

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Peder Lykke Centret**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2018

# INDHOLD

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.0 | Formalia   | 2  |
| 2.0 | Vurdering  | 3  |
| 2.1 | Tilsynets samlede vurdering                              | 3  |
| 2.2 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger                   | 4  |
| 3.0 | Datagrundlag   | 5  |
| 3.1 | Interview med ledelse                                    | 5  |
| 3.2 | Observationsstudier                                      | 6  |
| 3.3 | Interview med beboere                                    | 11 |
| 3.4 | Gruppeinterview af medarbejdere                          | 14 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode                               | 18 |
| 4.1 | Formål og indhold  | 18 |
| 4.2 | Metode   | 18 |
| 4.3 | Vurderingsskala  | 19 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse                               | 20 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger                                   | 21 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 22 |
| 7.0 | Bilag - Formel høring                                    | 23 |

---

## 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>  |
| Peder Lykke Centret, Peder Lykkes Vej 63-65, 2300 København S   |
| <b>Leder</b>  |
| Mette Olsen   |
| <b>Antal boliger</b>  |
| 148 boliger   |
| <b>Dato for tilsynsbesøg</b>  |
| Den 18. juni 2018   |
| <b>Datagrundlag</b>   |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie x 3</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 2 social- og sundhedshjælpere)</li></ul> |
| <b>Tilsynsførende</b>   |
| Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske<br>Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab<br>Mette Norré, Senior manager og sygeplejerske   |

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Mindre tilfredsstillende*

Ovenstående vurdering er givet på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på plejecentret, men at der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk. Tilsynet bemærker, at de fundne mangler primært drejer sig om overholdelse af hygiejniske retningslinjer. Der er således tale om mangler inden for et nærmere afgrænset område, som vil kunne afhjælpes med en fokuseret og målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i alle tre observationsstudier er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer. Beboernes selvbestemmelsesret sikres, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang. Tilsynet vurderer i forhold til et enkelt af observationsstudierne, at beboer kun i mindre grad er medinddraget i dele af plejeforløbet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i to af de tre observationsstudier foregår på meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at der mangler struktur og planlægning af plejeforløbet for at give beboer en tilfredsstillende, værdig og behagelig oplevelse.

Vedrørende hjælpen til personlig pleje er det tilsynets vurdering, at denne i alle tre observationsstudier udføres med udgangspunkt i beboers særlige behov, ønsker og vaner. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har en udfordring i forhold til afspritning af hænder efter handskeaftagning ved nedre pleje og imellem diverse handlinger, fx når boligen forlades. Det er tilsynets vurdering, at håndteringen af vasketøj i et af observationsstudierne er mindre tilfredsstillende, da beskidt sengetøj bør fragtes i vaskepose for at bryde smitteveje. Dette understøttes af observationer på fællesarealer.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at lift og liftsejl som minimum bør sprittes af efter brug.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trykke rammer. Beboerne oplever at få den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for samt kontinuitet i plejen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Beboerne sætter stor pris på mængden og kvaliteten af arrangementer og aktiviteter. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i det daglige arbejde har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Tilsynet vurderer i forlængelse af dette, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryk og sikkerhed i beboernes hverdag.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. På baggrund af medarbejders udsagn er det tilsynets vurdering, at ikke alle medarbejdere får dokumenteret tilstrækkeligt. Et opmærksomhedspunkt til plejecentret er i denne forbindelse at gøre brug af de muligheder, som devices giver for at dokumentere i beboers bolig eller umiddelbart efter et besøg.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i mindre grad gør brug af VAR i forbindelse med at holde egen viden ajour.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis. Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanen ikke konsekvent bliver anvendt som det arbejdsredskab, den er tiltænkt. Et opmærksomhedspunkt til plejecentret er i den forbindelse at sætte fagligt fokus på udfyldelse af besøgsplanen, således at medarbejderne bliver mere fortlige med at dokumentere i og anvende besøgsplanen.

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 under observationsstudie samt på fællesarealer, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer i forhold til håndtering af vasketøj. | Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser med fokus på at sikre, at der arbejdes i overensstemmelse med hygiejniske retningslinjer og principper i forbindelse med håndtering af vasketøj.       |
| Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke foretager afspritning af hænder i forbindelse med udførelse af personlig pleje med henblik på at bryde smitteveje. | Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser med fokus på at sikre, at der arbejdes i overensstemmelse med hygiejniske retningslinjer og principper i forbindelse med udførelse af personlig pleje. |

# 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, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger samt om aktuelle fokusområder i dokumentationen. De emner, som leder beskriver, taler ind i, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger både i forhold til det strukturerede kvalitetsarbejde samt de processer, der er sat i gang i forhold til fx rehabiliteringsprojektet. Ifølge leder handler det hele om det levede liv.</p> <p>Vedrørende kommunikation fortæller leder, at der arbejdes løbende med at sikre en fælles forståelse og opfattelse af, hvordan der kommunikeres respektfuldt, anerkendende og ligeværdigt med beboerne. Der tales blandt andet om pædagogiske virkemidler, der kan gøres brug af i kommunikationen. I forlængelse af kommunikation har der været arbejdet med beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, blandt andet i forbindelse med rehabiliteringsprojektet. En konsulent har været tilknyttet dette projekt, og der har været fokus på beboerne som voksne mennesker, og hvordan man som medarbejder møder det voksne menneske. Der har ligeledes været fokus på at opnå kendskab til beboernes ønsker og behov gennem livshistorien.</p> <p>Leder fortæller, at mad og måltider er en vigtig del af plejecentrets kvalitetsarbejde på plejecentret. "Madliv" er et nyt madprojekt, som plejecentret skal indgå i, og det er leders ønsker, at principperne fra det tidligere projekt om det gode måltid skal indgå og overføres til det nye projekt. Der skal tænkes i fleksibilitet og muligheder, og der skal videndeles på tværs af afdelinger.</p> <p>Der arbejdes forsat målrettet med Cura med henblik på at få dette til at fungere hensigtsmæssigt. Fra november til maj skal der køre en ny implementeringsrunde. Ifølge leder vil de personlige devices lette noget af det tunge arbejde. Endelig sættes der efter sommerferien fokus på forbedringsindsatsen. Leder fortæller, at plejecentrets kvalitetssygeplejerske allerede er uddannet forbedringsagent.</p> |
| Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?  | <p>Leder fortæller, at sygefraværet er faldende. Der er pt. to langtidssyge medarbejdere. Medicinhåndteringen er altid i spil. Samarbejdet med lægerne gør, at plejecentrets medarbejdere ved præcis, hvor der er udfordringer. Det er leders håb, at forbedringsindsatsen kan være med til at forebygge, at medicin ikke bliver givet. Der bruges desuden en del tid på utilsigtede hændelser. Den medarbejder, der opdager den utilsigtede hændelse, indberetter denne. Herefter orienteres den UTH-ansvarlige medarbejder, som har ansvar for at tage kontakt til den medarbejder, der har lavet den utilsigtede hændelse.</p>   |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>   |   |
| Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der forsat arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. |   |

| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde  |  |
|--|--|
| Emne   | Data   |
| Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?  | <p>Leder fortæller, at kvalitetsarbejdet er organiseret med udgangspunkt i borgerperspektivet. Derfor arbejdes i små afdelinger og ud fra kontaktpersonsordningen. Dette understøtter i høj grad fokus på den enkelte.</p> <p>Der er afdelingsledere og 1. assistenter i hver afdeling. Derudover er der sygeplejersker om aftenen og en ansvarshavende medarbejder i alle nattevagter. Plejecentret har en stab, som understøtter ledelsen og har fokus på uddannelse, arbejdsmiljø, sygepleje og kvalitet. I staben er der blandt andet en kvalitetssygeplejerske samt en sår- og UTH-sygeplejerske.</p> <p>Leder oplever at have de nødvendige kompetencer i huset. Et barselsvikariat i aftenvagt er ledigt i øjeblikket. Det er leders oplevelse, at medarbejderne er gode til at samarbejde samt at trække på husets forskellige fagligheder. Er der ikke en sygeplejerske til stede på plejecentret, trækkes der på hjemmeplejens sygeplejersker.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1  |  |
| Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres. |  |

| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?               |   |
|--|---|
| Emne   | Data  |
| Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet? | Lederinterviewet finder sted sidst på dagen, og leder får således ikke mulighed for at ønske, hvad tilsynet skal have fokus på. |

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse |   |
|--------------------------------------|---|
| Emne                                 | Data  |
| Kommunikation                        | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder kommer ind i boligen og hilser på beboer. Dialogen er venlig og imødekommende. Der spørges ind til, hvordan beboer har sovet, og om weekenden har været god. Der tales om fodbold, og hvordan Danmark har klaret sig. Under plejen roses og komplimenteres beboer for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer, samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske</u></p> <p>Medarbejderne taler til beboer i en venlig og omsorgsfuld tone. Kommunikationen er afstemt beboers tilstand. Beboers navn benyttes i kommunikationen, og der tales ikke på noget tidspunkt hen over hovedet på beboer.</p> <p>Beboer har kun boet kort tid på plejecentret, men medarbejder har allerede er godt kendskab til beboer og benytter sin viden i dialogen. Eksempelvis er medarbejder klar over, at beboer ønsker at ryge, så snart beboer kommer op i kørestolen.</p> <p><u>Hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og rolig tone. Beboer tiltales ved fornavn. Der observeres respektfuld og anerkendende kommunikation.</p> |



|  |  |
|--|--|
| <p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder fortæller, hvordan hun vil tilrettelægge plejen og fortæller hele tiden, hvilke tiltag og opgaver hun planlægger at udføre. Medarbejder medinddrager beboer i tøjvalg og andre små opgaver i plejen. Eksempelvis spørger medarbejder, om beboer ønsker at blive barberet før morgenmaden eller efterfølgende. Beboer vil gerne barberes før morgenmaden, og dette ønske imødekommes.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer, samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske</u></p> <p>Medarbejder fortæller beboer, hvad hun fortager sig og medinddrager beboer efterhånden, som plejeopgaverne udføres.</p> <p>Sygeplejerske, der foretager den trykforebyggende indsats, giver instrukser og vejledning både til beboer og medarbejder. Tilsynet observerer, at dele af vejledningen foregår uden, at beboer er medinddraget i denne. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder omkring forløbet. I dialogen med medarbejder reflekterer tilsynet sammen med medarbejder over, hvordan man kunne have sikret beboers medinddragelse.</p> <p><u>Hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder starter med at hilse godmorgen og fortæller, at det er badedag i dag. Beboer spørges, om hun er klar til bad.</p> <p>Medarbejder informerer og inddrager løbende beboer. Medarbejder indgår aftaler med beboer og sikrer sig således, at beboer får den hjælp, hun har brug for. Beboer motiveres til at modtage hjælpen ved, at medarbejder frister med, at der efter badet vil blive mulighed for, at hun får sin morgencigaret og morgenmad.</p> <p>Når det er relevant, spørges beboer om lov, inden en handling udføres.</p> <p>Beboer ønsker ikke at anvende hjælpemiddel til inkontinens. På en respektfuld måde forklarer medarbejder, hvorfor dette er en god ide. Beboeren forstår budskabet og accepterer.</p> |
| <p>Rehabilitering</p>                    | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder benytter beboers ressourcer og får beboer til at forflytte sig rundt i sengen ved plejen. Støttestrømper gives på i sengen, og beboer løfter benene, ligesom beboer generelt er aktiv i processen. Beboer kommer op på sengekanten og går med sin rollator ud til badeværelset. Medarbejder giver beboer ro og tid til at være deltagende i plejen.</p> <p>På badeværelset vasker beboer sig selv, medarbejder rækker vaskeservietterne og guider beboer. Efterfølgende hjælpes beboer med påklædning. Beboer forflyttes derefter over på badebænk og klarer selv tandbørstning, imens medarbejder hjælper og støtter med barbering.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske</u></p> <p>Medarbejder medinddrager beboers ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p><u>Hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder opfordrer beboer til at stå op, imens hun selv gør badet klar.</p> <p>Tilsynet observerer ikke selve badet, men kan høre på dialogen, at medarbejder arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Eksempelvis opfordres beboer til at vaske sig selv, imens medarbejder holder brusere. Beboer opfordres ligeledes til selv at smøre med lotion, hvor hun kan.</p> <p>Medarbejder motiverer løbende beboer til at gøre mest muligt selv.</p>   |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i alle tre observationsstudier er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer. Beboernes selvbestemmelsesret sikres, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang. Tilsynet vurderer i forhold til et enkelt af observationsstudierne, at beboer kun i mindre grad er medinddraget i dele af vejledningen.

**Mål 2: Arbejdsgange****Emne****Data**

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje

Medarbejder finder de rette remedier frem, før plejen igangsættes. Medarbejder opdager, at der mangler nettrusser og går ud for at hente disse. Forinden har medarbejder orienteret beboer om, at hun forlader boligen i kort tid. Tilsynet observerer, at medarbejder slukker telefonen, da denne ringer. Telefonen ringer ikke efterfølgende. Medarbejder forlader boligen for at gå ud med det beskidte senge- og vasketøj samt for at hente et rent lagen. Alle gange oplyser medarbejder om, at hun forlader boligen. Beboer er igangsat med plejen, så medarbejders manglende tilstedeværelse virker hensigtsmæssig i plejeforløbet.

Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske

Organiseringen af indsatsen hos beboer er præget af, at der er tilrettelagt en del aktivitet omkring beboer. Tilsynet observerer, at der ikke helt er samme dagsorden og forventning til forløbet hos begge medarbejdere.

Selve plejeforløbet bliver lidt forvirrende, da der mangler de rette remedier i boligen, og medarbejder flere gange må forlade boligen.

Tilsynet observerer desuden en del uro, da medarbejdernes telefoner ringer med skiftende intervaller. Telefonerne besvares ikke. Der er mange medarbejdere omkring beboer, og der udføres flere opgaver på samme tid. Eksempelvis udføres nedre personlig pleje, imens sygeplejerske taler om trykforebyggende indsats. Efterfølgende iværksættes en dialog med beboer omkring proteintilskud og diverse ernæringsdrikke.

En tredje medarbejder kommer ind for at hjælpe med forflytning. Umiddelbart efter kommer en fjerde medarbejder ind i boligen og spørger ind til en anden beboer.

Hjælp til bad:

Medarbejder arbejder i et tempo, der er afstemt beboers behov.

Medarbejder er systematisk i sin fremgangsmåde, og det er tydeligt, at medarbejder ved, hvilken hjælp der skal udføres. Tilsynet bemærker, at der på et lille skilt i boligen står, at medarbejder er beboers kontaktperson.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i to af de tre observationsstudier foregår på meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at der mangler struktur og planlægning af plejeforløbet for at give beboer en tilfredsstillende, værdig og behagelig oplevelse.

| Mål 3: Faglige opgaver |  |
|------------------------|--|
| Emne                   | Data   |
| Praktisk støtte        | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder reder beboers seng og går ud med det beskidte sengetøj i hånden. Sengetøjet anbringes i skyllerummet. Medarbejder spritter ikke hænder, før boligen forlades</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske</u></p> <p>Medarbejder rydder op efter plejen, og affald, vasketøj og beskidt sengetøj fjernes fra boligen. Tilsynet bemærker, at det beskidte sengetøj er lagt på gulvet. Medarbejder samler det op og fragter det i sin favn ud til skyllerummet. Ingen af medarbejderne spritter deres hænder, før boligen forlades.</p> <p><u>Hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejder udfører almindelige praktiske opgaver, som oprydning og senge-redning, imens beboer gør sig færdig på badeværelset.</p>  |
| Personlig pleje        | <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder starter med at smøre beboers fødder ind i creme. Derefter udføres den nedre pleje i sengen. Medarbejder benytter handsker og vaskeservietter. Handskerne aftages efter nedre pleje, og der arbejdes videre uden handsker. Medarbejder giver beboer underbukser og støttestrømper på. Når medarbejder forlader sengen, tages sengehesten op. Medarbejder følger beboer ud på badeværelset, hvor beboer efterlades, således at beboer kan få lidt privatliv. I mellemtiden skifter medarbejder sengetøj og reder sengen. Tilsynet observerer, at medarbejder ikke får sprittet hænderne tilstrækkeligt imellem de forskellige handlinger. Herved får medarbejder ikke sikret, at smitteveje brydes.</p> <p>På badeværelset giver medarbejder vaskeservietter til beboer, der herefter selv klarer den øvre pleje. Beboer forflyttes til håndvasken, hvor beboer med støtte og guidning klarer tandbørstning og barbering.</p> <p>Medarbejder sikrer, at beboers briller er rene. Beboer tager selv sit ur på.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje ved to personer samt rådgivning af trykforebyggelse ved sygeplejerske</u></p> <p>Den nedre personlige pleje foregår i sengen. Medarbejder har handsker på og benytter sig af vaskeservietter. Efter nedre pleje aftages handskerne, og medarbejder arbejder videre. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke spritter sine hænder. Medarbejder finder beboers piller frem, trækker gardinerne fra og begynder at rydde lidt op i boligen. Den anden medarbejder er i gang med at rådgive beboer i forhold til indtag af proteindrik.</p> <p>En tredje medarbejder kommer ind i boligen og siger godmorgen.</p> <p>Begge medarbejdere ifører sig handsker og gør sig klar til, at beboer skal over i sin kørestol. Medarbejder henter liften, som står foran beboers dør.</p> <p>Beboer liftes over og anbringes i kørestolen. Det aftales med beboer, at den øvre pleje udføres senere på dagen.</p> <p>Den anvendte lift og liftsejl køres ud på gangen og anbringes efterfølgende i indhak på gangen. Liften sprittes ikke af. Ifølge medarbejder anvendes samme liftstykke til øvrige beboere.</p> <p>Beboer tilbydes morgenmad og en cigaret. Beboer bliver inde i boligen, imens beboer ryger.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><u>Hjælp til bad:</u></p> <p>Beboer får hjælp til bad på badeværelset. Hjælpen tilbydes på en stille og rolig måde, og der kommunikeres undervejs.</p> <p>Beboer roses og anerkendes for sin indsats. Beboer klager lidt over smerter, imens badet udføres. Medarbejder lytter og tager de nødvendige hensyn.</p> <p>Da beboer får hjælp til vask af fødder, fortæller medarbejder, at beboer i dag har tid hos fodterapeuten.</p> <p>Beboer udtrykker velvære ved modtagelse af badet. Et par gange giver beboer udtryk for, at hun fryser. Medarbejder lytter og skynder sig at tørre beboer. Medarbejder fortæller beboer, at hun tørrer godt i folder for at forebygge hudproblemer.</p> <p>Beboer tilbydes bodylotion efter badet.</p> <p>Beboer kan selv bede om ekstra støtte, når det er nødvendigt, og takker her efter venligt for medarbejders hjælp.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboer er i centrum under hele hjælpens udførelse, og at medarbejder virker nærværende i sin adfærd.</p> <p>Tilsynet kan under hjælpen til personlig hygiejne ikke observere, hvorvidt medarbejder følger gældende instruks i forhold til håndhygiejne. Medarbejderen oplyser, at hun spritter hænder efter aftagning af handsker, men erkender dog at have glemt dette en enkelt gang, hvor hun forlod boligen for at besvare et nødkald.</p> |
|--|---|

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboers særlige behov, ønsker og vaner. Hjælpen leveres på en meget tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har en udfordring i forhold til afspritning af hænder efter handskeaftagning ved nedre pleje og imellem diverse handlinger, fx når boligen forlades. Det er tilsynets vurdering, at håndteringen af vasketøj i et af observationsstudierne er mindre tilfredsstillende, da beskidt sengetøj bør fragtes i vaskepose for at bryde smitteveje. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at lift og liftsejl som minimum bør sprittes af efter brug.

### Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

| Emne                | Data   |
|---------------------|--|
| Fællesarealer       | <p>Plejecentrets otte afdelinger er indrettet med små nicher på gangene med tændte lys, personlige møbler og små pyntegenstande, der kan skabe reminiscens hos beboerne. Rundt omkring på afdelingerne er der altaner med altanmøbler, hvor det er muligt for beboerne at sætte sig. Der er altankasser med friske blomster og duge på bordene.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på gulvet uden for en beboers bolig ligger beskidt sengetøj. Senere observerer tilsynet, at medarbejder tager sengetøjet i sin favn og bærer det væk. Tilsynet observerer endnu et eksempel, hvor en medarbejder bærer vasketøj i favnen.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>Tilsynet observerer eksempler, hvor medarbejdere er i dialog med beboere. En beboer leder eksempelvis efter sukker til sin havregryn, og medarbejder afbryder sine planlagte gøremål for at hjælpe beboeren. På en anden afdeling sidder beboere i morgentimerne i to forskellige spiseenheder og indtager deres morgenmåltid. Der er god stemning og hyggelig småsnakken. På bordene står kurve med brød, tallerkener med ost og små skåle med syltetøj, således at beboerne selv kan forsyne sig med det, de ønsker. Der er ligeledes kander med kaffe og the. På bordene står ligeledes friske blomster.</p>             |

|   |  |
|---|--|
|   | Tilsynet observerer på flere afdelinger, at medarbejderne er imødekommende og hilser pænt på alle beboere. På en afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder sætter sig ned i knæ og kommer derved i øjenhøjde med beboer, som sidder i kørestol. Medarbejder spørger til, om beboer ønsker kaffe, og beboer guides ind i dagligstuen. |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til korrekt håndtering af vasketøj på fællesarealerne. |  |

### 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   | Alle 12 beboere, som tilsynet taler med, oplever opbakning og hjælp fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker. Beboerne er generelt glade for at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at han var lidt skeptisk i starten, men at han nu er faldet til. Beboer oplever plejecentret som et spændende sted, da man lærer meget - særligt grundet de mange nationaliteter. En anden beboer er ved at falde til efter et år på plejecentret, men savner fortsat sit gamle hjem. Beboer fortæller, at hun netop har været med på den dejligste sommerferie sammen med medbeboere og medarbejdere. En beboer er glad for at bo på plejecentret, fordi der er styr på tingene, og derfor har beboer ingen bekymringer. Maden er dejlig, og man spiser ved borde ude på fællesarealerne. Det er altid hyggeligt at være sammen med de øvrige beboere. En anden beboer sætter stor pris på at bo på plejecentret, da hun kan få hjælp til det, hun ikke kan selv.      |
| Selvbestemmelse  | Beboerne oplever generelt, at de har medindflydelse og selvbestemmelse i forhold til hverdagen på plejecentret og den hjælp, de modtager. Der bliver i høj grad taget hensyn til ønsker og vaner, og man bliver medinddraget og oplyst. Det er eksempelvis muligt at komme med ønsker til menu.<br>En beboer giver udtryk for en oplevelse af enorm indflydelse til selv at bestemme. Beboer fortæller om en situation, hvor han blev fornærmet, da medarbejder spurgte, om beboer troede, at hun var tjenestepige. Nu har beboer forstået, hvorfor hun gjorde dette, og har i høj grad respekt for dette. En beboer fortæller, at det ikke er muligt at få medbestemmelse i forhold til alt. Eksempelvis vil beboer gerne tidligt op om morgenen, hvilket ikke kan lade sig gøre. Beboer giver udtryk for, at han er afklaret og har forståelse for dette.<br>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne er bekendte med klippekortet og oplever at gøre brug af dette. |
| Tryghed  | Beboerne oplever, at hjælpen medvirker til at øge deres følelse af tryghed på plejecentret. Flere beboere giver udtryk for, at nødkaldet og medarbejdernes væremåde i høj grad gør dem trygge i hverdagen. Det giver ifølge beboerne tryghed at vide, at hjælpen er nær og kommer, når man har brug for den.<br>En beboer fortæller, at hun var meget ensom og utryk i eget hjem. På plejecentret er der masser af mennesker at tale med, hvilket har gjort, at beboer er livet op og er blevet en helt anden.   |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer.

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

| Emne                 | Data  |
|----------------------|---|
| Tildeling af hjælp   | Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov. Det er beboerne oplevelse, at de blot kan sige til, hvis de får behov for mere eller anden form for hjælp. En beboer har en oplevelse af, at medarbejderne gør det så godt, de kan, men at der er for lidt personale. Ifølge beboer kan det være lidt utrygt om natten, fordi hjælpen indimellem er længe undervejs. Beboer kan selv mærke, når det er nødvendigt, at hans blodsukker bliver målt. Det er dog ikke muligt for beboer at handle på det, da han ikke ved, om det er for lavt eller for højt. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen, der er bevidste om beboers situation.   |
| Praktisk støtte      | Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. En beboer er dog utilfreds med forholdene på badeværelset, da det som kørestolsbruger er umuligt selv at komme på badeværelset grundet størrelsen.<br>Tilsynet observerer, at boliger fremstår rene og ryddelige, ligesom hjælpemidler generelt er tilstrækkeligt rengjorte. En enkelt kørestol fremstår beskidt. Det samme er tilfældet for en rollator. Beboer oplyser, at han blot skal sige til medarbejderne, når han ønsker rengøring af denne.  |
| Personlig pleje      | Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede. Det er desuden samtlige beboeres oplevelse, at de modtager den aftalte hjælp.<br>En beboer fortæller, at hun klarer det meste selv, men at hun gerne vil have lidt hjælp indimellem til eksempelvis at blive tørret og smurt på ryggen. Når hun beder om hjælpen, er medarbejderne altid søde til at gøre dette. En anden beboer fortæller, at der oftest kommer en medarbejder, som er hård og kontant, men meget dygtig. Det sætter beboer stor pris på. Beboer har haft medarbejdere, der ikke ved, hvordan de skal udføre plejen, hvilket irriterer beboer. Eksempelvis kan det knibe for nogle at betjene alle hjælpemidlerne rigtigt. |
| Kontinuitet i plejen | Beboerne er generelt bekendte med, hvem der er deres kontaktperson, ligesom de generelt oplever kontinuitet i hjælpen. Tre beboere oplever ikke kontinuitet i hjælpen. En af de tre beboere har dog indtryk af, at han nu er blevet tilknyttet en fast medarbejder. En anden beboer oplever det ikke som et problem, at der kommer forskellige medarbejdere, da alle er gode. Tredje beboer oplever, at det kan være anstrengende altid at forklare, hvorledes hjælpen skal leveres.  |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktisk opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever kontinuitet i plejen.

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

| Emne                      | Data  |
|---------------------------|---|
| Inddragelse og ressourcer | <p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt. Flere af beboerne beskriver, at de er meget bevidste om at bruge egne ressourcer og sætter en ære i at klare sig mest muligt uden hjælp. En beboer fortæller, at hun blandt andet selv henter alle sine måltider. En anden beboer fortæller, at hun samarbejder med medarbejder om det ugentlige bad. Det samme er tilfældet for en anden beboer, der ligeledes selv reder seng og holder orden i boligen. Beboer tørrer desuden støv af engang imellem. En beboer fortæller, at hun hjælper med at dække bord og deltager ligeledes i madlavning ved fx at skrælle kartofler. Beboer træner på motionscykel og går ture rundt på plejecentret. Beboer har desuden netop været med på sommerferie, hvor hun også fik mulighed for at shoppe lidt.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for en oplevelse af, at der masser af arrangementer og aktiviteter, der ligeledes er med til at holde beboerne i gang. En beboer fortæller, at hun blandt andet har deltaget i Vild med Dans, og der bliver vist film i Værestedet. En anden beboer bruger ligeledes en del tid i Værestedet og læser desuden meget. Under besøget hos beboer kommer en medbeboer ind med avisen. Beboer fortæller, at dette er daglig praksis. En anden beboer fortæller, at hun selv henter sit ugeblad.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Beboerne sætter stor pris på mængde og kvaliteten af arrangementer og aktiviteter.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

| Emne                           | Data  |
|--------------------------------|---|
| Respekt og trivsel i hverdagen | <p>Alle beboere udtrykker, at de har et godt forhold til medarbejderne, og at omgangstonen er rar og venlig.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at der kan være diskussioner, men de er konstruktive og berigende, og der findes altid en acceptabel løsning. En anden beboer nyder, at når man sidder på altanen, så kommer en medarbejder ofte ud og taler lidt. En tredje beboer oplever ligeledes, at medarbejderne tager sig god tid til at hjælpe og har tid til at tale. En beboer beskriver stor hjælp og omsorgsfuldhed. Beboer fortæller, at hun gerne vil leve mange år endnu på plejecentret.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

**Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

| Emne                     | Data  |
|--------------------------|---|
| Overgang mellem sektorer | <p>De fleste beboere kan ikke erindre, at de har oplevet overgange mellem sektorer. En beboer fortæller, at hun har været indlagt. Ifølge beboer gik alt planmæssigt. Ved udskrivelsen blev hun godt modtaget på plejecentret. Flere af de øvrige beboere beskriver ligeledes en oplevelse af at blive taget godt imod på plejecentret.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet  |  |
|---|--|
| Emne  | Data   |
| Fokus i kvalitetsarbejdet   | <p>Medarbejderne fortæller, at der på Peder Lykke Centret i øjeblikket er stort fokus på rehabilitering. En konsulent med speciale inden for rehabilitering og ældre har holdt foredrag om den rehabiliterende tilgang og har ligeledes været med ude på afdelingerne for at se på, hvad der kan gøres, for at den rehabiliterende tilgang kan blive fuldt ud integreret i hverdagen på plejecentret.</p> <p>Der er desuden fokus på det gode måltid og at skabe nogle rammer, der giver beboerne lyst til at spise. Der er fokus på ro og at inddrage beboernes ressourcer. En medarbejder har værtinderollen, og maden præsenteres, forinden måltidet påbegyndes. Tilsynet taler med medarbejderne om den spisevogn, der står ude på afdelingerne. Medarbejderne forklarer fagligt velreflekteret, hvorfor vognen er placeret, som den er. Ifølge medarbejderne inviterer det blandt andet til, at de beboere, som har ressourcerne, rydder af efter sig selv.</p> <p>I tillæg til rehabilitering og det gode måltid fylder Cura ifølge medarbejderne fortsat en del. Medarbejderne oplever, at det stadigvæk er forvirrende og udfordrende at arbejde i systemet.</p> |
| <b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>  |  |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet. |  |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet       |   |
|-----------------------------------|---|
| Emne                              | Data  |
| Kommunikation                     | Medarbejderne fortæller, at man i besøgsplanen kan søge informationer vedrørende kommunikativ tilgang til den enkelte beboer. Det kan ligeledes være værdifuldt at have kendskab til beboerens livshistorie, da man herved får viden om, hvilke emner der kan bringes i spil. God kommunikation og omgangsform opnås gennem tilstedeværelse, øjenkontakt samt gennem kropssprog og nærvær.  |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Selvbestemmelse kan ifølge medarbejderne sikres ved at vise respekt for beboernes hjem, herunder altid at banke på, inden man går ind i en beboers bolig. Selvbestemmelse er ligeledes at spørge beboerne ind til, hvordan de har det, og at spørge beboerne om ønsker den pågældende dag. Beboerne skal hele tiden gives valgmuligheder. Hos de beboere, der ikke kan mestre for mange valgmuligheder, får beboerne de reelle valgmuligheder, og de støttes i at tage valg. Beboerne skal have en oplevelse af, at det er dem, som bestemmer, og at medarbejderne blot er der for at hjælpe til i forbindelse med de ting, de ikke selv mestrer. Medarbejderne fortæller ligeledes om beboermøder, hvor medarbejderne blot fungerer som sekretærer.</p> <p>Vedrørende klippekortsordningen fortæller en medarbejder, at der på hendes afdeling bruges et klip på at tale med beboerne om ønsker og behov i forbindelse med brug af ordningen. Er der flere, som ønsker det samme, kan der laves fællesaktiviteter. En aktivitet kan fx være en tur på kirkegården, en tur i biografen eller ud at spise. Det kan også være, at en beboer har brug for tilstedeværelse og en person, som holder beboers hånd. Det er muligt at lægge klip sammen, hvis der skal laves aktiviteter af længere varighed.</p> |



|                |  |
|----------------|--|
|                | Klippekortsaktiviteterne dokumenteres i Cura. Medarbejderne har en oplevelse af, at logistikken i forhold til klippekortsaktiviteterne indimellem kan være en udfordring. Det kræver god planlægning.  |
| Rehabilitering | Ifølge medarbejderne er den rehabiliterende tilgang en integreret del af personlig pleje, aktiviteter og praktiske gøremål i hverdagen på plejecentret. Der er beboere, som dækker bord og skræller kartofler. Der er ligeledes beboere, som hjælper andre beboere i forbindelse med måltiderne. En medarbejder fortæller, at medarbejderne generelt er blevet meget opmærksomme på at inddrage beboerne i små daglige gøremål i form af fx at hente vasketøj og tage på indkøb. Man forsøger så vidt muligt at tænke, at man som medarbejder ikke foretager sig noget, uden at en beboer er med.<br><br>Medarbejderne fortæller, at de samarbejder med plejecentrets fysioterapeut og ergoterapeut omkring rehabiliteringen. En gang om ugen afholdes tværfaglige møder, hvor fysioterapeuter og ergoterapeuter deltager. Der tales om, hvad de enkelte beboeres behov er, om det stadig er der, og om der er behov for at prøve noget andet, end det der gøres nu. |

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.

#### Mål 3: Sikkerhed

| Emne                 | Data   |
|----------------------|--|
| Tryghed og sikkerhed | Tryghed for beboerne er kendte omgivelser, og at man som medarbejder er nærværende og lyttende. Nødkaldet er ligeledes en tryghedsskabende faktor for beboerne. Vedrørende sikkerhed fortæller medarbejderne, at de arbejder forebyggende fx i forbindelse med tryksår. Der er desuden fokus på tidlig opsporing, herunder på ernæring og væskeindtag. |

#### 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 | Dagen planlægges en dag i forvejen. Der udarbejdes en arbejdsplan med informationer om de opgaver, der skal løses. Der er mulighed for at orientere sine kollegaer om, når man er hos en beboer, som er sårbar over for forstyrrelser.<br><br>Medarbejderne oplever, at de har tilfredsstillende og hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til planlægningen af den daglige pleje. Det er nødvendigt at være fleksibel, men medarbejderne oplever, at de er gode til at være til stede og holde fokus. Der er fokus på ikke at udvise travlhed, men at give sig tid til at udføre opgaven. Medarbejderne er opmærksomme på at planlægge plejen, forinden den påbegyndes, således at man ikke bliver forstyrret i selve plejeforløbet.<br><br>Ved ændringer i en beboers tilstand eller adfærd, gør man sine observationer og handler relevant på dette. Social- og sundhedshjælperne kontakter en social- og sundhedsassistent, som tager værdier og kontakter sygeplejerske. Herefter dokumenteres den ændrede tilstand, og hvilke handlinger der er gjort. |

|  |  |
|--|--|
| <p>Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation</p> | <p>Medarbejderne fortæller, at de dokumenterer løbende over dagen. Det er muligt at tage sin tablet med ind til beboerne og dokumentere med det samme. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har den nødvendige tid til at dokumentere. En medarbejder giver udtryk for, at det kan smutte for hende at dokumentere, at hun fx har givet øjendråber. En anden medarbejder beskriver over for medarbejder, at det kan være en hjælp at tage sin tablet med ind og dokumentere med det samme. Ifølge medarbejderne virker det forskelligt på beboerne, at man har sit device med ind i boligen. Nogle medarbejdere vælger således at lade sit device ligge uden for boligen. Tilsynet taler med medarbejderne om at vænne beboerne til, at man har sit device med.</p> <p>Det er muligt at gå fra til at dokumentere, hvis man har planlagt det minimum en dag frem.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de ved, hvor de skal henvende sig, såfremt de har behov for mere viden inden for et givet emne i forhold til dokumentationen. Plejecentret har et læringsteam, som medarbejderne kan trække på, ligesom der er stor værdi i at sparre med en sygeplejerske.</p> |
| <p>Instrukser og vejledninger</p>                  | <p>Instrukser og vejledninger ligger i fysisk form på plejecentrets kontorer. Det er MED-udvalgets ansvar at ajourføre indholdet i instruksmapperne. Der findes ligeledes instrukser og vejledninger på k-net. Det er dog nemmere at orientere sig i mapperne. Medarbejderne fortæller, at de anbefaler elever at slå op i VAR. Medarbejderne er dog som udgangspunkt ikke opmærksomme på selv at gøre brug af VAR.</p>  |

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. På baggrund af medarbejders udsagn er det tilsynets vurdering, at ikke alle medarbejdere får dokumenteret tilstrækkeligt. Et opmærksomhedspunkt til plejecentret er i den forbindelse at gøre brug af de muligheder, som devices giver for at dokumentere i beboers bolig eller umiddelbart efter et besøg.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i mindre grad gør brug af VAR i forbindelse med at holde egen viden ajour.

**Mål 5: Dokumentation**

| Emne              | Data  |
|-------------------|---|
| <p>Besøgsplan</p> | <p>Det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde besøgsplan, der skal være udarbejdet maksimum 14 dage efter en beboers indflytning. Medarbejder fortæller, at det er OK, at der er tale om en midlertidig plan til at starte med, således at der ikke er beboere uden besøgsplan i længere tid. Afløsere og vikarer bruger faste medarbejders login til dokumentationssystemet. En medarbejder beskriver, at besøgsplanen ikke er udfyldt for alle beboere, da der er tale om en ny skabelon, som medarbejderne fortsat har udfordringer med at udfylde. Derfor anvendes besøgsplanen ikke optimalt og i daglig praksis.</p> |

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis. Det er tilsynets vurdering, at besøgsplanen ikke konsekvent bliver anvendt som det arbejdsredskab, den er tiltænkt. Et opmærksomhedspunkt til plejecentret er i den forbindelse at sætte fagligt fokus på udfyldelse af besøgsplanen, således at medarbejderne bliver mere fortrolige med at dokumentere i og anvende besøgsplanen.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

## 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

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

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

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

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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.



# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 18. juni 2018 på Peder Lykke Centret med 148 boliger. Interview med plejecenterets ledelse, observationsstudier x 3, tilsynsbesøg hos 12 beboere og gruppeinterview med 3 medarbejdere – 1 social- og sundhedsassistent og 2 Social- og sundhedshjælpere.

---

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer til tilsynsvurderingen, som lyder på:

### Mindre tilfredsstillende

Ældrerådet har noteret sig, at tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen,

Rådet har tillige bemærket sig, at der imidlertid er tale om nogle mangler inden for et nærmere afgrænset område, der primært drejer sig om hygiejniske retningslinjer, som tilsynet vurderer vil kunne afhjælpes med en fokuseret og målrettet indsats. Disse mangler omfatter bl.a. udfordringen i forhold til afspritning af hænder efter handskeaftagning ved nedre pleje og mellem diverse handlinger samt fejlhåndtering i forbindelse med håndtering af vasketøj. Ældrerådet skal her bemærke, at mangel på hygiejne på disse områder medfører fare for, at beboerne bliver modtagere af overførte sygdomme via personalet, hvilket naturligvis er meget vigtigt at undgå. I den anledning er tilsynet kommet med anbefalinger til afhjælpning af disse mangler, hvilket Ældrerådet forventer bliver efterkommet bl.a. i relation til opretholdelse af god kvalitet i opgaveløsningen.

Herudover har Ældrerådet bemærket, at man i et konkret plejeforløb ikke medinddrager beboeren samt at det endvidere er tilsynets vurdering, at besøgsplanen ikke konsekvent bliver brugt arbejdsredskab, den er tiltænkt.

Ældrerådet ser frem til at følge plejecentrets målsætning om opretholdelse af kvalitet i centrets mange opgaver.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

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

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

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

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

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

