

Tilsynsrapport

# Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn  
30. juni 2016

# 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	9
3.4	gruppeInterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - formel høring	20

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Maria Hedin
<b>Antal boliger</b>
39 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 30.juni 2016
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 ufaglært)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter Louise Marie-hjemmet.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

### *Særdeles tilfredsstillende*

Plejecentret har fokus på, hvorledes den høje kvalitet i den sundhedsfaglige indsats og kvaliteten i dokumentationen fastholdes. Plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet bemærker positivt, at flere fokusområder er særligt udvalgt i forhold til at sikre beboernes medbestemmelse og indflydelse.

Emner i kvalitetsarbejdet prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.

Organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret tager afsæt i en socialpædagogisk tilgang med fokus på beboernes helhedssituation.

Under observationsstudiet af morgenmåltid vurderes det, at kommunikationen er præget af god stemning med livlig dialog mellem beboere og medarbejdere. Beboerne har gode valgmuligheder i forhold til morgenmåltidet, og der tages hensyn til individuelle ønsker. Servering af morgenmåltidet er velorganiseret, og medarbejderne er bevidste om deres individuelle roller i forhold hertil. Tilsynet vurderer, at der er en særdeles god og hyggelig stemning omkring morgenmåltidet. Medarbejderne er omkring beboerne og har stort fokus på at skabe hyggelig stemning og dialog - både mellem medarbejdere og beboere og beboerne indbyrdes. Tilsynet vurderer dog, at der med den i forvejen gode stemning i spisestuen, og ikke mindst medarbejdernes evne til at sikre dialog, hermed ikke er reelt behov for at høre højt musik fra radioen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejecentret. En beboer har haft en oplevelse for et år tilbage, der stadig påvirker beboerens trivsel.

Beboerne oplever generelt selvbestemmelse og er trygge i hverdagen. Der er tilfredsstillende tilbud om aktiviteter.

Beboerne får den hjælp, de har behov for, og som svarer til beboernes forventninger. Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Beboerne har kendskab til kontaktpersonordningen og oplever, at det primært er i ferieperioder, at der kommer afløsere.

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld kommunikation med andre beboere.

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusemner og kan beskrive, hvorledes der arbejdes med disse i hverdagen. Medarbejderne er meget bevidste om, at der i kvalitetsarbejdet konstant tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov, ønsker og vaner. Med faglig overbevisning kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Der er faglig bevidsthed om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.

På plejecentret arbejdes der ud fra en rehabiliterende tilgang i plejen, og medarbejderne har fokus på, hvad der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange og har fokus på at forebygge unødige forstyrrelser.

Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Tilsynet bemærker positivt, at der er fokus på at sikre, at medarbejdernes viden om indholdet i instrukserne holdes ajour.

De interviewede medarbejdere virker engagerede i jobbet.

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

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at man har valgt at skrue højt op for radioen på trods af i forvejen god stemning og livlig dialog omkring morgenmåltidet.	1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret reflekterer over relevansen i brugen af musik fra radioen ved måltidets servering.
Tilsynet bemærker, at en beboer har haft en oplevelse for et år siden, der stadig påvirker beboerens tilfredshed ved at bo på plejecentret.	2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til dialog med beboeren om en tidligere oplevelse, som stadig påvirker beboerens trivsel.
Tilsynet bemærker, at en beboer udtaler, at især nye medarbejdere kan tale lidt ned til beboeren.	3. Tilsynet anbefaler, at der som led i introduktion af nye medarbejdere sættes fokus på omgangstonen med beboerne.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Ved tilsynet i 2015 blev der ikke givet anbefalinger.</p> <p>Kvaliteten i den sundhedsfaglige indsats og beboernes tilfredshed fastholdes ved fokus på beboerstyring, hvor der løbende foretages mange små brugerundersøgelser. Beboerne oplever, at små problemer løses løbende. Plejecentret arbejder teambaseret med fokus på at være opsøgende i forhold til beboerne.</p> <p>Kvaliteten i den sundhedsfaglige dokumentation sikres ved, at sygeplejersken følger op på dokumentation og udfører egenkontrol.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på, hvorledes den høje kvalitet i den sundhedsfaglige indsats og kvaliteten i dokumentationen fastholdes.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Særligt fokus på beboerinddragelse i aktiviteter. Beboerne bestemmer, hvilke aktiviteter der skal være i huset. Blandt andet gymnastikhold, der er tilpasset forskellige beboergrupper. Der er aktiviteter henover dagen og om aftenen. En af fire tilstedeværende aftenvagter har ansvar for at sikre sociale aktiviteter i løbet af vagten.</p> <p>Equass certificering er undervejs. Den valgte certificering er normalt målrettet sociale tilbud, men det er ledelsens oplevelse, at netop denne certificeringsmodel passer rigtig godt til den socialpædagogiske tilgang, man har på Louise Mariehjemmet. Certificeringen har fokus på beboernes medinddragelse i hverdagen.</p> <p>Der arbejdes med udarbejdelse af såkaldt "min plan", hvor det igennem interview af beboerne sikres, at beboernes ønsker italesættes og dokumenteres, så disse kan sikres indfriet i størst muligt omfang.</p> <p>Plejecentret er ved at implementere nyt elektronisk system "Sekoia". Løsningen består af personlige touchskærme med faglige apps, der mindsker kontortid og øger beboertid. Fremadrettet skal løsningen erstatte alle lister og skemaer. Der vil blive opsat skærme i alle boliger, hvoraf eksempelvis dagens kalender og opgaver registreres. På skærmene vil der være mulighed for, at beboerne kan se på billeder af pårørende eller lignende, når skærmen ikke anvendes af medarbejderne. Ledelsen forventer, at det nye system skal medvirke til at sikre et større overblik og mindske utilsigtede hændelser.</p>

	I kvalitetsarbejdet er der særligt fokus på at arbejde i selvstyrende teams. Kommunikation er et af hovedemnerne for teamarbejdet, det betragtes som særdeles væsentligt for den samlede kvalitet.
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	Korttidssygefraværet på plejecentret ligger på et tilfredsstillende niveau. Der har gennem de seneste år været arbejdet meget med forebyggelse af utilsigtede hændelser. Fokus har været den lærende vinkel, hvor det italesættes, hvorledes man gør hinanden bedre. Når der har været situationer med utilsigtede hændelser, tager sygeplejersken en samtale med medarbejderne om, hvad der skal til for at rette op. Der er registreret utilsigtede hændelser på blandt andet medicin og falduheld.  Ledelsen oplyser, at personaleomsætningen ligger på et forventeligt og tilfredsstillende niveau.  Efter sommerferien implementeres nyt omsorgssystem NEXUS.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Fokusområderne er særligt udvalgt i forhold til at sikre beboerne medbestemmelse og indflydelse. Emner i kvalitetsarbejdet prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.	

<b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	Der arbejdes teambaseret i de tre plejeteams. Personalet er sammensat af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, dog med en overvægt af sidstnævnte. Der er ligeledes ansat en sygeplejerske på plejecentret.  Fra august ansættes en sygeplejerske i hvert team med henblik på at give plejecentret endnu et kvalitetsløft.  Tilgangen er den socialpædagogiske tilgang, og der arbejdes ud fra et helhedssyn på beboerne.  Plejecentret arbejder ud fra defineret mission, værdier og overordnede mål.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret tager afsæt i en socialpædagogisk tilgang med fokus på beboernes helhedssituation.	

<b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Ses der eksempler på, at medarbejderne arbejder ud fra den socialpædagogiske tilgang?



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u></p> <p>Tilsynet observerer et morgenmåltid i fælles spisestue. Der er en hjertelig og glad tone i kommunikationen. Medarbejderne taler meget med beboerne. Der observeres kun ganske sparsom intern snak imellem medarbejderne. Medarbejdernes kommunikation med beboerne er præget af humor og en positiv og anerkendende tilgang.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u></p> <p>Der bliver spurgt til velbefindende og flere gange til ønsker om kaffe og mad.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u></p> <p>Ved tilsynets ankomst har de fleste beboere allerede sat sig til bords. Der observeres derfor ingen beboere, der selv tager maden fra buffeten, alt serveres, dog serveres der ved nogle borde kaffe på kande. Tilsynet får senere oplyst, at beboerne inviteres hen til buffetbordet, inden de sætter sig for at vælge, hvad de gerne vil spise den pågældende dag. Buffeten varierer fra dag til dag.</p> <p>Flere beboere kan efter servering selv klare at smøre maden og indtage denne uden støtte.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen omkring morgenmåltidet er præget af god stemning med livlig dialog mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har valgmuligheder i forhold til morgenmåltidet, og der tages hensyn til individuelle ønsker.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u></p> <p>En medarbejder varetager de praktiske opgaver omkring morgenmåltidet. Det er tydeligt, at medarbejderen er bevidst om sine opgaver i forhold til morgenmåltidet. Medarbejderen arbejder målrettet og fokuseret på opgaven.</p> <p>Medarbejderen hjælper beboerne, efterhånden som disse ankommer til spisestuen.</p> <p>En anden medarbejder støtter beboere i at spise, øvrige medarbejdere har samtaler med beboerne.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at det allerede fra morgenstunden planlægges, hvilke medarbejdere der skal varetage opgaver omkring måltiderne.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at servering af morgenmåltidet er velorganiseret, og medarbejderne er bevidste om deres individuelle roller i forhold hertil.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u> Ikke relevant under observationsstudiet.
Personlig pleje	<u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u> Ikke relevant under observationsstudiet.

**Tilsynets samlede vurdering -**

Ingen bemærkninger

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p><u>Observationsstudie - morgenmåltid:</u></p> <p>Der er 9 beboere, der spiser ved 5 borde, kun en sidder alene, lidt tilbage-trukket. Tilsynet vurderer, at denne beboer har behov for afskærmning. Medarbejder er opmærksom på beboerens behov, men lader vedkommende sidde alene.</p> <p>Der serveres fra buffet, der spilles ret høj radio med moderne popmusik. En medarbejder fortæller venligt en beboer "du sidder her i stuen og hører radio".</p> <p>Ved to borde er der livlig samtale, der er god stemning.</p> <p>Indretningen er praktisk og pæn, og der er kunstige blomster og dækkeser-vietter, servietter, salt og peber på bordene.</p> <p>En medarbejder sørger for, at det beboerne ønsker bliver bragt til bordene, f.eks. mad, bestik mm. Medarbejderen er venlig og forklarer, hvad hun gør.</p> <p>Flere medarbejdere (4) kommer igennem rummet, det foregår roligt, og de stopper op og taler med beboerne, når de passerer.</p> <p>Medarbejder anvender desinfektion, før han sætter sig ved spisebordet. Andre medarbejdere gør det ikke.</p> <p>Der er hele tiden medarbejdere tilstede, imellem 1-4 ad gangen.</p> <p>En beboer får medicin til kaffen.</p> <p>Der er en meget hjertelig tone, mange smil mellem nogle af beboerne og de faste medarbejdere.</p> <p>En beboer omtales af andre beboere som "den nye dame". Beboerne gør ikke forsøg på at komme i kontakt med den nye beboer, men taler kun om vedkommende på afstand. Medarbejder opfanger samtalen og fortæller en lille historie om, at det er hans veninde. Dette får skabt kontakt imellem den nye og de andre beboere.</p> <p>Ved flere borde observeres beboere i samtale med hinanden. En beboer kommer ind i spisestuen, sætter sig på sin rollator og taler med de andre.</p>

	<p>Der bliver talt om flere ting, beboers tøj, hvad der foregår lige nu (morgenmad), at der skal gås tur senere, og hvilken indflydelse regnen vil have på det. En medarbejder taler med en beboer om familien.</p> <p>Tilsynet bemærker i øvrigt, at særligt fællesarealer i stueetagen er indrettet med hyggelig og hjemlig stemning. To øvrige etager, hvoraf den ene primært anvendes til træning og aktivitet, er indrettet mere spartansk og praktisk, fremfor en indretning der indbyder til hyggeligt samvær. Tilsynet får oplyst, at ledelsen er opmærksom på problemet, og at det ofte bliver drøftet, hvorledes der kunne ændres herpå. Leder vil sætte fornyet fokus på udfordringen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På plejecentret er der varierede tilbud om aktiviteter gennem hele dagen for beboerne. Dagens aktiviteter er gåture og bankospil.</p> <p>Flere beboere henviser til dagens arrangementer.</p> <p>Socialt samvær sker på stueetagens fællesareal, hvor flere beboere er samlet om morgenen/formiddagen. Jf. beskrivelserne under punktet vedrørende "Fællesarealer".</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er særdeles god og hyggelig stemning omkring morgenmåltidet. Medarbejderne er omkring beboerne og har stort fokus på at skabe hyggelig stemning og dialog - både mellem medarbejdere og beboere og beboerne indbyrdes.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at der med den i forvejen gode stemning i spisestuen, og ikke mindst medarbejdernes evne til at sikre dialog, hermed ikke er behov for at høre højt musik fra radioen.</p> <p>Der er tilfredsstillende tilbud om aktiviteter.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>En beboer fortæller, at det er dejligt at bo på plejecentret, da der er tilbud om aktiviteter hver dag, og at man ofte kommer på ture.</p> <p>Anden beboer nyder den veltillavede mad og sin store lejlighed. Beboer glæder sig over, at det er muligt at lave mange kreative ting. Beboeren er blevet bedt om at dekorere nogle bølter til etagerne.</p> <p>To øvrige beboere har boet på plejecentret i flere år. De udtrykker begge, at de er tilfredse med at bo på plejecentret, men samtidig oplever de, at der er sket en markant ændring gennem årene.</p> <p>En af beboerne oplever, at beboerne på plejecentret er blevet meget komplekse, og at det kan være svært at finde ligestillede at tale med. Anden beboer synes, at man kan mærke, at der er sket besparelser gennem årene, og at der er sket en ændring i styringen af plejecentret, men ønsker ikke at uddybe dette nærmere. Tilsynet erfarer senere under interviewet, at den sandsynlige baggrund for beboerens udtalelser herom skyldes en oplevelse, som beboeren havde for et år siden i forbindelse med indlæggelse på hospital.</p>

Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne giver eksempler i forhold til indflydelse på valg af aktiviteter, deltagelse i Brugger- Pårørenderåd og i forhold til valg af menuer.</p> <p>En beboer oplever, at det ikke er altid, at der bliver lyttet.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for, at de er trygge ved at bo på plejecentret.</p> <p>Beboere finder det trygt, at personalet kigger ind med jævne mellemrum. Det beskrives, at nattevagterne er gode til at liste sig ind til beboeren om natten for at se, om alt er vel.</p> <p>En beboer synes, det er lidt barsk at tænke på, at plejecentret er et sted, man bliver til man dør.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejecentret. En beboer har haft en oplevelse for et år tilbage, der stadig påvirker beboerens trivsel.</p> <p>Beboerne oplever generelt selvbestemmelse og er trygge i hverdagen.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de er tilfredse med omfanget af den hjælp, de modtager.</p> <p>I forhold til de interviewede beboere observeres der ikke eksempler på beboere, der har behov, der ikke imødekommes.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle beboere er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger og hjælpemidler er i tilfredsstillende rengjort stand.</p>
Personlig pleje	<p>Alle beboere er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Tilsynet observerer, at beboerne er velsoignerede.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne har kendskab til kontaktpersonsordningen og fremhæver den gode kontakt med disse.</p> <p>En beboer mener, at man skifter kontaktperson hver 6. måned.</p> <p>Tre beboere oplever, at der er en del afløsere i ferieperioder, men derudover er det en fast stab af medarbejdere.</p> <p>En beboer synes det er ærgerligt, at der er udskiftning blandt medarbejderne. Beboeren savner nogle af medarbejderne fra år tilbage.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for, og som svarer til beboernes forventninger.</p> <p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Beboerne har kendskab til kontaktpersonsordningen. Beboerne oplever, at der i ferieperioder er en del afløsere.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver sig selv som værende rimelig selvhjulpne i forhold til personlig hygiejne. Beboerne er meget bevidste om at klare mest muligt selv. Flere af beboerne beskriver med stort engagement, hvilke opgaver de selv varetager.</p> <p>En beboer holder sig i gang ved at klare praktiske opgaver i boligen og gåture til byen sammen med andre beboere. Beboeren har en fugl, som hun også selv passer. Beboeren fortæller, at hun har lært beboere fra andre etager at kende gennem centrets aktiviteter.</p> <p>Anden beboer går ture hver dag og deltager i billardspil som eneste aktivitet.</p> <p>Tredje beboer fortæller, at hun var meget dårlig ved indflytningen på plejecentret, men har nu fået det så godt, at hun selv stiller spørgsmålstejn ved relevansen i at bo på plejecentret. Beboeren reflekterer lidt og mener, at hun formentlig i dag godt kunne klare sig i egen bolig uden for plejecentret. Beboeren pointerer, at hun dog ikke har ønsker om at flytte.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at omgangstonen er god på plejecentret. Kommunikationen beskrives som venlig og imødekommende.</p> <p>Beboerne oplever, at der tages hensyn til deres ønsker og vaner i hverdagen</p> <p>En beboer fortæller, at han har let ved at sige til og fra, hvis han oplever, at der tales ned til ham. Beboeren synes, at det især er de nye medarbejdere, der nogle gange kommer til at tale ned til ham.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld kommunikation.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Beboerne husker generelt ikke helt, hvordan overgangen fra eget hjem/MTO til plejecentret har været. To af beboerne har boet på plejecentret gennem 6-7 år.</p> <p>To beboere har ikke været indlagt på hospital, mens de har boet på plejecentret.</p> <p>To beboere har oplevet indlæggelse fra plejecentret til hospital.</p> <p>En af beboerne fortæller, at der umiddelbart efter udskrivelse blev iværksat fysioterapi, hvilket beboeren var meget tilfreds med.</p>

	Anden beboer har været indlagt for et år siden. Ifølge beboeren blev vedkommende dårlig en aften og ville tilses af en læge. Beboeren oplevede ikke, at medarbejderne lyttede til hans bekymringer og ønske om indlæggelse. Først da beboeren blev vred, blev beboeren indlagt. Beboeren var indlagt i 14 dage.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Beboerne har svært ved at besvare spørgsmål relateret til overgange mellem sektorer. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har haft en oplevelse for et år siden, der stadig påvirker beboerens trivsel.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Der er fokus på beboernes velfærd og medarbejdernes trivsel i jobbet. Der arbejdes målrettet med at tilbyde en pleje og omsorg, der er målrettet den individuelle beboer.</p> <p>I fokuseringen på aktiviteter er der særlig opmærksomhed på, at beboerne får glæde og gavn af aktiviteterne. Derfor inddeles de efter funktionsniveau. Når der eksempelvis tilbydes gruppeaktivitet, er der ofte mange medarbejderne med i aktiviteten for at kunne give den enkelte beboer den nødvendige støtte.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det har stor værdi for dem at deltage i aktiviteter med beboerne, da man på denne måde bliver en del af hele beboerens hverdag. Aktiviteter betragtes som en god og sjov måde at være sammen med beboerne på.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der skal indføres ny velfærdsteknologi med touchskærme. Medarbejderne ser meget frem til det nye arbejdsredskab og fortæller, at det ikke blot bliver en forbedring i forhold til deres arbejde, men at der også er flere muligheder målrettet beboerne selv. Eksempelvis kan der vises familie billeder på skærmen og installeres spil.</p> <p>Medarbejderne er orienteret om den forestående certificering.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusemner og kan beskrive, hvorledes der arbejdes med disse i hverdagen. Medarbejderne er meget bevidste om, at der i kvalitetsarbejdet konstant tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov, ønsker og vaner.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Ifølge medarbejder sikres den gode dialog via åbenhed.</p> <p>Kropssproget er meget vigtigt, samt at beboerne mødes ligeværdigt og åbent.</p>

	<p>Medarbejder beskriver, at man skal behandle beboerne, som man selv ønsker at blive behandlet.</p> <p>Kommunikationen skal afpasses i forhold til den enkelte beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne oplever, at beboerne i høj grad har medindflydelse på eget liv. Medarbejderne nævner eksempler i forhold til personlig hygiejne, mad, boligens indretning, aktiviteter og mad. Medarbejderne beskriver, at beboernes medindflydelse sikres ved hele tiden at spørge ind til beboernes ønsker og behov.</p> <p>Der er beboermøde en gang om måneden og Bruger- Pårørendemøde 2 x årligt.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes med rehabilitering på den enkelte beboers behov og ud fra et udgangspunkt, hvor forventningerne ikke bliver urealistiske. Beboerne støttes i hjælp til selvhjælp, og det forklares til beboerne, hvorfor det er vigtigt.</p> <p>Ros og anerkendelse er en vigtig del af det rehabiliterende arbejde.</p> <p>I den rehabiliterende tilgang samarbejdes med fysioterapeut, tandlæge, frisør og fodterapeut.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i plejen.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at beboerne skal støttes og motiveres til at give udtryk for følelser og behov.</p> <p>Medarbejderne finder det vigtigt for beboernes oplevelse af tryghed, at der gives den nødvendige tid til beboerne, og at man signalerer nærhed i samværet med beboerne.</p> <p>Det er vigtigt at være opmærksom i øjeblikket, da beboerne ikke må føle sig til besvær. Der skal være tid til den lille samtale.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende. Eksempelvis er der fokus på at tilbyde væske gennem hele døgnet. Nogle beboere tilbydes hjemmelavet proteindrikke og beriget mad.</p> <p>I forebyggelse af tryksår anvendes de nødvendige hjælpemidler såsom tryksårsmadrasser.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, hvad der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at man hver morgen starter med et møde, hvor dagens opgaver bliver fordelt. Medarbejderne har tilknytning til faste afdelinger, men dagens bemanning og situation kan betyde, at man skal hjælpe på andre etager.</p> <p>Dagens opgaver fordeles i forhold til plejen, måltiderne og aktiviteter.</p> <p>Hver enkelt medarbejder får ansvar for konkrete beboere den pågældende dag. Det er medarbejdernes oplevelse, at dagen er veltilrettelagt og ingen er i tvivl om, hvilke forventninger der er til, hvad de skal lave.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke, at telefoner forstyrrer i unødigt grad, da man er bevidst om ikke at besvare opkald, når man har opgaver, hvor forstyrrelser ikke må forekomme. Eksempelvis har man aldrig telefonen med ind til alvorligt syge beboere.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Arbejdet i omsorgssystemet er teamets ansvar. Der er pc på hver etage og i medicinrummet. Der er altid en pc til rådighed.</p> <p>Har man brug for fordybelse, kan dokumentationsarbejdet foregå i kælderetagen.</p> <p>Alle medarbejdere kan dokumentere i omsorgssystemet. Har man brug for sparring sker dette ved hjælp fra kolleger eller nærmeste leder.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne anvender gældende instrukser og vejledninger. Disse findes i medicinrummet og på de enkelte etager.</p> <p>Nye medarbejderne introduceres til instrukser og vejledninger.</p> <p>Sygeplejersken anvender PPS.</p> <p>Der arbejdes løbende med faglig drøftelse og gennemgang af instrukser. Eksempelvis drøftes instrukser omkring håndhygiejne, nedre toilette, terminale beboere og lignende. Drøftelsen foregår én gang pr. uge, hvor der tages en instruks op hver gang. Medarbejderne oplever, at denne fremgangsmåde giver stort fagligt udbytte.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er fokus på at forebygge unødige forstyrrelser.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Der er fokus på at sikre, at medarbejdernes viden om indholdet i instrukserne holdes ajour.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgnrytmeplaner ligger i printet udgave, således at der er let adgang til disse for afløsere.</p> <p>Døgnrytmeplanen opdateres ved ændringer i beboerens funktion. Der følges op minimum én gang pr. uge.</p> <p>Sygeplejersken og ledelsen kvalitetssikrer indholdet i døgnrytmeplanerne. Der anvendes kalender-registrering for at sikre, at der sker evaluering på alle døgnrytmeplaner.</p> <p>Medarbejderne oplever, at døgnrytmeplaner er et godt arbejdsredskab i hverdagen.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen yderligere 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 2016" 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, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

	Samlet vurdering
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

# 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

# BILAG - FORMEL HØRING

## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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