medarbejdere er svære at forstå.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer beskriver snart at skulle til tandlægen, beboer håber, at en medarbejder kan tage med. Ved beboers hospitalsbesøg er det pårørende, som tager med.</p> <p>En beboer skal jævnligt til ambulans behandling på hospitalet. Medarbejderne støtter beboer i dette. De bestiller kørsel og sørger for, at beboer kommer ordentlig afsted. Det er kontaktperson, som er rigtig god til det.</p> <p>En beboer oplever, at overgange har fungeret godt. Medarbejderne havde styr på det hele, da beboer kom retur til plejehjemmet fra hospitalet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun var flyttet fra andet plejehjem til Slottet. Beboer oplevede flytningen som god og behagelig, og hun modtog de informationer, hun havde behov for.</p> <p>En beboer har været indlagt for nyligt og oplevede ikke umiddelbart problemer mellem overgangene her.</p> <p>Seks beboer kan ikke redegøre for overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer har ikke oplevet sektorovergange.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at overgange mellem sektorer forløber godt.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de er optaget af arbejdet omkring uddannelse af nye elever, som kommer i praktik på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver, hvorledes der er medarbejdere med klinisk vejlederfunktion, samt hvilke opgaver og ansvar dette indebærer.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang italesættes og bringes løbende i spil som emne på dagsorden for medarbejdermøde. Medarbejderne beskriver eksempler fra hverdagen, hvorledes der gennem guidning og træning er fokus på vedligeholdelse og udvikling af beboernes funktionsniveau.</p> <p>Der arbejdes med forbedringsindsatsen med særligt fokus på at give den rette medicin til tiden. På plejehjemmet har man erfaret, at medicin ikke i alle situationer blev givet efter lægens ordinationer og på de rette tidspunkter. I arbejdet hermed er der sket ændringer i medarbejdernes arbejdsgang og med særligt fokus på beboernes individuelle ønsker og behov. Arbejdsmetoden i forbindelse med forbedringsindsatsen er blevet godt indarbejdet, og den giver mening for medarbejderne, hvilket fremmer lysten til at arbejde med metoden. Medarbejder oplyser, at når der konstateres et problem, anvendes PDSA-cirkler ofte som metode.</p>

	<p>Læring i forhold til utilsigtede hændelser er i fokus. Læringen skabes på tværs af afdelingerne, og der beskrives eksempel med udarbejdelse af PDSA-cirkler på området.</p> <p>Triagering anvendes som redskab. Afdelingerne har dagligt eller minimum tre gange ugentligt møder, hvor man fordyber sig i beboeres helhedssituation. Triagering betragtes som et godt arbejdsredskab, der giver mening for medarbejderne at arbejde med.</p> <p>Mad og måltider er i fokus. Der er indledt samarbejde med Meyers Madhus. Medarbejdere beskriver, at der er fokus på servering af sund og ernæringsrig mad. På nogle afdelinger prioriteres det højt at bage boller om morgenen for at skabe en god duft, der skal stimulere beboernes appetit.</p> <p>I forbindelse med plejehjemmets profil undervises i relevante emner. Der udbydes blandt andet undervisning to gange årligt til nye medarbejdere, vikarer, elever eller faste medarbejdere, som ønsker opdatering på området.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der har betydning for kommunikationen med beboerne. Der beskrives følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Være i øjenhøjde</li> <li>• Vise, at man har tid til dialogen</li> <li>• Kropssproget</li> <li>• Korte og præcise meldinger</li> <li>• Individuel tilpasset kommunikation efter beboernes behov</li> <li>• Venlig og positiv adfærd</li> <li>• Aktiv lytning</li> <li>• Ikke at udvise travlhed</li> </ul> <p>I teams har man arbejdet med fokus på medarbejdernes adfærd og betydningen af at udvise en rolig adfærd. Medarbejder beskriver, at det er vigtigt, at man i sin kommunikation signalerer, at man har tiden til dialogen. Medarbejder henviser til, at informationer om beboeres eventuelle særlige behov skal søges i Cura.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelsesret sikres ved at spørge beboeren om, hvad der interesserer dem, og hvad de gerne vil. Dette gør sig gældende både i forhold til den personlige pleje som hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>Selvbestemmelse er i fokus ved indflytningssamtalen, hvor vaner og behov afdækkes. Livshistorien er yderligere et redskab hertil.</p> <p>Det er medarbejdernes erfaring, at prioriteret fokus på beboernes medinddragelse er medvirkende til, at beboeren får en bedre hverdag.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes, som det er tiltænkt. Man spørger beboerne, hvilke aktiviteter de gerne vil have tilbudt. Har beboeren svært ved selv at definere dette, kan man som medarbejder via sit kendskab til beboeren komme med forslag. Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen anvendes på beboernes præmisser.</p>

Rehabilitering	<p>Den rehabiliterende tilgang italesættes ofte mellem medarbejdere. I det daglige arbejde er der fokus på at fastholde og udvikle beboernes ressourcer så vidt muligt. Medarbejderne oplever, at de er gode til at arbejde med hverdagsrehabilitering. Medarbejderne beskriver eksempler på beboere, hvor det med målrettede indsatser er lykkedes at udvikle beboernes funktionsniveau. Eksempelvis berettes om forbedringer af en beboers funktionsniveau gennem kombinerede indsatser med reduktion af medicin og træningsforløb. Det er medarbejdernes oplevelse, at man kan gøre en stor forskel ved at have fokus på, at alle skal arbejde på samme måde og mod samme veldefinerede mål.</p> <p>En gang månedligt tages beboere op i et tværfagligt forum med deltagelse af eksempelvis ergo-, fysio- og ernæringsterapeuter, plejepersonale og psykomotorisk terapeut. Ifølge medarbejderne er terapeuterne gode til at spørge ind til og følge op på, hvordan det går med de igangsatte indsatser. Der opleves gode muligheder for faglig sparring.</p> <p>I den rehabiliterende tilgang anvendes guidning og spejling.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboerens selvbestemmelsesret sikres, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvorledes der arbejdes ud fra en hverdagsrehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Som led i at skabe tryghed for beboerne arbejdes med at sikre kontinuitet, idet genkendelighed blandt personalet er en afgørende faktor.</p> <p>Der arbejdes med, at hverdagen skal være tryk for beboerne ved eksempelvis, at man fra morgenstunden fortæller beboerne, hvad planen er. Det vurderes vigtigt for beboerne, at de får tydelig besked om, hvornår de kan forvente hjælp til personlig pleje, morgenmad og lignende. Hermed viser man beboerne, at man ikke har glemt dem.</p> <p>Struktur og ensrettet tilgang i plejen skaber tryghed for beboerne. Her oplever medarbejderne, at det er vigtigt, at man som medarbejder orienterer sig i eksempelvis besøgsplanen for at få informationer om beboeres ønsker, vaner og rytmer.</p> <p>Tryghed skabes også ved, at man som medarbejder husker at præsentere sig, så beboerne ved, hvem man er.</p> <p>Beboernes sikkerhed sikres gennem forebyggende og sundhedsfremmende indsatser.</p> <p>Medarbejdere beskriver fokus på faldforebyggelse gennem observationer i boligerne, forebygge dehydrering og vurdering af, om der hos en beboer er særlige risici, man skal være opmærksom på. Eksempelvis er der særligt fokus på beboere med demenssygdom, som ofte er mere faldtruede. Medarbejder fortæller, at der på en afdeling foretages registreringer af fald, og at der er opsat konkrete mål.</p> <p>Der er fokus på brugen af de rette hjælpemidler og værnemidler.</p> <p>Der udarbejdes tryksårsscreening i tværfagligt samarbejde.</p> <p>Beboernes sikkerhed handler også om, at personfølsomme data opbevares korrekt, pointerer en medarbejder.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Særlige skemaer anvendes til den daglige planlægning. De daglige opgaver tilrettelægges ud fra hensyntagen til beboernes behov. Det prioriteres, at faste medarbejdere varetager plejen for de komplekse beboere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at man er gode til at hjælpe hinanden både i og på tværs af afdelingerne.</p> <p>Forstyrrelser opleves som en naturlig del af hverdagen. Medarbejderne er enige i, at niveauet er acceptabelt. Medarbejderne beskriver, at hvis man er optaget af en opgave hos en beboer, vælger man i respekt for beboerens blufærdighed ikke at tage telefonen. Det er medarbejdernes oplevelse, at mange opkald sagtens kan vente med at blive besvaret.</p> <p>I tilrettelæggelsen af plejen anvendes triageringstavler. Her foregår løbende et tværfagligt samarbejde om de observationer, der gøres i forbindelse med beboernes helbredsmæssige tilstand.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der anvendes tablets til dokumentationen i Cura. Er det muligt, kan dokumentationen foregå, mens man er i beboerens bolig. Medarbejderne tilstræber, at dokumentationen sker umiddelbart efter, at en observation/handling er udført.</p> <p>På plejehjemmet er der lokaler, hvor man kan finde ro til fordybelse i dokumentationen, når det er nødvendigt.</p> <p>Cura er velimplementeret, og man kan få god hjælp af ressourcepersoner og kolleger, hvis man har brug for det. Medarbejderne udtrykker, at man gennem den tilbudte undervisning er blevet godt klædt på til at arbejde i systemet velvidende, at der løbende kommer nye ting til samt opdateringer.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>ProMedicin og VAR anvendes til søgning af viden.</p> <p>En medarbejder giver eksempel på, hvordan hun i forbindelse med stomi- og kateterpleje har søgt viden for at være sikker på, at opgaven blev løst korrekt.</p> <p>Instrukser kan søges i mapper eller på kommunens hjemmeside.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges og anvender disse i det daglige arbejde.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Besøgsplanen udarbejdes sammen med beboeren. Alle medarbejdere har kompetencerne til at udarbejde besøgsplanen. Typisk udarbejdes denne af beboerens kontaktperson.</p> <p>Besøgsplanerne anvendes primært af vikarer og afløsere. Der opfordres til, at man orienterer sig i disse, inden der ydes hjælp til en beboer. Vikarer har kode og kan således selv logge på systemet.</p>

	<p>Faste medarbejdere anvender besøgsplanen, hvis de skal hjælpe beboere, de ikke kender så godt, eksempelvis når der arbejdes på tværs af afdelingerne.</p>
--	--

	<p>Ifølge medarbejderne skal en besøgsplan være kort og præcis og beskrive de særlige hensyn, der skal tages i forhold til den konkrete beboer. Besøgsplanen skal tage udgangspunkt i, hvad beboeren selv har af ressourcer.</p>
--	--

<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
--	--

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	
--	--

# 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 plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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



## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentrets 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

Hermed svar fra Slottet;

Side 3, første afsnit; Det er beklageligt, at det var en ung afløser af anden etnisk herkomst (løg på æggemad) som forestod frokosten. Det er naturligvis korrekt, at grundlæggende principper ikke er ordentlig implementeret for denne afløser, men det er så specifik ift denne afløser og således ikke et generelt billede af niveauet i afdelingen.

Side 5; 2. afsnit - Psykomotoriske terapeuter har været på plejehjemmet i en periode og har haft fokus på, *hvordan der skabes ro blandt medarbejderne*. Der er ikke tale om at skabe ro blandt medarbejderne, men at medarbejderen finder ro i sig selv, således man går rolig ud af døren og påbegynder dagens arbejde.

Side 6; 2. afsnit: planen er, at der skal anvendes blå markering, såfremt der er en *psykisk problematik* - eller behov for to personer ved forflytning. Den blå markering vil således markere det ene eller det andet (eller begge dele)

Side 6; 3. afsnit. Der er ingen vakant sygeplejestilling, den er besat fra 1. september. Men den har været vakant.

Side 6; Mål 2, sidste afsnit. Tilføjelse, at der er en sammenkobling mellem Slottets UTH og forbedringsarbejdet, således at de mønstre vi finder i en afdeling, bliver der arbejdet videre med vha forbedringsmetoden - så vi løbende laver kvalitetsudviklingsarbejde på baggrund af det aktuelle behov.

Side 18; "Rehabilitering", 2. afsnit. Vi har pt ingen psykomotorisk terapeut ansat eller i praktik - men når de er i huset så deltager og bidrager de positivt til det tværfaglige samarbejde.

**BDO: Relevante bemærkninger til ændringer i rapporten er indskrevet.**

# BILAG - FORMEL HØRING

Hermed høringsvar fra Slottet;

Tak for en beskrivende rapport, som vi er i fuld gang med, at følge op på. Vi er enige i den kritik vi har fået, som giver os en anledning til, at stoppe op og kigge på vores praksis;

Det har været meget indlysende og let at ændre på et ”for familiært sprog”, da det kan have den modsatte effekt.

Vi er ikke enige i, at det er forkert at have handsker på, når der skal tages medicin op af doseringsæskerne, hvilket antydes på side 9. Men det kan være, at vi har misforstået formuleringen. Dog er vi endnu mere opmærksomme på at adskille medicin håndteringen fra frokost måltidet, så fokus udelukkende er på maden.

Vi er helt enige i, at vi må have fat i, at kigge endnu nøjere på vasketøjets vandring fra beboeren til vask og tilbage til beboeren, da denne forholdsvis simple manøvre ikke fungerer optimalt endnu.

På gensyn i 2019

Pva Slottet  
Henriette

## **BDO:**

I forhold til bemærkning om at der anvendes handsker i forbindelse med hjælpen til medicinindtagelse: Bemærkningen er formentlig skrevet på baggrund af observation, hvor medarbejder hjælper med medicinindtagelse uden selv at være i berøring med den doserede medicin. Derfor vurderes det ikke nødvendigt for medarbejderen at bære handsker.

Idet tilsynet ikke længere erindrer den nøjagtige situation, slettes bemærkningen, således at der ikke skabes misforståelse herom.

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 28. august 2018 på Plejehjemmet Slottet, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

**Godt og tilfredsstillende**

Hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen  
Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gia@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

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

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

