

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejehjemmet Slottet**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Januar 2020

# 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	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejehjemmets navn og adresse</b>
Plejehjemmet Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København N
<b>Leder</b>
Forstander Henriette Højsteen
<b>Antal boliger</b>
90 boliger (Antallet af boliger er reduceret pga. ombygning fra 111 boliger)
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
6. januar 2020
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere, alle social- og sundhedshjælpere</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhed

# 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:

### *Mindre tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalinger fra det seneste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante faglige emner, som understøtter kvaliteten i leveringen af pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet arbejder med en organisering, der understøtter kvalitetsarbejdet, tværfaglighed og samarbejde på tværs af afdelingerne, dette med beboerne som centrum for arbejdet.

Tilsynet foretager to observationsstudier i personlig pleje og vurderer, at kommunikationen i det ene observationsstudie er sparsom. Tilsynet vurderer desuden, at kommunikationsformen i det andet observationsstudie ikke i tilstrækkelig grad tager afsæt i beboers individuelle og helbreds-mæssige behov. Det er tilsynets vurdering, at brug af kommunikationsteknikker, der er målrettet beboernes udfordringer, ville være med til at styrke dialogen/kontakten til beboeren. I det ene observationsstudie bør der arbejdes mere målrettet med at sikre, at beboer medinddrages og gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at hjælpen ydes med en rehabiliterende tilgang i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie er det ikke muligt at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der er en god organisering af arbejdet i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie er det tilsynet vurdering, at organiseringen/planlægningen af plejen kan styrkes ved udarbejdelse af faste arbejdsgangsbeskrivelser. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at medarbejder i det ene observationsstudie reagerer og handler korrekt i forhold til en akut opgave.

Tilsynet vurderer, at det ene observationsstudie udføres på en tilfredsstillende og sundhedsfaglig forsvarlig måde. I det andet observationsstudie observeres en faglig og hygiejnisk mangelfuld arbejdsgang på enkeltstående opgaver. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske retningslinjer i forhold til korrekt handskekift og efterfølgende afspritning af hænder ikke følges.

Det er tilsynets vurdering, at der er et varieret tilbud om planlagte aktiviteter på plejehjemmet, der passer til målgruppen. En observeret træningssituation foregår under hensyntagen til beboernes behov og ønsker. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan arbejdes med rutinerne omkring beboernes vasketøj, så både hygiejne og hjemligheden på fællesarealerne sikres bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. En konkret beboer oplever manglende tryghed i forhold til nødkald og kommunikationen med en konkret medarbejder. Beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for, og at kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver er god og tilfredsstillende. Hos en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at der er behov for mere soignering af boligen i det daglige. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har forskellig oplevelse af kontinuiteten på plejehjemmet, men at de generelt er tilfredse med den hjælp, som de modtager.

Tilsynet vurderer, at beboerne i forskellig grad oplever inddragelse i hverdagens gøremål, og at beboernes ressourcer inddrages på forskellig vis. Beboerne oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet gode overgange ved indlæggelse, ligesom flere beskriver en god indflytning på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er velorienterede om de organisatoriske og kvalitetsforbedrende indsatser på plejehjemmet. Medarbejderne redegør relevant for kommunikation med beboerne og for, hvorledes beboerens selvbestemmelse og rehabilitering understøttes i hverdagen. Medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for arbejdsgange omkring plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke aktivt anvender instrukser og vejledninger, men i højere grad søger vejledning hos de øvrige sundhedsfaglige medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens anvendelse og faglige indhold.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudier, tilsynsbesøg hos beboerne 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
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudierne er sparsom kommunikation med beboerne. Særligt i det ene observationsstudie vurderes, at kommunikationen ikke i tilstrækkelig grad tager udgangspunkt i beboers individuelle og helbredsmæssige behov. Ligeledes kan beboer medinddrages og beboers selvbestemmelse sikres yderligere.	Tilsynet anbefaler, at der foretages faglig drøftelse i medarbejdergruppen af, hvordan der kan anvendes forskellige kommunikationsteknikker, der er målrettet beboernes udfordringer, som et led i at styrke dialogen/kontakten til beboerne. Ligeledes at der arbejdes med at sikre, at beboerne inddrages og gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse ud fra de ressourcer, den enkelte beboer har.
Tilsynet bemærker i det ene observationsstudie, at der i forhold til den observerede pleje ses, at organiseringen/planlægningen af plejen kan styrkes ved udarbejdelse af faste arbejdsgangsbeskrivelser. Hertil at der observeres en faglig og hygiejnisk mangelfuld arbejdsgang på enkeltstående opgaver. Tilsynet observerer, at de hygiejniske retningslinjer i forhold til korrekt handskekift og efterfølgende afspritning af hænder ikke følges.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne støttes i at organisere plejen, så denne udføres med anvendelse af korrekte faglige og hygiejniske arbejdsgange.
Tilsynet bemærker, at plejehjemmet netop er ved at indarbejde nye rutiner i forhold til beboernes vasketøj. Tilsynet observerer, at der ligger både rent og urent vasketøj på fællesarealerne.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med rutinerne omkring beboernes vasketøj, så både hygiejne og hjemligheden på fællesarealerne sikres bedst muligt.
Tilsynet bemærker, at der i forhold til en konkret beboer er flere problemstillinger i forhold til beboers oplevelse af tryghed omkring nødkald og kommunikation.	Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold til en konkret beboers oplevelser omkring nødkald og kommunikation.

# 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>Leder redegør for opfølgning på sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende måltider fortæller leder, at plejehjemmet har et målrettet fokus på at arbejde med medarbejdernes roller og ansvar. Det er dog leders oplevelse, at plejehjemmet fortsat kan være udfordret af, at vikarer ikke altid er bevidste om at arbejde i overensstemmelse med principperne for det gode måltid.</p> <p>Der er arbejdet med medarbejdernes kommunikation på fællesarealerne, og hvilken tiltaleform der anvendes over for beboerne. Vigtigheden af individuel kommunikation med beboerne er drøftet med medarbejderne.</p> <p>Leder fortæller, at plejehjemmet har fokus på at sikre beboernes personlige data og at arbejde i overensstemmelse med GDPR.</p> <p>Plejehjemmet har fået ny vasketøjsordning, og der er netop startet op med nye arbejdsgange i forhold til vasketøj.</p> <p>Vedrørende fokus i kvalitetsarbejdet fortæller leder, at der fortsat arbejdes med forbedringsindsatsen og brug af PDSA-cirkler. Lige nu arbejdes med tre forskellige spor i forbedringsindsatsen på plejehjemmets tre afdelinger: håndhygiejne, dokumentationsaudit og urinvejsinfektioner. Leder fortæller, at medarbejderne på plejehjemmet generelt er rigtige gode til at indberette utilsigtede hændelser.</p> <p>Helt overordnet er plejehjemmets fokus at tilpasse organisationen løbende, så beboernes behov hele tiden imødekommes ud fra, at det er beboerne, som er i centrum. I den forbindelse har plejehjemmet udarbejdet en ny organisering med tre overordnede temaer: "Pleje", "Hjem" samt "Mad og muskler". Formålet er at sikre, at plejen og omsorgen for beboerne kommer hele vejen rundt og tager højde for alle vigtige dele af beboernes liv og hverdag, samt at beboernes behov imødekommes af Slottes faglige ressourcer.</p> <p>Der er desuden fokus på plejehjemmets ombygning grundet brandsikring. Denne ombygning kommer til at vare to år, og der vil løbende være nedlukning af afsnit på plejehjemmets afdelinger, så plejehjemmet i en periode kommer til at huse omkring 75 beboere. Beboerne genhuses i vid udstrækning internt, hvilket er beboernes ønske.</p> <p>Leder fortæller, at plejehjemmet har arbejdet med sorg, og en sygeplejerske har været på uddannelse som sorgrådgiver. Beboerne er desuden efter behov blevet tilbudt samtaler med en psykolog. Plejehjemmet er på nuværende tidspunkt ved at samle erfaringer sammen, eksempelvis i forhold til traditioner og ritualer i forbindelse med dødsfald.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	Leder fortæller, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med faldforebyggelse og har oplevet gode resultater af dette arbejde. Der arbejdes desuden med dysfagi, og medarbejderne er meget opmærksomme på at støtte beboerne i forhold til deres tygge- og synkevanskeligheder.

	<p>Dysfagidiæt fås som udgangspunkt ude fra, men plejehjemmet fremstiller også en del af denne diætform selv.</p> <p>Medicin er en stående udfordring, og der er stort fokus på, at beboerne får den rette medicin på det rette tidspunkt. Det er leders oplevelse, at dokumentationsopgaven nu er en integreret del af hverdagen, men der er fortsat behov for opfølgning. Dette er også en del af årsagen til, at et af emnerne i forbedringsindsatsen er dokumentationsaudit.</p> <p>Det er kvalitetssygeplejerskens ansvar at udarbejde et samlet overblik over de utilsigtede hændelser, der indberettes. Leder fortæller, at der er fokus på at skabe udvikling og læring på baggrund af relevante utilsigtede hændelser. Det er den samlede ledelses ansvar at beslutte, hvor fokus i udviklingen skal ligge.</p> <p>Leder fortæller, at plejehjemmets sygefravær ligger højt i forhold til måltallet. Der arbejdes med forskellige ledelsesmæssige indsatser i forhold til at nedbringe dette. Leder oplever tilpasningsvanskeligheder i forhold til de nye regler om organisering af nattevagter. Dette skyldes, at nogle medarbejdere ønsker at arbejde som ved den tidligere organisering. Der er dertil fortsat rekrutteringsvanskeligheder - særligt i forhold til social- og sundhedsassistenter samt sygeplejersker.</p> <p>Plejehjemmet arbejder fortsat med Regnbueprofilen, herunder inviteres beboere fra andre plejehjem til aktiviteten "Regnbuestunder". Til denne er tilknyttet flere frivillige. Leder oplever, at aktiviteten er en succes. Plejehjemmet skal desuden deltage i Vinter-Pride 2020 ved at invitere til "Salon Sexus" - et åbent hus arrangement.</p>
--	--

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalinger fra det seneste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante faglige emner, som understøtter kvaliteten i leveringen af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder fortæller, at plejehjemmet er organiseret med en forstander, drift/administration og tre afdelingsledere. De tre afdelingsledere har hver deres tværgående ansvarsområde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pleje</i> - sygepleje, kvalitetsudvikling, utilsigtede hændelser, pleje/hygiejne</li> <li>• <i>Hjem</i> - eksistens, kultur, seksualitet og sorg</li> <li>• <i>Mad og muskler</i> - ernæring, måltid og terapeuter</li> </ul> <p>På nuværende tidspunkt er der stort fokus på det tværfaglige samarbejde samt at skabe ensartede arbejdsgange på afdelingerne.</p> <p>Plejehjemmet har tre fastansatte terapeuter, herunder en ergoterapeut, en fysioterapeut og en psyko-motorisk terapeut. Derudover har plejehjemmet syv sygeplejersker og kan trække på akutsygeplejen, når der ikke er sygeplejersker på vagt. Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag.</p> <p>En gang om ugen samles alle medarbejdere i hver afdeling og gennemgår beboerne ved et udvidet tavlemøde/tværfaglig konference</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet arbejder med en organisering, der understøtter kvalitetsarbejdet, tværfaglighed og samarbejde på tværs af afdelingerne, dette med beboerne som centrum for arbejdet.



Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen har ingen særlige ønsker ud over kontakten mellem beboer og medarbejder.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personligpleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder starter besøget med at hilse på beboeren. Medarbejder spørger ind til, om beboer har det godt. Medarbejder tiltaler beboer med venlighed, men generelt er der ikke megen kommunikation under plejen. Medarbejder orienterer beboer om, hvordan det står til med hudproblematikker omkring bleområdet. Medarbejder oplyser til tilsynet, at beboer ikke er i stand til at tale om morgenen, grundet helbredsmæssige problemstillinger. Dertil har beboer ikke høreapparat på. Beboer ønsker først dette på efter endt pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to personer</u></p> <p>Overordnet er dialogen mellem medarbejderne og beboer meget sparsom. Beboer har lukket øjne under hele plejeforløbet. Medarbejderne henvender sig sporadisk til beboer i en venlig tone, benytter beboers navn i tiltalen. Eksempelvis forflyttes beboer, uden at medarbejderne orienterer beboer om dette. Generelt er arbejdstempoet i observationsstudiet højt, og der observeres ikke en målrettet kontinuerlig sundhedsfaglig kommunikations-tilgang.</p> <p>Tilsynet bemærker, at når medarbejderne giver sig tid og er rolige i deres tilgang, reagerer beboer svagt på medarbejders henvendelser.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Medarbejderne spørger, om beboer er klar til at blive vasket, derefter igangsættes plejen i sengen. Medarbejder arbejder rutineret og informerer generelt ikke beboer omkring plejen. Beboer fremtræder rolig og virker afklaret med forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Plejen udføres, imens beboer har lukket øjne, og det er svært for tilsynet at afgøre, om beboer er indforstået med handlingerne. Det er dog tydeligt for tilsynet, at når medarbejderne orienterer beboeren om plejeforløbet, reagerer beboer på dette. Fx spørges ind til, om beboer ønsker at blive redt og få hårbøjle i håret, beboer reagerer tydeligt og tilkendegiver, at dette ønskes. I flere tilfælde orienterer/medinddrager medarbejderne ikke beboer om de leverede plejetiltag.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Under plejen i sengen opfordres beboer til at vende og dreje sig. Efter beboer er liftet op i kørestolen, køres beboer ud på badeværelset og klarer selv den øvre pleje. Beboer sidder ofte længe på badeværelset og ringer, når der er behov for medarbejderassistance ved den sidste del af plejen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u> Beboer deltager ikke i plejen.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i det ene observationsstudie er sparsom. Tilsynet vurderer desuden, at kommunikationsformen i det andet observationsstudierne ikke i tilstrækkelig grad tager afsæt i beboers individuelle og helbredsmæssige behov. Det er tilsynets vurdering, at brug af kommunikationsteknikker, der er målrettet beboernes udfordringer, ville være med til at styrke dialogen/kontakten til beboeren.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie bør arbejdes mere målrettet med at sikre, at beboer medinddrages og gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hjælpes ydes med en rehabiliterende tilgang i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie er det ikke muligt at arbejde ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

<p><b>Mål 2: Arbejdsgange</b></p>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u> Før plejen igangsættes, findes remedier frem til plejen. Medarbejder sætter håndsprit, handsker, vaskefad med pose omkring, bækkenstol med pose omkring bækkenet og affaldsspand frem. Der arbejdes i et roligt og afstemt tempo. Medarbejder forstyrres ikke under plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u> Medarbejderne finder klude frem, som vædes med vand og lægges på natbordet, affaldsspand stilles ved siden af sengen. Under plejen mangler der klude, og en medarbejder henter disse på badeværelset.</p> <p>Plejen bliver varetaget af to medarbejdere, det er ikke helt synligt for tilsynet, hvorledes de forskellige plejeopgaver er planlagt og organiseret mellem medarbejderne. Det er hovedsagelig den ene medarbejder, som varetager plejen.</p> <p>Under forløbet bliver den ene medarbejder kaldt til en akut opgave. Medarbejder reagerer omgående, og den anden medarbejder tager over i forhold til plejen.</p> <p>Tilsynet bliver efterfølgende orienteret om, at den ene medarbejder er elev, og at der derfor ikke er fastlagte faste roller under plejen.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en god organisering af arbejdet i det ene observationsstudie. I det andet observationsstudie er det tilsynet vurdering, at organiseringen/planlægningen af plejen kan styrkes ved udarbejdelse af faste arbejdsgangsbeskrivelser. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at medarbejder i det ene observationsstudie reagerer og handler korrekt i forhold til en akutopgave.</p>	

<p><b>Mål 3: Faglige opgaver</b></p>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u> Der redes seng og sikres, at boligen fremkommer ryddelig.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u> Sengen redes og vendelagen kontrolleres. Tilsynet bemærker, at natbordet ikke sprittes af efter plejeforløbet.</p>

<p>Personlig pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder starter med at vaske beboer i sengen. Der foretages nedre pleje, der vaskes fra rent til urent. Der skiftes relevant handsker under plejen med efterfølgende afspritning af hænderne. Derefter lejres beboer på sejlet og liftes over i kørestolen. Forflytningen foregår med stor rutine. Beboer køres derefter ud på badeværelset. Beboer lades alene på badeværelset, medarbejder har lagt vaskeklude og håndklæde frem. Sengen redes, og medarbejder forlader boligen og kommer først tilbage, da beboer ringer.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at beboer kan lide at tage sig god tid på badeværelset og ønsker at klare så mange ting som muligt selv. Beboer ringer, når der ønskes hjælp til de ting, som beboer ikke selv kan klare.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Plejen forgår i sengen. En medarbejder starter med at vaske beboer foroven. Den anden medarbejder begynder at give strømper og benklæder på. Det bemærkes, at strømperne er af to forskellige farver. Medarbejder anvender engangsklude, som er vredet op med vand og lagt i en bunke på natbordet. Vaskekludene er dermed kolde efter et stykke tid.</p> <p>Medarbejder anvender de samme handsker gennem hele plejen. Der vaskes korrekt fra rent til urent. Efter endt nedre pleje, tages handskerne ikke af, og der arbejdes videre med disse, indtil beboer er liftet over i kørestolen.</p> <p>Medarbejderne betjener liften med stor rutine og sikkerhed. Det bemærkes dog, at beboers fødder ikke har kontakt til fodstøtterne. I kørestolen hjælpes beboer med øvre påklædning, hår- og tandbørstning.</p> <p>Tandbørstningen foretages af medarbejder, og tilsynet bemærker, at beboer ikke gives mulighed for at spytte og skylle munden efter børstningen.</p> <p>Beboer køres ud i spisestuen og her gives medicin, efter at medarbejder har kontrolleret, om indhold i medicinæsken stemmer med medicinskema.</p> <p>Den ene medarbejder står ved siden af beboer og giver piller og yoghurt på ske. Da medicinen er indgivet, træder anden medarbejder til og giver beboer resten af morgenmaden. Beboer har fortsat lukkede øjne.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejder omkring plejeforløbet. Det anbefales, at der anvendes vaskefad og sæbe i plejen. Dertil orienterer tilsynet, at efter endt pleje skal der altid foretages handskeaftagning og efterfølgende håndvask eller afspritning af hænderne. Tilsynet har ligeledes dialog i forhold til medicin/morgenmadssituationen, og hvorledes denne kan kvalificeres.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at det ene observationsstudie udføres på en tilfredsstillende og sundhedsfaglig forsvarlig måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i det andet observationsstudie observeres en faglig og hygiejnisk mangelfuld arbejdsgang på enkeltstående opgaver. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske retningslinjer i forhold til korrekt handskeskift og efterfølgende afspritning af hænder ikke følges.</p>	

#### Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	I vindueskarmene på flere afdelinger ses, at der ligger rent vasketøj og fx en æske med handsker. På andre afdelinger fremstår vindueskarmene friholdt og med pottedplanter. Ligeledes ses, at gelænder på gangene anvendes til at hænge fx en snavset klud, tøj, nakkestøtte til en kørestol, plastpose og vaskeposer. På to afdelinger ses poser med snavset vasketøj ligge uden for beboernes boliger på gulvet.

	<p>Tilsynet taler med medarbejder om vasketøjet, og medarbejder oplyser, at vasketøjet godt kan ligge på gangen i nogen tid, før vognen til snavset vasketøj kommer forbi. Medarbejder oplyser tilsynet om, at der er en beskrivelse af, at vasketøjet skal lægges på gangen på en fast ugedag.</p> <p>I morgentimerne observerer tilsynet, at en medarbejder kommer gående sammen med en beboer på vej til spisetuen. Tilsynet bemærker, at medarbejder er iført handsker, som medarbejder tager af, imens han går.</p> <p>I køkkenet taler tre medarbejder om en beboers personlige hygiejne, og den ene medarbejder giver besked om, hvilken hjælp beboer skal modtage i plejen. Andre beboere kan overheøre beskeden.</p> <p>Fem beboere spiser frokost, der sidder én medarbejder ved bordet.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På gangen ses opslagstavle med oversigt over de faste ugentlige aktiviteter som café, træning, besøgshund, regnbuestund og sangeftermiddag.</p> <p>Ligeledes er ophængt en kalender over månedens aktiviteter. Der ses forskellige opslag i elevatoren om fx biograf og tilbud til pårørende.</p> <p>En beboer sidder alene i spisetuen, medarbejder tager sin kaffe og formiddagsmad og sætter sig ind i spisetuen til beboer. Medarbejder hilser venligt på beboer og stiller beboer nogle spørgsmål.</p> <p>I morgentimerne sidder to beboere i spisetuen og drikker kaffe, imens de taler med en medarbejder. En tredje beboer sidder og ser fjernsyn.</p> <p>På en anden afdeling sidder to beboere og ser fjernsyn. En medarbejder skal stille den ene beboer et spørgsmål og slukker derfor for fjernsynet. Tilsynet bemærker, at beboerne ikke spørges eller orienteres, inden fjernsynet slukkes.</p> <p>Tilsynet observerer den fælles træning ved plejehjemmets terapeuter. Der deltager 8 beboere, og der trænes siddende, blandt andet med forskellige hjælpemidler, som fx elastikker. Der spilles musik, og der samtales undervejs. Beboerne virker motiverede, engagerede og i godt humør. Medarbejderne er opmærksomme på beboerne og støtter dem i træningen. En beboer går lidt omkring i andet ærinde lige op ad træningen, og en medarbejder træder til og hjælper beboer.</p> <p>I øvrigt ser tilsynet ikke fælles aktiviteter. På to afdelinger bemærker tilsynet, at der særligt i det midterste køkken er samlet beboere løbende i formiddagstimerne.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om planlagt aktivitet på plejehjemmet, der passer til målgruppen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der med fordel kan arbejdes med rutinerne omkring beboernes vasketøj, så både hygiejne og hjemligheden på fællesarealerne sikres bedst muligt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en observeret træningssituation foregår under hensyntagen til beboernes behov og ønsker.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er glade for at bo på plejecentret, og de fleste beboere fremhæver medarbejderne og deres indsats som en væsentlig årsag til, at de er tilfredse med plejehjemmet. En beboer fortæller, at det har taget noget tid at vænne sig til at bo på plejehjemmet, men nu finder beboer sig godt tilpas. Beboer oplever at kunne leve sit liv, som hun ønsker det.</p> <p>En beboer synes, at boligen er dejlig. Beboer er også meget glad for medarbejdernes indsats. Dog oplever beboer, at der kan være lidt lang ventetid, når man har behov for hjælp. Beboer synes, at madens kvalitet er svingende, det er ensidig mad - især den varme mad. Kødet er hårdt og kedeligt.</p> <p>En anden beboer synes, at det er helt almindelig mad, som beboer er godt tilfreds med.</p> <p>En beboer har den opfattelse, at beboer snart skal hjem i egen bolig. Beboer er lidt svær at fastholde i samtalen, og det er vanskeligt for tilsynet at vurdere, hvorvidt beboer er helt relevant i sine udtalelser.</p> <p>En beboer fortæller, at der er en masse aktiviteter, man kan deltage i, hvis man har lyst. På tilsynsdagen er der mandagscafé på fjerde sal med kakao og boller.</p> <p>En beboer oplever, at det giver livskvalitet at bo side om side med andre søstre.</p> <p>En beboer fremhæver den store glæde, det giver at have besøg af pårørende dagligt, og at dette er med til, at beboer har en god hverdag.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne er bevidste om, at boligen er deres hjem, og at det er dem, der bestemmer i boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at aftenvagten spørger, om de må hjælpe beboer i seng lidt tidligere, fordi de skal gå. Beboer fortæller tilsynet, at beboer er et venligt menneske, så det svarer beboer ja til.</p> <p>To beboere fortæller, at de har valgt at spise i egen bolig, og at dette respekteres af medarbejderne, ligeledes ønsker den ene beboer ikke at deltage i aktiviteter.</p> <p>En beboer fortæller, at en specifik medarbejder giver hende bad på en helt særlig måde, som beboer sætter stor pris på.</p> <p>Nogle beboere kender til klippekortsordningen, men det er de færreste beboere, som er bevidste om, hvordan og hvornår det anvendes. En beboer viser tilsynet sine lakerede negle og fortæller, at der en dag også var en medarbejder, som gav beboer berøring på underarme og hænder, hvilket var rigtigt dejligt. Beboer vil meget gerne udenfor i solen, også selv om det er koldt. Beboer oplever kun at komme ud, når pårørende tilbyder det.</p> <p>En beboer har et ønske om at komme ud og se Nørrebro om aftenen. Dette har hun aftalt med aktivitetsmedarbejderen. En beboer fortæller, at hun har indflydelse på den hjælp, hun modtager. Medarbejderne er søde til at spørge hende, om alt er, som det skal være.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever, at det er trygt at bo på plejehjemmet. Beboerne fremhæver medarbejderne som et vigtigt element i, at man kan føle sig tryk. En beboer fortæller, at det betyder meget, at det er de samme medarbejdere, der hjælper beboer.</p>

	<p>En beboer har en fysisk funktionsnedsættelse, der kræver bistand til daglig behandling, og beboer er tryk ved, at medarbejderne følger hospitalets instrukser.</p> <p>En beboer er tryk, fordi der aldrig kommer ubudne gæster.</p> <p>En beboer fortæller, at det gør beboer tryk, at der er mennesker omkring hende, som hun kan tale med. Alle behandler hinanden godt.</p> <p>En beboer oplyser, at han ikke altid føler sig tryk, idet han oplever, at en medarbejder flere gange har taget nødkaldet fra beboeren med den begrundelse, at han ringer for meget. Beboer beskriver situationen som et slagsmål og finder det ikke rart. Beboer udtrykker utilfredshed med kommunikationen med denne medarbejder. Tilsynet har efterfølgende dialog med leder omkring beboers oplevelse. Leder undersøger sagen og kan ikke genfinde den beskrevne situation. Leder følger op med socialpædagogisk handleplan.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryk-hed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en konkret beboer oplever manglende tryk-hed i forhold til nødkald og kommunikationen med en konkret medarbejder.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for.</p> <p>En beboer oplever at få tildelt den hjælp, der er behov for. Beboer beskriver samtidig, at beboer godt kan have en tendens til at sige badet fra, da det kan være lidt anstrengende og tager på kræfterne. Beboer pointerer, at medarbejderne altid er opmærksomme på beboers behov, men at der grundet travlhed godt kan være dage, hvor der fx ikke er tid til barbering. På-rørende, som er til stede under tilsynsbesøget, bekræfter denne oplevelse og oplyser, at der gennem hele julen generelt har været for lidt personaleres-sourcer. Men er samtidig af den opfattelse, at medarbejderne gør, hvad der er muligt.</p> <p>Beboerne har forskellige relevante strategier for, hvordan de ville agere, hvis de får behov for at klage. Beboerne ville først og fremmest tale med de nærmeste medarbejdere om problemet.</p>
Praktisk støtte	<p>Boliger og fællesarealer fremstår rene ved tilsynets besøg. Tilsynet ser en ikke rengjort kørestol, øvrige hjælpemidler er rene.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring og oplever at modtage den aftalte støtte. En beboer har på tilsynsdagen fået gjort rent og skiftet sen-getøj.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboer har en tallerken stående med to ostemadder. En tredje ostemad ligger i beboers kurv på sofabordet, hvor der ligeledes ligger nogle blade. Tilsynet spørger beboer ind til maden i kurven, men beboer kan ikke rigtig besvare spørgsmålet relevant.</p> <p>Ifølge en beboer har denne et rigtigt godt forhold til rengøringsmedarbejde-ren, og dialogen imellem de to er humoristisk og drilagtig, men kærlig.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds med rengøringen. På-rørende supplerer med, at der ofte er meget beskidt i boligen. Det drejer sig både om toilet og gul-vene i boligen. Dagen før tilsynsbesøget har på-rørende selv gjort gulvene rene. På-rørende har indkøbt rengøringsremedier.</p>

Personlig pleje	<p>Beboerne er soignerede ved tilsynets besøg. En beboers snor til nødkald fremstår meget snavset.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og beskriver, hvordan de på forskellig vis selv deltager aktivt i plejen afstemt i forhold til deres ressourcer. En beboer beskriver, hvordan medarbejderne tager hensyn til, at beboers kræfter er svingende fra dag til dag, og at hjælpen justeres herefter. En beboer er tilfreds med den hjælp, hun får til personlig pleje, og fortæller, at medarbejderne hjælper beboer med det hele, og beboer er meget tilfreds. Det er beboers oplevelse, at hjælpen leveres med respekt og værdighed.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Kun en beboer ud af otte kender til sin kontaktperson, de fleste ved ikke, hvad en kontaktperson er. Flere nævner dog en bestemt medarbejder ved navn. En beboer beskriver, at medarbejderne hjælper beboer en uge, hvorefter en anden medarbejder tager over.</p> <p>Halvdelen af de beboere, tilsynet taler med, oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere. Beboerne har forskellig tilgang til, om dette har betydning for den hjælp, de modtager. Nogle beboere finder, at det ikke betyder noget, så længe medarbejderne kender til opgaverne, mens andre oplever det modsatte.</p> <p>Ifølge en beboer har medarbejderne travlt og har kun en sjælden gang tid til at sætte sig ned og tage en snak. Beboer mener, at man kan se på medarbejderne, at de har travlt.</p> <p>En anden beboer oplever, at medarbejderne har tid til at tage en lille snak, og der er ingen hastværk.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende. Hos en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at der er behov for mere soignering af boligen i det daglige.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har lidt forskellig oplevelse af kontinuiteten på plejehjemmet, men at de generelt er tilfredse med den hjælp, de modtager.</p>	

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Flere af beboerne er opmærksomme på at gøre brug af egne ressourcer og flere oplever at være meget selvhjulpne. Andre beboere oplyser, at det er medarbejderne, som tager sig af de praktiske daglige gøremål, og det er beboerne godt tilfredse med. En beboer fortæller, at beboer gør så meget, som hun selv kan i boligen.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne spørger, om beboer selv kan udføre forskellige ting, inden de gør noget. Beboer har ikke så mange kræfter og udtrættes let. En beboer har få ressourcer at gøre brug af. I forbindelse med badet kan beboer bruge sin højre arm, som hun vasker sig med i ansigtet mv. Det er beboers oplevelse, at medarbejderne opfordrer og motiverer hende til at gøre brug af sine få ressourcer.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan de i forskellig grad deltager i tilbuddene om aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne nævner fx træning, cykling, musik og banko. En beboer har tidligere været meget glad for bankospil, men synet er dårligt nu, og beboer savner at spille. En beboer er meget glad for at se operafilm, og vil generelt gerne deltage i de aktiviteter, der er mulighed for. Beboer kunne godt tænke sig, at der skete noget mere, for beboer oplever at sidde og vente på, at noget skal ske. Beboer oplever, at der ikke er noget fællesskab på afdelingen.</p>



	<p>En beboer fortæller, at en medarbejder har forsøgt at lokke hende til at træne et par gange om ugen, men det ønsker beboer ikke.</p> <p>En pårørende udtrykker ønske om, at medarbejderne arbejder mere med at motivere beboer, selv om det kan være svært.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne i forskellig grad oplever inddragelse i hverdagens gøremål, og at beboernes ressourcer inddrages på forskellig vis.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne har en respektfuld og anerkendende adfærd over for beboerne, og at kommunikationen er venlig og imødekommende.</p> <p>En beboer oplever, at man taler ligeværdigt sammen. Flere beboere fremhæver, at der er plads til humor i hverdagen, hvilket beboerne er meget glade for. En beboer fortæller, at medarbejderne altid hilser, når hun kommer ud på gangen. Det er beboers oplevelse, at alle medarbejderne kender beboer.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne generelt taler pænt, og beboer kan nævne flere medarbejdere ved navn.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er en venlig og respektfuld omgangsform på plejecentret.	

<b>Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere beskriver, hvordan indlæggelse og efterfølgende hjemkomst foregår på en god måde. Beboerne føler sig hjulpet af medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller, at det er beboer selv, der bestemmer, om beboer vil indlægges. Medarbejderne bliver ved beboer, indtil ambulancen kommer. Beboer har altid brev med hjem fra hospitalet, og så har medarbejderne helt styr på, hvad der skal foregå - det er beboer helt tryk ved.</p> <p>Tre beboere fortæller om deres indflytning på plejehjemmet, som for alle tre har været en behagelig oplevelse, hvor de har følt sig vel modtaget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne har oplevet gode overgange ved indlæggelse, ligesom flere beskriver en god indflytning på plejecentret.	



### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne kender de områder i kvalitetsarbejdet, som ledelsen har udpeget.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes efter kvalitetsstandarderne, og at der er et stort fokus på at sikre den bedst mulige pleje og omsorg. Medarbejderne beskriver, at der i arbejdet på plejecentret tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med fokusområder på kvalitetsmøder, fx håndhygiejne, UVI og medicinhåndtering.</p> <p>Der har på en afdeling været en del utilsigtede hændelser på medicingivning, og der har været arbejdet med PDSA cirkel på området. Der har desuden været arbejdet med faldforebyggelse, herunder beboers individuelle behov i denne sammenhæng.</p> <p>Der er arbejdet med dokumentationen, blandt andet i forhold til magtanvendelse. Medarbejderne er bekendt med, at der er kommet nye regler på området.</p> <p>Medarbejderne beskriver plejehjemmets ernæringsindsats med faglig indsigt og forståelse. Medarbejderne redegør for konsistenstrappen og screening af tygge-synke-problemer. Ligeledes har medarbejderne kendskab til ernæringscreening af beboerne, og hvilke handlinger der iværksættes på baggrund af dette. Medarbejderne oplever, at der har været en økonomisk problemstilling i forhold til valg af fortykkelsesmidler. Medarbejderne beskriver samarbejdet med ernæringskoordinator som godt.</p> <p>Der er fokus på det tværfaglige arbejde på tværs af afdelinger/etager. Der er god synergi ved, at man arbejder på tværs, og at dette giver et fagligt samarbejde.</p> <p>En gang om ugen holdes der tværfaglig konference på hver afdeling, og her deltager alle faggrupper. Dette finder medarbejderne meget givende.</p> <p>Medarbejderne kan med støtte redegøre for husets arbejde med "Pleje" - "Hjem" - "Mad og muskler". Medarbejderne beskriver, at det er meget vigtigt at kende individet, og at al hjælp tager udgangspunkt i beboernes behov, vaner og ønsker. Der er tæt samarbejde med de pårørende, og der arbejdes med livshistorie.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er velorienterede om de organisatoriske og kvalitetsforbedrende indsatser på plejehjemmet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller om deres overvejelser omkring professionel kommunikation med beboerne, hvor de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Møder beboerne ligeværdigt</li> <li>• Tager udgangspunkt i individet</li> <li>• Aflæser beboers dagsform</li> <li>• Lytter</li> <li>• Ikke viser deres travlhed</li> </ul>

	<p>I forhold til især beboere med demens er det vigtigt både at benytte og aflæse kropssproget.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kontinuitet er væsentligt for en god kommunikation, ligesom kendskabet til den enkelte beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de kender beboerne, og at man ellers orientere sig i besøgsplanen. I kontakten med beboer aflæser medarbejderne beboers reaktioner.</p> <p>Medarbejderne spørger beboerne om deres ønsker og behov.</p> <p>Der anvendes klippekort ud fra en individuel tilgang. Det er som oftest kontaktpersonen, som taler med beboer om, hvad de ønsker at benytte klippekortet til. Desuden inddrages pårørende, hvis beboer ikke selv kan give udtryk for sit behov. Man inviterer fx beboer på en gåtur.</p> <p>Afvikling af klippekort planlægges om morgenen. Der anvendes også klip til fx en tur til shoppingcenter.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan redegøre for formålet med rehabilitering, og hvordan der er fokus både på at vedligeholde og styrke beboernes ressourcer. Ligeledes hvordan træning indgår i dette.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes egne ressourcer, fx ved at anvende guidning og spejling. Der arbejdes med at motivere beboerne, og medarbejderne oplever, at det kan være en vanskelig opgave.</p> <p>Det er opgaver, som at lægge vasketøj på plads, vande blomster, gå ud med service og rede seng, som beboerne inddrages i.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er enkelte beboere, som har opnået et bedre funktionsniveau. En beboer har trænet sig selv med støtte fra medarbejderne til at kunne forflytte sig selv.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvordan en beboer har fået oraltræning, og derved har opnået at kunne spise igen, hvor beboer tidligere har anvendt sonde.</p> <p>Medarbejderne redegør for samarbejdet med fysioterapeuter, ergoterapeuter, psykomotorisk terapeut og ernæringskoordinator. Medarbejderne oplever, at der er god faglig sparring ved behov.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for kommunikation med beboerne og for, hvordan beboerens selvbestemmelse og rehabilitering understøttes i hverdagen.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de arbejder med beboernes tryghed med fokus på, at plejehjemmet er beboernes hjem. Ligeledes er kontinuitet vigtigt for beboernes oplevelse af tryghed. Hvis en beboer bliver utryk, fx pga. sygdom, sættes der fokus på, hvordan beboer igen kan gøres tryk i situationen.</p> <p>Der arbejdes med beboernes sikkerhed på en række punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faldforebyggelse</li> <li>• Korrekt medicin til tiden</li> <li>• Dysfagi</li> <li>• UVI forebyggelse</li> </ul> <p>Medarbejderne har kendskab til procedurer i forhold til smitte. Der er altid dialog med sygeplejerskerne, om hvilke procedurer der er gældende.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan dagens arbejde planlægges om morgenen, hvor dagens opgaver fordeles efter kompetencer og kontaktpersonordning/kontinuitet. Man læser op på fællesopgaver fra de to forrige vagter, og mødes igen i løbet af formiddagen og koordinere resten af dagens opgaver.</p> <p>Ved udførelsen af plejen, tilrettelægges den først, så man ikke mangler noget, når plejen påbegyndes. Medarbejderne har telefonen med under plejen, dog er der undtagelser hos beboere, som lettere bliver forstyrret.</p> <p>Ved forandringer hos beboer drøftes dette med en kollega, og evt. med en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Det aftales, om der skal foretages måling af værdier eller yderligere observation.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres løbende på de daglige opgaver. Større dokumentationsopgaver, som revidering af besøgsplaner, udføres, når der er tid til det. Medarbejderne kender til retningslinjer for opdatering, som det som hovedregel er kontaktpersonen, der skal sikre.</p> <p>Der kan dokumenteres i dokumentationsrummet, hvis man ønsker at sidde i fred og ro. Det vurderes fra situation til situation, hvad behovet er.</p> <p>Medarbejderne oplever, at man kan få hjælp af kollegaer til dokumentationen, og der er flere ressourcepersoner, man kan trække på. Disse har mere viden og er gode til at hjælpe med det, der er svært.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejdere med længst anciennitet kender til Beredskabsmappen.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til KK-net, men anvender det ikke. En medarbejder ledte efter instrukser på KK-net i anledning af tilsynets besøg, men fandt ikke det ønskede materiale.</p> <p>Medarbejderne kender ikke til VAR i praksis, men har hørt om det. Medarbejder henviser til en sygeplejerske, som ofte hjælper med at finde vejledninger ved behov.</p> <p>Medarbejderne kan ikke nævne konkrete vejledninger, som de har anvendt for nylig.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for arbejdsgange omkring plejen og den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke aktivt anvender instrukser og vejledninger, men i højere grad søger vejledning hos de øvrige sundhedsfaglige medarbejdere.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne kender til besøgsplanens funktion og opbygning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Præcis</li> <li>• Let læselig</li> <li>• Tage udgangspunkt i beboers ressourcer</li> <li>• Angive tidspunkter</li> </ul>

	Medarbejderne kan med støtte redegøre for den handleanvisende tilgang.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens anvendelse og faglige indhold.	

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2019" 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 plejehjemmet 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 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften timer 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:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)



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

Vi har gennemgået tilsynsrapporten og takker for en god og beskrivende rapport.

Vi håber at rapporten vil blive læst af vores kommende "kunder" og samarbejdspartnere, da indholdet i høj grad nuancerer den mindre gode vurdering - og viser noget af det, som vi er meget stolte af og glade for fungerer på Slottet.

Til trods for vores tilbagegang - ift den fremgang vi har vist ved de seneste tilsynsbesøg - så har vi fået god læring med os, som vi er i gang med at omsætte i hverdagens pleje og omsorg af Slottets beboere.

**Vi har ikke fundet faktuelle fejl, men har følgende ønsker til præciseringer:**

- Side 5, nederst i hvad vi har særligt fokus på i kvalitetsarbejdet, vil vi gerne have tilføjet "traditioner"; "Plejhjemmet er på nuværende tidspunkt ved at samle erfaringer sammen, eksempelvis i forhold til **traditioner** og ritualer i forbindelse med dødsfald".
- Side 6, lige før samlede vurdering 1: Leder oplever, at aktiviteten er en succes. Plejhjemmet bidrager til Vinter Priden 2020 ved at invitere til "Salon Sexus" et åbent hus arrangement.
- Side 7, ledelsen har ingen særlige ønsker, udover kontakten mellem beboer og medarbejder.
- Side 12, lige før samlede vurdering - 2. Leder undersøger sagen og kan ikke genfinde den beskrevne situation. Leder følger op med social pædagogisk handleplan.
- Side 16, Rehabilitering - sidste afsnit. Medarbejderne redegør for samarbejdet med fysioterapeut, ergoterapeut, PSYKOMOTORISK TERAPEUT og ernæringskoordinator.

**BDO tilretter rapporten med ovenstående præciseringer.**

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 6. januar 2020 (dækkende året 2019) på Plejehjemmet Slottet, Københavns Kommune

---

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering 2019 er:

### Mindre tilfredsstillende

medens tilsynets vurdering i 2018 var: ”godt og tilfredsstillende”.

Ældrerådet har noteret sig følgende som positivt nemlig, at der er fulgt relevant op på anbefalinger fra det seneste tilsyn. Det er også tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante faglige emner, som understøtter kvaliteten i leveringen af pleje og omsorg, og at der arbejdes med en organisering, der understøtter kvalitetsarbejdet, tværfaglighed og samarbejde på tværs af afdelingerne – og dette med beboerne som centrum for arbejdet.

Rådet har imidlertid bl.a. også noteret sig, at tilsynet, der under observationsstudierne har fundet, at der er sparsom kommunikation mellem personale og beboerne dermed har medført, at tilsynet anbefaler, at beboermedinddragelse og selvbestemmelse bør sikres yderligere, Tilsynet anbefaler derfor, at medarbejderne foretager en faglig drøftelse af, hvordan der kan anvendes forskellige kommunikationsteknikker, der målrettes beboernes udfordringer - dette som et led i at styrke dialogen/kontakten til beboerne.

Ældrerådet har megen fokus på, at mange ældre føler sig ensomme (også på vore plejehjem) og en af vejene til at imødegå ensomhed kan være en ligeværdig dialog mellem medarbejdere og beboere og samtidig dermed bl.a. kan danne grundlag til understøttelse af den lige værdighed og gensidige respekt som naturligt må være til stede mellem Plejehjemspersonalet og beboerne.

Tilsynet er fremkommer yderligere en række anbefalinger (f.eks. at der følges op i forhold til en konkret beboers oplevelser omkring nødkald og *kommunikation*), hvilke anbefalinger Rådet har bemærket sig.

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 165 lande.*

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

