

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Poppelbo

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Oktober 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	6
3.3	Tracerforløb	9
3.4	Interview med beboere	11
3.5	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	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, tracerforløb samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Plejecenter Poppelbo, Bystævneparken 29, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Susanne Christensen
<b>Antal boliger</b>
84 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 31. oktober 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tracerforløb</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 sygeplejerske, 1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Vedrørende observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at kommunikationen er respektfuld og anerkendende, ligesom der er fokus på den rehabiliterende tilgang og beboernes selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i de to observationsstudier er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. Medarbejderne har desuden fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær.

Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen er en sparsom mængde af sociale aktiviteter på plejecentrets fællesarealer. Tilsynet anerkender dog, at der på tilsynsdagen skal være fest, hvorfor både medarbejdere og beboere er optaget af klargøring og organisering op til festen.

Vedrørende aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne er det tilsynets vurdering, at der generelt er relevante og meningsfulde aktiviteter i eftermiddags og aftentimerne. Enkelte beboere udtrykker, at de ikke oplever, at der er tilbud om aktiviteter, eller at tilbuddet ikke rammer beboers behov. Beboerne generelt oplever relevant sammenhæng mellem aktiviteter henover dagen.

Tilsynet vurderer, at velfærdsmedarbejderne primært laver individuelle aktiviteter med beboerne eller små gruppeaktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne. Planlægningen foretages af leder og af medarbejderne selv i forhold til dagens behov.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt mangler beskrivelser af beboernes ønsker og behov i forhold til aktiviteter i eftermiddags- og aftentimer. Der er i alle otte tilfælde oprettet handleanvisning på klippekort. Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på at koordinere og overlevere informationer vedrørende beboernes behov og de aktiviteter, som velfærdsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever trykthed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Flere beboere oplever dog travlhed blandt personalet og manglende kontinuitet. Det er tilsynets vurdering i forhold til en konkret beboers problematik, at der bør foreligge handlingsanvisning/plan for behandling, ligesom der bør tages kontakt til læge. Der bør desuden tages hånd om udfordringer relateret til funktionen af en beboers seng. Tilsynet vurderer, at en beboer gerne vil deltage i rengøringen, men ikke oplever at blive understøttet i dette.

Beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag, ligesom de overordnet set oplever respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det samme er tilfældet i forhold til fokus på, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med indholdet i en god besøgsplan, ligesom de anvender besøgsplanen efter hensigten.

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

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der ikke er igangsat relevante indsatser i forhold til en beboers øjenbetændelse.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på at igangsætte relevante indsatser i relation til sundhedsmæssige problematikker, herunder fx oprettelse af handlingsanvisninger og kontakt til læge.
Tilsynet bemærker, at en beboers seng ikke kan betjenes af alle medarbejdere.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til betjening af seng og dennes funktioner.
Tilsynet bemærker, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet og manglende kontinuitet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret arbejder med at nedbringe beboernes oplevelse af manglende kontinuitet samt travlhed blandt personalet.
Tilsynet bemærker, at en beboer ønsker at være til stede under rengøringen, så beboer kan instruere i forhold til, hvordan rengøringen skal leveres. Beboer vil gerne selv tørre billeder og rammer af.	Tilsynet anbefaler, at plejecentrets medarbejdere er opmærksomme på at inddrage beboere, som har ressourcer, i rengøringsopgaver.
Tilsynet bemærker, at beboernes ønsker og behov i forhold til aktiviteter i eftermiddags- og aften timer, hverken er beskrevet i livshistorie eller besøgsplan.	Tilsynet anbefaler, at beboernes ønsker og behov i relation til eftermiddags- og aften timer beskrives i dokumentationen.

# 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>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der har været fokus på håndhygiejne, hvilket blandt andet er blevet drøftet på sygeplejefaglige møder. Ledelsen har ligeledes fokus på at italesætte hygiejne i konkrete situationer i dagligdagen.</p> <p>Vedrørende situation med konkret beboer er det blevet drøftet med medarbejderne, hvordan de sikrer beboernes værdighed i personlig pleje.</p> <p>Ifølge ledelsen arbejdes der fortsat med at skabe rammerne for det gode måltid. Plejecentret indgår i et madprojekt sammen med Meyers Hus.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er blandt andet på den nylig foretagne organisationsændring med en ledelse, som går på tværs af Poppelbo og Lærkebo. Der er tre administrative ledere og tre sygeplejefaglige ledere, som danner et team omkring den enkelte afdeling. Forandringen har givet anledning til frustrationer hos nogle medarbejdere, men det er leders oplevelse, at der er arbejdet godt med ændringen, og at både medarbejdere og ledere er ved at lande i den ændrede struktur. Der er ansat en leder i aftenvagten, som ligeledes går i dagvagten en gang om ugen. Derudover skal alle ledere have to aftenvagter hver sjette uge.</p> <p>Leder fortæller, at der ligeledes arbejdes med en ny rekrutteringsstrategi, hvor de mulige kandidater går til samtale i grupper.</p> <p>Der arbejdes med forbedringsindsatsen, og to afdelinger skal køre PDSA'er på medicin. Derudover skal der fremadrettet udføres audits på den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Et fokus i kvalitetsarbejdet er desuden i høj grad på relationen og tilgangen til beboerne. Der arbejdes med den narrative tilgang, hvor man tør at fortælle den gode historie og lære af hinanden. Ligesom resten af kommunen har plejecentret fokus på demens og palliation, og medarbejderne sendes af sted på kursus og efteruddannelse.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med utilsigtede hændelser. Det er ledelsens oplevelse, at der er en rigtig god kultur for at indberette utilsigtede hændelser, og ledelsen har fokus på at skabe læring på baggrund af de hændelser, der indberettes. Der er fokus på hygiejne, fald og forebyggelse af tryksår. Derudover skal der implementeres en lokal udgave af triage. En medarbejder skal uddannes inden for dysfagi.</p> <p>Ifølge ledelsen har der været en del udskiftning på plejecentret, og der er rekrutteringsudfordringer i forhold til særligt social- og sundhedsassistenter. Der er fortsat et relativt højt sygefravær, som dog er faldet siden sidste år. Der arbejdes fokuseret med håndtering af sygefraværet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret har fire basissygeplejerske samt en kvalitets- og udviklingssygeplejerske, som indgår i et team ledet af plejecentrets souschef. Alle afdelinger har en sygeplejefaglig leder og en administrativ leder. Organisationsændringen trådte i kraft den 1. marts 2018.</p> <p>Alle afdelinger har en social- og sundhedsassistent og to social- og sundhedshjælpere i aftenvagte. Der er ikke sygeplejersker på vagt i aftenvagten, og der samarbejdes således med hjemmesygeplejen.</p> <p>Der afholdes ledermøde en gang om måneden og personalemøder en gang i kvartalet. Det samme er tilfældet for afdelingspersonalemøder. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden i alle afdelinger med deltagelse af terapeuter og sygeplejersker. Plejecentret har to demensvidenspersoner. Der er ligeledes en vejleder i hver afdeling. Beboermøder afholdes en gang om måneden i hver afdeling og på tværs af huset fire gange om året.</p> <p>Leder fortæller, at der skal arbejdes med at skabe endnu større sammenhæng mellem enheder, der varetager aktiviteter for beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til medarbejdernes tilgang til beboerne, herunder relationerne mellem medarbejdere og beboere i forhold til blandt andet kommunikation og omgangsform.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Festmåltid på afdeling</u></p> <p>Beboerne mødes med venlighed og respekt. Der er en varm og festlig stemning. En medarbejder står ved måltidets begyndelse op og byder velkommen til aftenens fest. Medarbejder beskriver aftenens program, herunder at der vil være lidt overraskelser undervejs. Dagens menu præsenteres, og gæsterne opfordres til at hjælpe til.</p> <p>Under måltidet skåles og hilses, og der kommenteres på det smukt dækkede bord.</p> <p>Medarbejderne er fordelt rundt om det lange bord og samtaler med de beboere, de sidder i nærheden af.</p> <p>En medarbejder sætter samtalen i gang og bringer jævnlige nye emner i spil. De omkringstående beboere er næsten alle stille, men lytter opmærksomt.</p>



	<p>somt til den samtale, medarbejder har med en beboer. Indimellem henvender medarbejder sig til de tavse beboere med et spørgsmål eller en lille bemærkning om maden eller festen.</p> <p><u>Festmåltid i salen</u></p> <p>En medarbejder byder velkommen til alle og fortæller om menuen, og hvorledes aftenen skal forløbe.</p> <p>Dialogen rundt om bordene er stille og rolig. Der høres latter og glade stemmer overalt i salen.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at få inddraget beboere med særlige behov i samtalerne ved bordene.</p> <p>En pårørende spørger ind til diverse ting omkring Poppelbos hjemmeside. Leder forklarer, hvorledes man finder nyhedsbreve på nettet.</p> <p>Der skåles og hilses på hinanden flere gange under måltidet.</p> <p>Medarbejderne spørger løbende ind til, om beboerne kan lide maden. Der er en hyggelig og rolig stemning, og der småsludres ved alle bordene.</p> <p>En leder fortæller en pårørende, at hendes mor får besøg af en velfærdsmedarbejder om eftermiddagen. De spiller kort og hygger sig. Dette bliver pårørende overrasket over, da hun ikke troede, at hendes mor kunne spille kort.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Festmåltid på afdeling</u></p> <p>Medarbejderne beskriver aftenens menu for de enkelte beboere, som skal have hjælp til at hente mad ved buffeten. Medarbejderne giver sig tid til at lytte til, hvad beboerne ønsker at spise.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på løbende at tilbyde mad og drikkevarer. Der er øl, vand og vin til middagen.</p> <p><u>Festmåltid i salen</u></p> <p>Der er ca. 25 beboere/pårørende samlet i festsalen. Tilsynet bliver oplyst, at alle beboere er blevet spurgt, om de vil deltage i middagen. De beboere, som ikke har lyst eller mulighed, spiser på afdelingen.</p> <p>Medarbejder spørger, om en beboer kan synge skålesangen. Beboer starter med at synge, og alle synger med efterfølgende. Køkkenmedarbejderne går rundt imellem bordene og spørger ind til beboernes tilfredshed med maden, og om de ønsker mere mad.</p>
Rehabilitering	<p><u>Festmåltid på afdeling</u></p> <p>De fleste beboere har ikke mulighed for selv at tage mad.</p> <p><u>Festmåltid i salen</u></p> <p>Maden serveres på fade, som beboerne selv tager fra. Fadene rækkes rundt mellem beboerne, som selv forsyner sig eller får hjælp fra medarbejderne. Der er kander med vand på bordene og flasker med vin.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under måltiderne er respektfuld og anerkendende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres under de observerede måltider.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Festmåltid på afdeling</u></p> <p>Middagen er arrangeret som buffet to steder i spisestuen. Dette giver en del uro under middagens start, da alle skal have anrettet en tallerken ved buffeten. Middagen består af fire komponenter: Kød, kartofler, sauce og salat. Tilsynet bemærker, at der er tilstrækkeligt med medarbejdere til, at fadene med fordel kunne sendes rundt ved bordet.</p> <p>Middagen er godt organiseret. Flere medarbejdere bliver siddende ved bordet under måltidet, mens andre indimellem har praktiske opgaver.</p> <p><u>Festmåltid i salen</u></p> <p>En medarbejder byder beboere og pårørende velkommen og følger dem ned til bordet. Der er stillet drikke frem på et bord, hvor pårørende kan hente vin og vand. De beboere, der er alene, bliver budt vin og vand af anden medarbejder. Bordene er opstillet i mindre grupper, hvor der sidder mellem seks og otte beboere/pårørende. Bordene er veldækkede med friske blomster og lys.</p> <p>En medarbejder slår på glasset og byder velkommen og fortæller kort om arrangementet og menuen.</p> <p>Medarbejderen præsenterer de medarbejdere, som skal hjælpe til under middagen. Tilsynet bliver ligeledes præsenteret, og der skåles.</p> <p>Medarbejderne sætter sig spredt mellem beboerne, hvor der er behov for hjælp. En medarbejder henter fadene fra køkkenet, og de øvrige hjælper med, at beboerne får serveret maden på tallerknerne. Alle beboere har hurtigt mad på tallerkenen, og alle starter samtidig med at spise.</p> <p>Leder har planlagt, at alle beboere har fået deres medicin før maden, så der ikke er unødvendige forstyrrelser og risiko for fejl under middagen. Middagen forløber uden afbrydelser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i de to observationsstudier er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der er tilstrækkelig støtte og hjælpen ydes med relevant faglig tilgang. Der observeres ikke umiddelbart udførelse af praktiske opgaver, der ikke er relevante for serveringen af måltidet. Bordene fremstår pæne og ryddelige.
Personlig pleje	Ikke relevant.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Fællesarealer er rengjorte og ryddelige. Belysningen er behagelig, og i flere opholdsstuer er blomster og grønne planter. Indretningen inspirerer til socialt samvær. Opholdsstuerne er i umiddelbar forlængelse af spisestuerne. På fællesarealer ses tavler med oversigt over ugens aktiviteter.
Sociale aktiviteter	Tilsynet observerer på fællesarealet på en afdeling, at otte beboere er samlet om eftermiddagen til en gammel dansk film. Fra tv-stuen er der udsyn til det festligt dækkede bord til aftenens middag. Flere beboere undersøger, hvor de skal sidde ved enten selv at finde deres navn på bordkortet eller bede om hjælp til dette.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen er en sparsom mængde af sociale aktiviteter på plejecentrets fællesarealer. Tilsynet anerkender dog, at der på tilsynsdagen skal være fest, hvorfor både medarbejdere og beboere er optaget af klargøring og organisering op til festen.</p>	

### 3.3 TRACERFORLØB

Mål 1: Det valgte tema	
<p>"Det levede liv i eftermiddags- og aftenetimerne" er udpeget af forvaltningen som tema for tracer 2018.</p> <p>Tilsynet ankommer på en dag, hvor der er arrangeret festmiddag. Der er træning, som varetages af velfærdsmedarbejder. Tilsynet observerer ligeledes en koncert, som beboere og pårørende deltager i inden servering af middagen.</p>	

Mål 2: Selvbestemmelse, sammenhænge og overgange	
Emne	Data
Selvbestemmelse	<p>Flere beboere fortæller om aktiviteter i eftermiddags- og aftenetimerne, som fx gudstjeneste eller sang. Af og til drikker man blot en kop kaffe. Indimellem er der biograf om aftenen. Det er generelt beboernes oplevelse, at medarbejderne er gode til at informere om aktivitetstilbud. Man bestemmer selv, om man vil deltage i aktiviteter. En pårørende oplyser, at medarbejderne bliver ved med at informere og invitere beboer, selv om beboer næsten altid siger nej tak. Enkelte beboere udtrykker, at de ikke oplever, at der er tilbud om aktiviteter, eller at tilbuddet ikke rammer beboers behov.</p> <p>En beboer fortæller tilsynet, at der hvert år afholdes beboer- og pårørendemøde. Et par andre beboere fortæller, at der er mulighed for at få indflydelse på, hvilke aktiviteter der skal tilbydes på plejecentret på et møde en gang om måneden.</p> <p>En beboer oplyser, at der nogle gange kommer en ung studerende og taler med hende. Beboer fortæller, at de taler om medarbejdernes privatliv, hvilket ikke rigtigt interesserer beboer. Men det er rart at få et besøg.</p>
Sammenhænge og overgange	En beboer beskriver, at der er flest aktiviteter i dagtimerne, og at der er mere stille efter aftensmaden. Det synes beboer er fint. En anden beboer beskriver, at tilbuddene hænger godt sammen over dagen.

	Øvrige beboere kan ikke redegøre for sammenhæng i aktiviteterne og overgange mellem de forskellige aktiviteter.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der generelt er relevante og meningsfulde aktiviteter i eftermiddags- og aften-timerne. Enkelte beboere udtrykker, at de ikke oplever, at der er tilbud om aktiviteter, eller at tilbudet ikke rammer beboers behov.	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever relevant sammenhæng mellem aktiviteter i dagtimerne samt i eftermiddags- og aften-timerne.	

<b>Mål 3: Planlægning, koordinering og praktisk udførelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inklusion af beboer i aktivitet og det levede liv	Leder fortæller, at den faglige refleksion bag aktiviteter i eftermiddags- og aften-timerne er, at beboerne skal opleve hjemlighed gennem hele døgnet. Målet er at skabe en form for sommerhusstemning i eftermiddags- og aften-timerne i form af fx kortspil eller at se en film. Der er afholdt møder med aftenvagterne, hvor leder har understreget vigtigheden i, at der sker noget på plejecentret i eftermiddags- og aften-timerne. Indimellem sender leder nyhedsbreve ud med blandt andet idéer til aktiviteter.
Observation af opgavens udførelse	På tilsynsdagen observerer tilsynet et styrketræningshold om eftermiddagen med deltagelse af to beboere. Aktiviteten er organiseret og planlagt hensigtsmæssigt. Det er tydeligt, at beboerne er vant til at komme, da de blot går i gang. Beboerne ser ud til at nyde træningen.  Tilsynet observerer ikke andre vanlige eftermiddagsaktiviteter, da der på tilsynsdagen afholdes en fælles beboer- og pårørendeaften med musikarrangement og middag.  Til koncerten deltager omkring 50 beboere, pårørende og medarbejdere på tværs af afdelinger. Det er tydeligt, at beboerne nyder musikken. Beboerne inddrages ved, at musikerne fortæller små historier løbende, der relaterer sig til musiknumrene. Tilsynet bemærker, at der er medarbejdere omkring beboerne, som er opmærksomme på beboernes velbefindende. En medarbejder lægger en rolig hånd på en beboers arm.
Hvem planlægger og udfører opgaven	Leder fortæller, at velfærdsmidlerne bruges på medarbejdere, der møder ind fra kl. 17.00-21.00. Velfærdsmedarbejderne er studerende inden for fx sygepleje og ergoterapi og har primært fokus på en-til-en-aktiviteter med beboerne. En velfærdsmedarbejder bruger eksempelvis sin tid på at spise sammen med en beboer, der er småtspisende eller at spille kort. Velfærdsmedarbejderne er meget fleksible og indgår der, hvor der er behov. Der er to velfærdsmedarbejdere på Poppelbo hver aften alle ugens dage. Dette giver også mulighed for, at der kan laves klippekortsaktiviteter i eftermiddags- og aften-timerne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at velfærdsmedarbejderne primært laver individuelle aktiviteter med beboerne eller smågruppe-aktiviteter i eftermiddags- og aften-timerne.	
Tilsynet vurderer, at planlægningen foretages af leder og af medarbejderne selv i forhold til dagens behov.	

<b>Mål 4: Retningslinjer/arbejdsgangsbeskrivelser</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Temaets retningslinjer	Tilsynet får ikke fremvist dokumenter i forhold til retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser i relation til temaet.

**Tilsynets samlede vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Kvaliteten i dokumentationen	<p>Der er udarbejdet fyldestgørende livshistorie på en ud af otte beboere. Enkelte livshistorier er så kortfattet beskrevet, at de ikke kan betegnes som en livshistorie. Årsagen til, at der ikke er udarbejdet livshistorie, er ikke beskrevet.</p> <p>Der foreligger handlingsanvisning på klippekort i alle otte journaler. Det fremgår, at beboerne anvender klippene på forskellige aktiviteter i overensstemmelse med ønsker og behov.</p> <p>Tilsynet undersøger enkelte besøgsplaner og konstaterer, at der ikke konsekvent er beskrevet, hvilke ønsker til aktiviteter, beboerne foretrækker i eftermiddags- og aftentimerne.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen generelt mangler beskrivelser af beboernes ønsker og behov i forhold til aktiviteter i eftermiddags- og aftentimer. Der er i alle otte tilfælde oprettet handleanvisning på klippekort.

**Mål 6: Overgange og sammenhænge**

Emne	Data
Overgange	<p>Leder fortæller, at medarbejderne er gode til at kommunikere om behov og ønsker i forhold til aktiviteter via e-mail, ligesom der hænger opslag på kontorerne. Derudover sker der megen vidensdeling i vagtskiftet, ligesom der gøres brug af dokumentation. Aktivitetsmedarbejdere fra alle afdelinger skal på temadag sammen med leder, hvor der blandt andet skal tales ind i overgangene og koordineringen af aktiviteter i dag- og aftentimer.</p> <p>Velfærdsmedarbejder fortæller, at hun skriver i en bog, hvilke beboere hun har besøgt på vagterne. Derudover modtager velfærdsmedarbejderne information via e-mail fra centerleder med aktuelle behov for samvær eller en særlig aktivitet. Medarbejder har desuden dialog med fx aftenvagter omkring dagens behov i beboergruppen. Medarbejder kender beboernes døgnrytme og tilrettelægger arbejdet efter dette.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på at koordinere og overlevere informationer vedrørende beboernes behov og de aktiviteter, som velfærdsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne.

### 3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

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

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt tilfredse med at bo på plejecentret og oplever at kunne leve det liv, de ønsker.</p> <p>En beboer er som udgangspunkt glad for at bo på plejecentret. Der er blot for lidt personale, og de har meget travlt.</p>

	<p>Det er beboers oplevelse, at medarbejderne italesætter over for hende, at de har travlt, og at de skal skynde sig videre, da der er mange flere beboere, som skal nås. Beboer beskriver, at dette gør hende meget urolig. En anden beboer er af den opfattelse, at den leverede hjælp ikke er af den bedste kvalitet, da der er mangel på medarbejdere i øjeblikket.</p> <p>En beboer føler sig forkert placeret, da mange af hendes medbeboere har demens. For at komme lidt væk og deltage i meningsfulde aktiviteter, tager beboer derfor hen til et center i nærheden. Beboer forklarer, at ledelsen er opmærksom på beboers behov for at komme ud blandt andre.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen og i forhold til den pleje, de modtager. Ifølge beboerne spørger medarbejderne generelt ind til, hvordan beboerne ønsker at blive hjulpet.</p> <p>En beboer oplever ikke, at hun har indflydelse på hverdagen. Beboer henviser til, at der i øjeblikket er håndværkere på afdelingen, men beboer er ikke bekendt, hvad de egentlig skal lave.</p> <p>En anden fortæller om en oplevelse dagen forinden, hvor hun følte sig presset til at få en influenzavaccination. Tilsynet taler med ledelsen, der vil drøfte situationen med vaccinationsudfører, da det ikke er plejecentret, der har vaccinationsopgaven.</p> <p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne kender til klippekortsordningen og oplever at gøre brug af denne. Nogle beboere fortæller om aktiviteter, såsom besøg i velværebadet og indkøb. En beboer er bekendt med klippekortet og har brugt det til nogle ture rundt om Bystævneparken. Medarbejderne kommer ofte og spørger, om beboer vil med ud og gå. Der er ligeledes tilbud om udflugter. Andre beboere har en opfattelse af, at der i øjeblikket ikke er så gode muligheder for klippekortsaktiviteter, da der er personalemangel.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever at have en tryk hverdag på plejecentret. En beboer er tryk fordi hun ved, at der er medarbejdere på gangen, og at man kan anvende nødkaldet ved behov. Flere andre beboere tilslutter sig dette.</p> <p>En beboer fortæller, at nattevagten natten forinden tilsynet ikke reagerede på beboers kald. Dette er ifølge beboer sket flere gange. Medarbejder oplyser, at beboer er meget utålmodig og ofte anvender kaldet. En anden beboer fortæller ligeledes, at kaldet ikke altid besvares. Beboer er faldet et par gange og oplevede, at der gik over en halv time, før medarbejderne kom.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryk, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet.

### Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Ingen af beboerne har haft behov for at klage, men ved hvor de vil henvende sig, hvis behovet opstår.
Praktisk støtte	<p>Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring og praktiske opgaver. En beboer oplever dog, at rengøringen er meget hurtig og overfladisk, da rengøringsmedarbejderen skal nå boliger i hele huset. En anden beboer er ked af, at der ikke bliver støvet af, da beboer ikke kan klare den opgave selv.</p> <p>En beboer ønsker at være tilstede under rengøringen, så beboer kan instruere i forhold til, hvordan rengøringen skal leveres. Beboer vil gerne selv tørre billeder og rammer af.</p>

	Tilsynet observerer et hjælpemiddel, der trænger til rengøring. I en bolig er gulvet plettet.
Personlig pleje	<p>Beboerne er overordnet set tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har fået tildelt en ny seng, som ikke alle medarbejdere kan betjene. Dette gør, at sengehesten ikke kan slås ned, hvilket beboer finder problematisk. En medarbejder oplyser over for tilsynet, at dette er korrekt, men at man altid går ind og hjælper nyansatte eller vikarer med sengen.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboers ene øje er helt klistret sammen, og der ses en del pus fra øjet. Tilsynet spørger medarbejder i forhold til behandling af øjet, hvilket medarbejder umiddelbart ikke er bekendt med. Tilsynet orienterer sig i beboers journal. Problematikken er ikke beskrevet.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne oplever, at der er kontinuitet i plejen. En del beboere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i boligen, ligesom der er en del vikarer og afløsere.</p> <p>Enkelte beboere kan nævne deres kontaktperson ved navn.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Flere beboere oplever travlhed blandt personalet og manglende kontinuitet.

Det er tilsynets vurdering i forhold til en konkret beboers problematik, at der bør foreligge handlingsanvisning/plan for behandling, ligesom der bør tages kontakt til læge. Der bør desuden tages hånd om udfordringer relateret til funktionen af en beboers seng.

Tilsynet vurderer, at en beboer gerne vil deltage i rengøringen, men ikke oplever at blive understøttet i dette.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er generelt meget opmærksomme på at gøre mest muligt selv. En beboer fortæller, at man taler om det med at holde sig i gang. Ifølge beboer er medarbejderne gode til at motivere til deltagelse i aktiviteter og bevægelse. Flere beboere forklarer, at de sørger for at holde orden i egen bolig, ligesom de samarbejder med medarbejderne omkring den personlige pleje. En beboer fortæller, at vedkommende kommer en del i aktivitetscentret og gerne tager med på udflugt.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag.

### Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt en god kontakt til medarbejderne på plejecentret. Medarbejderne behandler beboerne med respekt, ligeværdighed og anerkendelse.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne er fortravlede, og derfor ikke altid udviser respekt over for beboers ønsker og behov. Beboer forklarer, at hun holder af at komme i Aktiviteten, men at der nu kun er en medarbejder til at varetage stedet. Medarbejder skal også passe det andet plejecenter, og beboer har oplevet at sidde helt alene.</p>

	Tilsynet bliver oplyst, at der aktuelt er nedsat personalebemanding i aktivitetssenheden. Der har dags dato været ansættelsessamtaler.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set oplever respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	De fleste beboere, som tilsynet taler med, kan ikke redegøre for oplevelser vedrørende sektorovergange. En beboer har været indlagt en enkelt gang og oplevede tilfredsstillende hjælp i den forbindelse. Der blev ringet efter en ambulance, og medarbejdere fra plejecentret tog imod hende, da hun kom hjem. En anden beboer oplevede ligeledes en god modtagelse i forbindelse med hjemkomst fra hospital.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

### 3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at der er stort fokus på beboerinddragelse og selvbestemmelse, blandt andet i forhold til aktiviteter. Emnet drøftes på faglige møder og i forbindelse med planlægning af opgaverne. Der er ligeledes fokus på demens, og der skal være demensvejledere på alle afdelinger. Enkelte medarbejdere er pt. på demensuddannelse. Fokus i kvalitetsarbejdet er også på kvalitetssikring af dokumentationen, og der skal fremadrettet laves dokumentationsaudit. Derudover arbejdes der med medicingivningstidspunkter i forbindelse med forbedringsindsatsen. I den forbindelse er der gået en række medicinaudits igennem, og der er implementeret højere grad af struktur omkring medicingivningen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	En god kommunikation foregår i øjenhøjde og i et toneleje og en tilgang, der er tilpasset den enkelte beboer. Kropssprog og guidning kan ligeledes være afgørende for en god kommunikation med beboerne.



Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Selvbestemmelse er at respektere beboernes til- og fravalg. Hvis en beboer siger nej, skal dette respekteres. Det er dog op til medarbejderne at tale med beboerne og rådgive dem om konkrete beslutninger, der relaterer sig til helbred eller trivsel. Medarbejderne fortæller, at de altid er opmærksomme på at spørge beboerne ind til ønsker og behov, fx i forhold til valg af tøj.</p> <p>Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen fungerer efter hensigten. Det er beboernes kontaktpersoner, som har ansvar for at orientere beboerne om klippekortsordningen, samt at tale med beboerne om, hvilke aktiviteter de ønsker at bruge klip på. Ifølge medarbejderne bruges der eksempelvis klip på indkøb, wellness og kvalitetstid med kaffe og en god snak. Medarbejderne fortæller om "De gyldne fødder", som var en konkurrence, der gik ud på, at beboerne skulle gå Bystævneparken rundt flest gange.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering handler om at understøtte beboerne i at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang. Rehabilitering foregår både i plejen og som reel træning i form af fx gymnastik. Der samarbejdes med fysio- og ergoterapeuter, og flere beboere har faste træningstider. Medarbejderne giver flere eksempler på beboere, der har udviklet deres funktionsniveau ved hjælp af medarbejderes fokus på at arbejde rehabiliterende med beboerne.</p> <p>Der afholdes afdelingsvise tværfaglige konferencer en gang om ugen med deltagelse af relevante fagligheder, såsom terapeuter, sygeplejersker, daglige ledere og plejemedarbejdere. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har et rigtigt godt samarbejde med beboerne, og at terapeuterne giver plejemedarbejderne input til, hvordan de kan arbejde rehabiliterende med beboerne i plejen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Ifølge medarbejderne er tryghed for beboerne, at de føler sig hjemme. Det er vigtigt, at man tager udgangspunkt i det hele menneske og ikke kun den sygdom, den enkelte beboer har. Tryghed for beboerne er ligeledes, at de kender medarbejderne, og at medarbejderne kender dem, fx gennem deres livshistorie.</p> <p>Sikkerhed for beboerne er blandt andet forebyggelse af medicinfejl. Det er desuden vigtigt, at medarbejderne følger de hygiejniske retningslinjer med henblik på eksempelvis forebyggelse af infektioner. Sikkerhed for beboerne er ligeledes forebyggelse af fald og tryksår ved at gøre brug af de rette hjælpemidler. Sker der eksempelvis fald eller medicinfejl indberettes disse som utilsigtede hændelser, der blandt andet drøftes på møder. Medarbejderne fortæller, at der gøres brug af TOBS.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.</p>	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

#### Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne fortæller, at dagen planlægges med udgangspunkt i kontaktpersonsordningens og medarbejdernes kompetencer. Der tages udgangspunkt i indsatskataloget. I forbindelse med den konkrete plejesituation, planlægges plejen forinden den påbegyndes med henblik på at undgå afbrydelser og forstyrrelser.  I forhold til ændringer i en beboers adfærd eller tilstand fortæller medarbejderne, at der sparreres med en relevante kollegaer. I den forbindelse tages eventuelt værdier, og viden søges i VAR. Efter behov tages der kontakt til læge. Alle ændringer dokumenteres.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Ifølge medarbejderne er det forskelligt, hvor og hvornår de dokumenterer. I nogle tilfælde dokumenteres hos beboeren, og i andre tilfælde dokumenteres på kontoret. Det er medarbejdernes oplevelse, at de overordnet set har ro og tid til at dokumentere. Medarbejderne arbejder fortsat på at blive fortrolige med at dokumentere i det nye omsorgssystem. Der er et lærings-team på plejecentret, som man kan tage kontakt til, hvis man har udfordringer med at dokumentere. Man kan ligeledes sparre med kollegaer, ligesom man kan ringe til supporten.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger kan tilgås via blandt andet VAR eller på kk-net. En medarbejder har blandt andet brugt instrukser vedrørende kost og medicin. Der ligger ligeledes lokale instrukser på eksempelvis dødsfald.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt.

#### Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at de orienterer sig i beboernes besøgsplan, når de skal yde pleje hos en beboer, de ikke kender. En besøgsplan skal indeholde beskrivelser af beboernes ønsker og behov gennem hele døgnet. Beskrivelserne skal være korte og forståelige, men samtidig individuelle og handlevejledende. Vikarer og afløsere får mundtlig information om den pleje, beboerne skal modtage.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med indholdet i en god besøgsplan, ligesom de anvender besøgsplanen efter hensigten.

#### Mål 6: Observationer fra tilsynet

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

## 4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie, tracerforløb samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
3	<p>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 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

Ingen faktuelle fejl, blot at der øverst på siderne står Kirsebærhavens plejehjem og ikke Poppelbo.

Med venlig hilsen

**Susanne Christensen**

Centerleder

Poppelbo, Lærkebo, Aktivitetscenter Brønshøj

**BDO: Tilrettes**

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 31. oktober 2018 på Plejecentret Poppelbo, Københavns Kommune

---

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

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.

