



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Ørestad Plejecenter

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 2024

# Indhold

Indhold .....	2
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	8
3.1 Interview med ledelsen .....	8
3.2 Observationsstudier .....	10
3.3 Interview med borgere .....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	19
4. Tilsynets formål og metode .....	24
4.1 Formål .....	24
4.2 Metode .....	24
4.3 Vurderingsskema .....	25
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse .....	25
5. Yderligere oplysninger .....	26
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	27
Om BDO .....	28

## 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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norre Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Formalia

## Oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og adresse: Ørestad Plejecenter, Asger Jorns Allé 5, 2300 København S

Leder: Mie Nicolaisen

Antal boliger: 114 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. april 2024

### Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to sygeplejersker)

### Tilsynsførende:

Karin Kappel Senior manager og sygeplejerske

Christina Ryel Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

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

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ørestad Plejecenter på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Tilsynet vurderer imidlertid, at plejecentret fortsat har udviklingsområder i relation til sidste års anbefaling omkring mad og måltider. Tilsynet vurderer dertil, at plejecentrets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne tilbydes en pleje og støtte, som er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at der i relation til observationsstudiet af frokostmåltidet ligeledes er en respektfuld kommunikation, men at der i mindre grad ses inddragelse af beboernes selvbestemmelse samt rehabiliterende indsatser. Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og efter gældende faglige retningslinjer.

Dertil vurderer tilsynet, at indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær og aktiviteter på meget tilfredsstillende vis, hvor afdelingerne varierer en del i relation til, hvor mange beboere og medarbejdere der opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne, og hvordan afdelingerne understøtter et hyggeligt og hjemligt miljø. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld, ligeværdig og anerkendende måde i mødet med beboerne, og at der således er en hensigtsmæssig og tilfredsstillende interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er et bredt udbud af aktiviteter på plejecentret, som i de fleste afdelinger formidles tydeligt for beboerne.

##### **Interview med beboerne:**

Tilsynet vurderer, at de fleste beboere på Ørestad Plejecenter på meget tilfredsstillende vis oplever trykthed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejecentret. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer ikke oplever selvbestemmelse, da beboeren ikke oplever at modtage tilstrækkelig træning, som kan bidrage til, at beboeren bliver fysisk stærkere. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor beboerne samtidigt sikres medbestemmelse. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at to beboere har udækkede behov for støtte til konkrete praktiske opgaver i boligen. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, ligesom beboerne generelt oplever et bredt udbud af fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer savner jævnbyrdigt samvær med andre beboere samt aktiviteter, der i højere grad matcher beboerens intellektuelle niveau. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Ørestad Plejecenter. Beboerne har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejecentret er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestuen, generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse hermed. To beboere oplever imidlertid, at stemningen er mindre god, og at der er meget stille, især når der ikke er medarbejdere til stede.

### Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og de kan på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet er en respektfuld kommunikation, men at der i mindre grad ses inddragelse af beboernes selvbestemmelse samt rehabiliterende indsatser.

Tilsynet bemærker, at indretningen på fællesarealerne i afdelingerne varierer en del i relation til, hvor mange beboere og medarbejdere der opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne, og hvordan afdelingerne understøtter et hyggeligt og hjemligt miljø.

Ligeledes bemærker tilsynet, at plejecentrets aktiviteter formidles tydeligt via tavler i nogle afdelinger, men at tavlerne i andre afdelinger ikke er opdaterede.

Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever selvbestemmelse, da beboeren ikke oplever at modtage tilstrækkelig træning, som kan bidrage til, at beboeren bliver fysisk stærkere. Desuden oplever beboeren, at der er begrænset mulighed for jævnbyrdigt samvær med medbeboere samt for at deltage i meningsfulde aktiviteter.

Tilsynet bemærker, at to beboere har udækkede behov for støtte til konkrete praktiske opgaver i boligen.

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med implementering af principperne i 'Det gode måltid', herunder sikring af understøttelse af selvbestemmelse og rehabilitering under måltiderne.

Tilsynet anbefaler, at plejecentret iværksætter tiltag, som sikrer, at alle afdelinger understøtter beboernes muligheder for socialt samvær og fællesskab i et hjemligt og stimulerende miljø på fællesarealerne. Dertil anbefales plejecentret at sikre opdatering af alle aktivitetsoversigter, så beboerne kan orientere sig om dagens/ugens aktiviteter.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der følges op på, om der kan iværksættes yderligere tiltag i relation til den konkrete beboer med henblik på opnåelse af forbedret trivsel.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at beboernes behov for støtte til de praktiske opgaver i boligen dækkes.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at stemningen er mindre god, og at der er meget stille under måltiderne, især når der ikke er medarbejdere til stede.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med implementering af principperne i 'Det gode måltid', herunder beslutningen om at støtte beboernes oplevelse af et hyggeligt måltid gennem måltidsværter.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelsen

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p><b>Emne:</b> Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>Plejecentret modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til mad og måltider, manglende renholdelse af bolig og hjælpemidler, overholdelse af aftaler med beboerne, plejecentrets træningstilbud samt dokumentationen.</p> <p>Ledelsen fortæller i relation til anbefalingen vedrørende mad og måltider, at der er arbejdet med 'Det gode måltid' og rehabilitering. Der er måltidsværter i alle afdelinger, der arbejder ud fra en klar ansvars- og rollefordeling under måltiderne. Det er bl.a. måltidsværternes opgave at beslutte, hvornår måltidet starter og slutter. Afdelingerne arbejder i forskellige grader med fadserving, idet der er stor forskel på beboersammensætningen, hvor ledelsen beskriver, at der er opmærksomhed på, at beboerne skal være så aktive som muligt under måltiderne. Ledelsen er opmærksomme på at inddrage alle - både dag- og aftenvagter - i arbejdet med 'Det gode måltid'.</p> <p>Ledelsen fortæller i forhold til arbejdsgangene vedrørende rengøring af beboernes boliger og hjælpemidler, at der er implementeret en arbejdsgang, hvor hjælpemidler fast rengøres på beboerens badedag. I tillæg hertil har den medarbejder, der varetager plejen på dagen, ansvaret for, at hjælpemidler fremstår rene. Der er faste rengøringsdage i alle boliger og i tillæg hertil ekstra støtte til praktisk hjælp hos beboere med behov herfor.</p> <p>Ledelsen beskriver i forhold til anbefalingen vedrørende overholdelse af aftaler med beboerne, at dette understøttes af både et veletableret kontaktpersonssystem og udførlige besøgsplaner. Ledelsen beskriver bl.a., hvordan der er kommet et større fokus på at synliggøre 'beboerens stemme' i besøgsplanen.</p> <p>Ledelsen beskriver i relation til anbefalingen vedrørende træning, at der er sket en opgaveglidning fra terapeuterne til plejepersonalet, så fysioterapeuterne nu kun er på plejecentret tre gange ugentligt, hvor de hovedsageligt varetager træning. Derfor er eksempelvis bestilling af hjælpemidler nu plejepersonalets ansvar. Ledelsen opfordrer til, at beboere, med ønske om mere træning, benytter klippekortsordningen. Der indtænkes desuden kontinuerligt hverdagstræning, f.eks. at de beboere, der kan, selv går ud i spisestuen til måltiderne. Nye beboere vurderes altid af en fysioterapeut med henblik på træningspotentiale.</p> <p>I relation til tilsynets anbefaling vedrørende dokumentation beskriver ledelsen, hvordan plejecentret netop har haft besøg af ældretilsynet, og i forbindelse med forberedelserne hertil har udviklingssygeplejersken udsendt en skabelon til alle medarbejdere, som skal anvendes i forbindelse med udarbejdelse af en besøgsplan. Samtidig har udviklingssygeplejersken været tovholder på opfølgning i praksis.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Plejecentret er tilmeldt projektet 'Borgerens stemme', som faciliteres af eksterne konsulenter fra centraladministrationen. Plejecentret er især optaget af, hvordan kognitivt svækkede beboere får en stemme, herunder nævnes bl.a., hvordan der skal afprøves piktogrammer både i forhold til plejen og måltiderne.</p>



Projektet har fokus på psykologisk tryghed i medarbejdergruppen og en heraf afledt øget beboertrivsel.

Ledelsen beskriver desuden et stort fokus på hygiejne, hvor der arbejdes med korrekt brug af handsker og forebyggelse af urinvejsinfektioner. Plejecentret anvender hygiejnevideoer, og der er indført 'Fodspor', hvor man foretager observationsstudier, bl.a. i forhold til overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

Dertil fortæller ledelsen, at der har været fokus på at skabe orden i depoterne og fokus på oprydning af plejeredier i beboerstuerne, så boligerne fremstår hjemlige.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Ørestad Plejecenter på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Tilsynet vurderer imidlertid, at plejecentret fortsat har udviklingsområder i relation til sidste år anbefaling omkring mad og måltider.

## 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

### **Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

### **Data:**

Ledelsen beskriver, at plejecentret er organiseret med en forstander og 4 teamledere i plejen samt en teamleder for mad og service - desuden er der en kvalitetsudviklingssygeplejerske, en uddannelsesansvarlig sygeplejerske, en aktivitets- og frivillighedskordinator og flere demensvejledere.

På 4., 5. og 6.sal er der ansat faglige koordinatorer, der har ansvaret for at sikre det faglige niveau på etagerne.

Der er et kvalitetsteam pr. etage samt et tværgående kvalitetsteam med en fastlagt mødestruktur. Der arbejdes fortsat med forbedringsmodellen, og plejecentret har flere uddannede forbedringsagenter.

Ledelsen redegør for mødestrukturen i det daglige med morgenmøder ved e-tavle, samt et koordinerende møde inden frokost. Der redegøres for fastlagte møder med terapeutgruppen. Hertil beskriver leder for køkkenet, at der er et godt samarbejde med terapeuterne vedrørende tilpasning af mad og måltider til beboere med problematikker ved ernæring og dysfagi.

Der afholdes kostrådsmøder med fokus på temaer, som f.eks. klimavenlig mad, madspild og feedback i forhold til madens kvalitet.

Plejecentrets forstander afholder jævnligt kaffemøder med både beboere og pårørende.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet.

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

<b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<b>Data:</b> Ledelsen ønsker, at tilsynet har ekstra fokus på kommunikationen og beboernes selvbestemmelse. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	---

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og afventer svar fra beboeren, inden medarbejderen åbner døren. Der hilses venligt på beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren. Under hele plejen føres en respektfuld dialog mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens livshistorie, og anvender elementer fra denne for at facilitere samtalen.  <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen ringer på døren, og afventer et; <i>'kom ind'</i> . Beboeren sidder klar på badebænken på badeværelset, og medarbejderen hilser venligt beboeren godmorgen. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og holder øjenkontakt, imens beboeren og medarbejderen aftaler, hvordan badet skal foregå. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren under badet, og samtalen bærer præg af, at medarbejderen og beboeren kender hinanden godt.  <u>Observationsstudie nr. tre af frokostmåltid:</u> Medarbejderne fordeler sig indledningsvist ved bordene, og tager initiativ til samtale med beboerne. Medarbejderne fremstår nærværende i dialogen, og de griber brudstykker af beboernes samtale for målrettet at understøtte samtalen under måltidet. F.eks. nævner en beboer en forretningsrejse til Tyskland. Medarbejderne underbygger fortællingen ved at stille nysgerrige spørgsmål, og de inddrager de andre beboere ved frokostbordet ved at spørge ind til deres erindringer om Tyskland. Der observeres smil og grin og stemningen er let og behagelig. En beboer sidder, en smule adskilt fra bordet, dybt engageret i at skrive beskeder på sin telefon. En medarbejder forsøger at inddrage beboeren i samtalen ved at tage udgangspunkt i beboerens ekspertise inden for mobiltelefoner. Som reaktion på dette, flytter beboeren tættere på bordet, og bliver en aktiv deltager i den igangværende gruppesamtale.
<b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b>	<b>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</b> Medarbejderen spørger, om beboeren er klar til at få et bad, hvortil beboeren svarer; <i>'Ja det bliver vel nok dejligt'</i> .

Medarbejderen inddrager løbende beboeren i forskellige beslutninger, så plejen bliver tilrettelagt efter beboeren ønsker, bl.a. sikres beboeren indflydelse på, hvor beboeren vil sidde under badet, regulering af vandets temperatur samt ønsker til plejens udførelse. Beboeren beder efter badet medarbejderen om at vælge tøj. Medarbejderen spørger beboeren ind til ønsker til farver på tøjet, og det valgte tøj holdes frem foran beboeren, så beboeren kan give sin accept.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Morgenplejen og badet er tilrettelagt ud fra et stort kendskab til beboerens morgenrutine, da beboeren fortæller, at brusebadet skal tilrettelægges, så beboeren har god tid til at færdiggøre morgenplejen efter badet. Under badet fortæller medarbejderen løbende beboeren om de handlinger, der udføres for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer beboerens accept, inden handlingen påbegyndes. Mange detaljer i badesituationen afstemmes med beboeren, f.eks., at håret skal vaskes tre gange, og at kroppen skal skrubbes med en bade-svamp. Efter badet ønsker beboeren selv at tørre sig og iklæde sig tøjet, og medarbejderen forlader badeværelset for at lade beboeren få ro til dette.

Observationsstudie nr. tre af frokostmåltid:

Dagens ret er højtbelagt smørrebrød med fiskefilet på rugbrød, og er tilberedt portionsanrettet på forhånd. De beboere, der ikke bryder sig om fisk, får tilbudt et alternativ, men ellers der ikke valgmuligheder. Smørrebrødet bliver serveret af en medarbejder, og herefter siger en medarbejder; *'værsgo'*. Et fad med ekstra smørrebrød bliver placeret midt på bordet, og medarbejderne tilbyder beboerne at tage fra fadet, hvis de har lyst til mere mad.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen rækker beboeren et håndklæde, så beboeren kan tørre sig med hjælp fra medarbejderen. Beboeren deltager ligeledes ved påsmøring af creme samt delvist ved påklædning.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Under brusebadet på badeværelset inddrages beboerens ressourcer, bl.a. ved at medarbejderen giver beboeren en vaskesvamp, og guider beboeren til selv at vaske sig i ansigtet og på kroppen. Beboeren varetager en stor del af brusebadet selvstændigt, f.eks. holder beboeren bruseren, og bruser sig, imens medarbejderen vasker håret. Beboeren vasker selv sin krop, og går i gang med at vaske sine fødder og tæer. På et tidspunkt bliver det for anstrengende for beboeren, og medarbejderen yder herefter kompenserende pleje. Efter badet begynder beboeren at tørre sig, og medarbejderen støtter, hvor beboeren ikke kan nå. Beboeren siger; *'Du må også gerne give lidt creme på ryggen, inden du går'*. Medarbejderen påsmører cremen på ryggen af beboeren.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Flere beboere ses gående hen til spisestuen, hvor de sætter sig ved frokostbordene, som på forhånd er dækkede af medarbejderne. Medarbejderne giver beboerne god tid til at finde deres pladser, og afventer, at beboere, der har behov for støtte til måltidet, er hjulpet tilrette. Beboerne sidder på faste pladser, og maden serveres for beboerne. Hovedparten af beboerne spiser selvstændigt. Der er stillet små kander frem på bordene, så beboerne selv kan forsyne sig med vand, men ellers ses begrænsede rehabiliterende indsatser.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje er en meget respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne tilbydes en pleje og støtte, som er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at der i relation til observationsstudiet af frokostmåltidet ligeledes er en respektfuld kommunikation, men at der i mindre grad ses inddragelse af beboernes selvbestemmelse samt rehabiliterende indsatser.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

**Emne:**

Organisering af arbejdet

**Data:**Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen tager indledningsvist engangsforklæde på, hvorefter medarbejderen går ud på badeværelset, hvor medarbejderen klargør de nødvendige remedier. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Medarbejderen, der har ansvarshavende funktion, modtager to telefonopkald undervejs. Beboeren virker upåvirket af opkaldene.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen og beboeren har aftalt tidspunkt for støtten til brusebadet. Da medarbejderen og tilsynsførende ankommer til boligen, sidder beboeren derfor klar på badeværelset. Medarbejderen klargør remedierne til badet, så alt er inden for rækkevidde. Badet udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har sparsomme armkræfter. Medarbejderen forklarer, at beboeren næsten klarer alting selv, og at medarbejderen derfor har organiseret plejen, så beboeren tilses flere gange i løbet af morgenplejen, og tilbydes støtte efter behov undervejs.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Der observeres en klar rollefordeling blandt medarbejderne, så nogle medarbejdere sætter sig ved bordene, mens andre begynder at servere smørrebrødet til beboerne ved spisebordene og til de beboere, der spiser i egen bolig. Rollefordelingen er medvirkende til at skabe ro og en behagelig stemning ved bordene. Da en beboer højlydt kalder fra en bolig, går en medarbejder roligt hen til boligen uden at forstyrre måltidet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier er en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

**Emne:**

Praktisk støtte

**Data:**Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Beboeren inddrages i praktiske opgaver omkring vasketøjet, og spørges, om natblusen skal lægges til vask, eller om den skal luftes, hvor beboeren gerne vil have natblusen til vask. Medarbejderen sørger løbende for de praktiske opgaver i forbindelse med beboerens bad, bl.a. sikrer medarbejderen at tørre gulvet af efter

badet, så beboeren ikke risikerer at falde. Efter beboeren har placeret sig foran spejlet på badeværelset, rydder medarbejderen op i badeværelset. Der foretages relevant skift af engangshandsker. Der aftages urent sengetøj, som lægges i en vasketøjspose. Dynen hænges til luftning på altanen. Affald og vasketøj tages med ud fra boligen.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Efter beboerens bad er overstået, efterlader medarbejderen boligen med urent seng, hvortil tilsynet får forklaret, at beboeren selv ønsker at lægge rent sengelinned på, og at medarbejderen blot afslutningsvist hjælper beboeren med at få lagnet helt på plads. Medarbejderen forklarer, at det desuden er aftalt med beboeren, at de i fællesskab rydder op i boligen efter morgenplejen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Efter måltidet rydder medarbejderne af efter måltidet, aftørrer borde og håndterer affald. Alt gennemføres med korrekt brug af handsker og efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Inden badet igangsættes, placeres en gummimåtte på gulvet efter beboerens anvisning. Beboeren sæbes ind, og bliver skrubbet på ryggen, som beboeren tydeligt nyder. Herefter rejser beboeren sig, og skyller selv sæben af, og medarbejderen hjælper med at tørre og sikre, at alle hudfolder bliver efterset.

Beboeren er fast kateterbærer, og beboerens kateterpose lægges på gulvet under badet. Medarbejderen skifter posen efter badet, og sikrer sig, at den nye pose ikke rører gulvet. Medarbejderen hjælper beboeren i tøjet på badeværelset. Hjælp til bleskift og støtte til bad gennemføres med korrekt brug af handsker og efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Beboeren har selvstændigt varetaget nedre hygiejne, inden medarbejderen og tilsynet ankommer til boligen. Inden brusebadet spørger medarbejderen nænsomt, om beboeren har brug for støtte til nedre hygiejne, hvilket beboeren ikke mener at have brug for. Tilsynet får efterfølgende forklaret, at medarbejderen observerer beboeren tæt under hensyntagen til beboerens selvstændighed og blufærdighed, men også for at sikre sig, at beboeren fortsat selvstændigt kan varetage den nedre hygiejne. Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker igennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift. Badet forløber hensigtsmæssigt, og efter badet aftørres det våde gulv med sugende måtter, så der ikke er faldrisiko.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Spisestuen er opdelt i to separate spisesektioner. I den ene afskærmede del af spisestuen sidder beboere, der har brug for støtte til måltidet, sammen med beboere med kognitive udfordringer. Ved dette bord er flere medarbejdere placerede, der både støtter ved at hjælpe en beboer med at spise samt støtter ved at fastholde en anden beboers koncentration til at få spist frokosten. Medarbejderne skaber en rolig spisesituation ved deres nærvær og rolige samtale med beboerne. En beboer er på vej væk fra bordet, men tilbydes lidt ekstra væske, og beboeren sætter sig ned igen. Ved det andet bord i den anden del af spisestuen

sidder adskillige beboere med lidt flere kognitive ressourcer. Her er medarbejderne ligeledes opmærksomme og nærværende.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og efter gældende faglige retningslinjer.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne:

Fællesarealer

#### Data:

Fællesarealerne i afdelingerne er store åbne arealer, som er inddelt i spise- og opholdsafdelinger med reoler.

Medarbejdere, som tilsynet møder på fællesarealerne, hilser venligt og imødekommende på beboerne. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan medarbejderne banker på, og afventer, inden de går ind i en beboers bolig.

Fra morgenstunden er en del beboere samlede til morgenmad på alle etager. I løbet af formiddagen er der stor forskel på, hvor mange beboere, der opholder sig på fællesarealerne. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan der er stor forskel på, hvordan afdelingerne understøtter en hjemlig og hyggelig stemning på fællesarealerne.

Tilsynet gør bl.a. følgende observation i løbet af formiddagen:

- På en afdeling observeres mange beboere på fællesarealerne i forbindelse med morgenmaden. De tilstedeværende medarbejdere taler med beboerne om dagens aktiviteter, og hvem der ønsker at deltage i hvilke aktiviteter. Beboerne tilbydes løbende mere kaffe og kolde drikkevarer.
- I samme afdeling sidder en beboer og sover i sin kørestol. En medarbejder henvender sig forsigtigt til beboeren, og berører beboerens arm. Beboeren vågner, og medarbejderen siger; *'du er da træt i dag - har du sovet skidt i nat?'* Medarbejderen tilbyder herefter beboeren at komme ind og sidde i en bedre stilling i boligen. En anden beboer bliver utryg ved, at den trætte beboer forsvinder, hvortil en medarbejder siger; *'Du skal ikke føle dig alene. Hun kommer snart igen'*.
- På en anden afdeling observerer tilsynet, at der er visne blomster på alle fire borde i spisestuen, hvoraf der på det ene bord står visne påskeliljer direkte på bordet i en urtepotte uden at være i urtepotteskjuler, hvorved der er jordkontakt på bordet.
- I samme afdeling spiller en radio i spisestuen under morgenmaden. Radioen er indstillet på en kanal, som ikke virker målrettet målgruppen.
- På en tredje afdeling sidder seks beboere i spisestuen. Et tv er tændt i den ene ende af spisestuen. En beboer sidder og sover foran tv'et. Der er meget stille i afdelingen og ingen synlige medarbejdere. To beboere kommenterer stilheden i spisestuen. Tilsynet bemærker, at der i afdelingen er dækket op til frokost kl. 11.00. På en køkkenø står enkelte tallerkener klargjort på række med labels med navn.
- I en tredje afdeling observeres en beboer, der sidder godt placeret i spisestuen ved morgenmaden. Der er placeret små skåle med lækkerier, et magasin og andre personlige effekter foran beboeren. Beboeren nyder tydeligt sin morgenmad. I samme afdeling sidder en anden beboer ved et andet bord. Beboeren sidder og kigger lidt søgende omkring med et tomt bord foran sig.

### Sociale aktiviteter

I stueetagen hænger en informationsskærm, som viser både aktiviteter, månedens menu og billeder fra plejecentret. Der hænger ligeledes synlige aktivitets-tavler i køkkenarealerne i afdelingerne. I de fleste afdelinger er tavlen udfyldt med ugens aktiviteter, enkelte steder fremgår blot ugedagene, men aktiviteterne er ikke påført.

Aktivitetsoversigterne afspejler et bredt udvalg af forskellige aktiviteter, herunder er dagens formiddagsaktivitet kunst og kaffe. Plejecentret har profil som kunst- og kulturplejecenter, hvilket afspejles tydeligt i ugens aktivitetsplan, hvor der både indgår kunst, musik og spil.

I stueetagen er der et caféområde. Borde er opstillede som langbord, da plejecentret i går aftes har afholdt fællesspisning. I en træningssal ses flere beboere i gang med træning i løbet af formiddagen. Der er terapeuter til stede, som instruerer beboerne. Om eftermiddagen ses op imod 20 beboere sammen til et musikarrangement i caféen.

Udenfor er der en aflukket have med flere bænke.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til socialt samvær og aktiviteter på meget tilfredsstillende vis. Afdelingerne varierer en del i relation til, hvor mange beboere og medarbejdere, der opholder sig på fællesarealerne uden for måltiderne, og hvordan afdelingerne understøtter et hyggeligt og hjemligt miljø. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld, ligeværdig og anerkendende måde i mødet med beboerne, og at der således er en hensigtsmæssig og tilfredsstillende interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er et bredt udbud af aktiviteter på plejecentret, som i de fleste afdelinger formidles tydeligt for beboerne via tavler i køkkenerne.

## 3.3 Interview med borgere

### 3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

#### Data:

Tilsynet interviewer 12 beboere, der alle fortæller, at de har det godt, og er trygge ved at bo på Ørestad Plejecenter. Tilsynet observerer, hvordan beboerne har tilgængelige nødkald, og flere beboere henviser til, at de kan trykke på det, hvis de har brug for hjælp. Dertil beskriver en stor del af de interviewede beboere, hvordan medarbejdernes måde at være på har stor betydning for deres oplevelse af tryghed og trivsel.

Beboerne siger:

- *'Det er kun en uge siden, at jeg flyttede ind, og jeg trives allerede'.*
- *'Jeg bliver passet godt på, og føler mig tryg'.*
- *'Jeg kunne ikke have det bedre. Jeg føler mig ganske tryg'.*
- *'Det er byens bedste plejehjem! Der er god service, og hvis man har problemer, kommer de meget hurtigt'.*

Selvbestemmelse	<p>11 ud af 12 beboere oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. De tilfredse beboere fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer helt selv. Jeg kan godt lide at sidde alene for mig selv, og det bliver respekteret'.</i></li> <li>• <i>'Vi finder ud af tingene i fællesskab'.</i></li> <li>• <i>'Jeg skal ikke stå til regnskab for nogen'.</i></li> <li>• <i>'Jeg gør præcis, hvad jeg har lyst til. Der er visse ting, der ligger i rammer, men ud over det, så alt frit'.</i></li> </ul> <p>En beboer er trist over sin egen livssituation. Beboeren beskriver over for tilsynet, at beboeren fysisk er ude af i stand til at gøre de ting, som beboeren gerne vil. Beboeren oplever ikke, at plejecentret bidrager til, at beboeren får tilbud om træning i tilstrækkeligt omfang. Beboeren oplyser, at der tilbydes træning ved en fysioterapeut en gang om ugen, hvilket beboeren ikke finder er tilstrækkeligt.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men virker meget glad og rolig, og sidder med et glas saftevand og sin telefon foran sig.</p>
-----------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de fleste beboere på Ørestad Plejecenter på meget tilfredsstillende vis oplever trykthed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejecentret. Tilsynet vurderer imidlertid, at en beboer ikke oplever selvbestemmelse, da beboeren ikke oplever at modtage tilstrækkelig træning, som kan bidrage til, at beboeren bliver fysisk stærkere.

### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<b>Emne:</b> Pleje og støtte	<b>Data:</b> <p>Alle 12 beboere oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen, og at de støtter beboerne i fortsat selv, at gøre så meget som muligt. En beboer fortæller med et smil på læben, at; <i>'Jeg gør det, jeg selv kan, og hvis jeg er lidt doven, så siger medarbejderne hov hov - det plejer du da selv at kunne'.</i></p> <p>Flere beboere fremhæver, at hjælpen tilpasses løbende i takt med deres behov, f.eks. tilbydes der mere hjælp i forbindelse med sygdom.</p> <p>En beboer udtaler bl.a.; <i>'Medarbejderne er meget opmærksomme på mig, og de sørger for, at jeg får hjælp, når jeg har brug for det'.</i></p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de skal gå hen ved eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tale med deres kontaktperson, pårørende eller ledelsen. En nyligt indflyttet beboer fortæller, at beboeren allerede har fundet ud af, hvor sygeplejerskerne opholder sig, og beboeren vil henvende sig her, hvis der er noget, beboeren er utilfreds med.</p> <p>To beboere fremhæver, at plejecentret har en lydhør ledelse. Den ene beboer siger bl.a.; <i>'Hver tredje uge er lederen til møde med os, og der kan vi fortælle, hvis der er noget, vi er utilfredse med. Det møde er med til at få afklaret tingene'.</i> Beboeren giver flere eksempler på temaer, som har været drøftet.</p>
---------------------------------	---



Observation	<p>Beboerne fremstår generelt veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at beboernes boliger og hjælpemidler i udstrakt grad fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>En beboer fremstår usoigneret, er ubarberet og har lange, snavsede negle. Adspurgt redegør en medarbejder, der kender beboeren, for en systematisk og pædagogisk tilgang til beboeren, og at beboeren har en høj grad af medbestemmelse. Der er faste aftaler med beboeren, bl.a. at beboeren tilbydes bad og får rent tøj på hver onsdag inden fællesspisning.</p> <p>To beboeres boliger afspejler, at beboerne ikke tilbydes tilstrækkelig støtte til de praktiske opgaver.</p> <p>I forhold til en beboer, der spiser alle måltider i boligen, observeres det, hvordan der ligger mange krummer og madrester omkring og under beboerens stol, og det tilhørende bord fremstår med manglende aftørring. En medarbejder i afdelingen orienteres om observationerne, og vil sørge for, at beboeren får støtte hertil.</p> <p>I en anden bolig lugter der stærkt af gammelt blomstervand. Beboeren har i forbindelse med en fødselsdag for over en uge siden modtaget en del buketter, som nu fremstår visne. Beboeren fortæller, at beboeren normalt selv ordner blomsterne i sin bolig, men at beboeren ikke har fået ordnet de mange vaser endnu.</p>
-------------	--

Kontinuitet i støtten	<p>De interviewede beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, ofte kontaktpersonen, de møder i forbindelse med plejen og de praktiske opgaver. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg kender alle dem, der kommer ind og hjælper mig, og dem er jeg meget tryk ved. De holder, hvad de lover, og de kommer, når jeg kalder'.</i></li> <li>• <i>'Jeg kender dem alle sammen, og de er så søde'.</i></li> <li>• <i>'Det de lover, holder de også'.</i></li> </ul>
-----------------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, hvor beboerne samtidigt sikres medbestemmelse. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ligeledes generelt ses renholdte. Tilsynet vurderer imidlertid, at to beboere har udækkede behov for støtte til konkrete praktiske opgaver i boligen. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p><b>Data:</b> Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Alle beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Her er en fin omgangstone. Ingen problemer. Alle medarbejdere taler pænt'.</i></li> </ul>
--	--

- *'Medarbejderne taler pænt til mig, og jeg taler pænt til dem. Det fungerer rigtig fint, og det skal det jo også, når man skal samarbejde'.*
- *'Medarbejderne taler pænt og normalt. Det er dejligt'.*
- *'Der er en venskabelig omgangstone. Medarbejderne har stor respekt for min lejlighed, og de ringer på, inden de går ind'.*

**Emne:**

Muligheder for at være social

**Data:**

Beboerne udtrykker tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, som de deltager i efter eget ønske og formåen. En nyindflyttet beboer har allerede erfaret, at der foregår mange ting i stueetagen, og beboeren er indimellem nede og kigge på.

Beboeren viser tilsynet en invitation til 'Danmark spiser sammen' d. 22. april, hvor plejecentrets beboere kan spise sammen med beboere fra et andet plejehjem. Det vil beboeren melde sig til.

En anden beboer siger; *'Jeg kigger hver dag på tavlen, og ser, hvad der foregår på dagen, og hvis det er noget, jeg kan lide, så sætter jeg mig ud, hvis ikke, går jeg ind til mig selv igen. Udvalget er udmærket'.*

En beboer opholder sig efter eget udsagn mest inde i egen bolig. Ifølge beboeren er det efter eget ønske. Beboeren beskriver til gengæld, at medarbejderne er søde til at kigge ind til beboeren og snakke lidt. Under interviewet kommer en medarbejder ind for at snakke med beboeren. Beboeren genkender tydeligt medarbejderen, og medarbejderen lover at komme igen lidt senere.

En beboer går tur med fysioterapeut/træner i træningshallen forud for interviewet. Under interviewet fortæller beboeren; *'Jeg træner med fysioterapeuten to gange om ugen, og så prøver jeg også at træne lidt på egen hånd'.*

En beboer deltager ikke i plejecentrets aktiviteter. Beboeren har deltaget i en quiz på et tidspunkt, men niveauet var alt for simpelt. Beboeren savner aktiviteter, der passer til beboerens intellektuelle niveau.

Beboerne tilkendegiver i øvrigt ellers, at de er sammen med medbeboere i det omfang, de ønsker, fraset ovenstående beboer, der efterlyser jævnbyrdigt samvær med medbeboere.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side, ligesom beboerne generelt oplever et bredt udbud af fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer savner jævnbyrdigt samvær med andre beboere samt aktiviteter, der i højere grad matcher beboerens intellektuelle niveau.

**3.3.4 Mål 4: Mad og måltider****Emne:**

Mad og måltider

**Data:**

Beboerne er tilfredse med den mad, der serveres på plejecentret. Flere beboere fremhæver smagen af maden, og en beboer fortæller, at maden er velsmagende og meget varieret.

Beboerne fortæller i øvrigt, at:

- *'Maden er udmærket. De serverer mange gulerødder. Det er ikke lige mig. Jeg er mere typen, der spiser frikadeller og brun sovs, men sådan skal det nok være'.*
- *'Jeg synes, at maden passer godt til mine smagsløg'.*

En beboer beskriver sig selv som kræsen og småtspisende. Beboeren siger; *'Jeg er nok ikke den rette at spørge om måltiderne. Jeg spiser lidt til hvert måltid. Medarbejderne er meget ivrige efter, at jeg skal spise lidt mere. Jeg har ikke meget appetit, men medarbejderne serverer små lækre retter for mig'*.

Beboerne giver udtryk for, at de sagtens kan komme med forslag til maden, bl.a. nævner flere beboere, at de kan komme til beboermøder, hvor køkkenchefen deltager.

En beboer siger bl.a.; *'Vi har et møde hver tredje uge med kokken, og der er der sådan nogle feedbackkort, hvor man kan komme med forslag. Jeg har forsøgt at bestille forloren skildpadde, men det er der mange, der ikke kan lide, så det får jeg kun til min fødselsdag'*.

De beboere, som spiser i dagligstuen giver desuden generelt udtryk for, at det er hyggeligt at spise sammen med de øvrige beboere.

En beboer fortæller bl.a.; *'Der er lige kommet en dame, som jeg kan sludre lidt med. Ellers kan jeg bare gå nedenunder og spise om onsdagen, der er der flere beboere, jeg kan tale med'*.

To beboere bryder sig ikke om stemningen i spisestuen, og de vælger ofte fællesskabet fra af samme årsag. Beboerne beskriver, at der er stille under måltiderne, og at ingen taler sammen. Den ene beboer fortæller, at det hjælper lidt på stemningen, når medarbejderne indimellem sidder med ved bordet.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med kvaliteten og variationen af maden på Ørestad Plejecenter. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejecentret er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at de beboere, der spiser deres måltider i fællesspisestuen, generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse hermed. To beboere oplever imidlertid, at stemningen er mindre god og meget stille, især når der ikke er medarbejdere til stede.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

#### Data:

Medarbejderne fortæller, at der aktuelt er fokus på hygiejne. Flere af plejecentrets afdelinger arbejder med håndhygiejne med særligt fokus på korrekt anvendelse af engangshandsker. Indsatsen er afledt af drøftelser på plejecentrets kvalitetsmøder, hvor der har været fokus på stigende infektioner og samtidige observationer af forkert brug af handsker. Medarbejderne fortæller desuden, hvordan de er opmærksomme på beboernes håndhygiejne inden måltiderne.

I hygiejnetemaet arbejder 3. sal fokuseret med nedbringelse af urinvejsinfektioner. En del af indsatsen handler om at tilbyde de beboere, der varetager egen personlig hygiejne, undervisning i forebyggelse af urinvejsinfektioner, herunder korrekt nedre hygiejne, hyppige toiletbesøg, bleskift m.v.

Medarbejderne fortæller desuden, hvordan der er fokus på beboernes selvbestemmelse gennem det netop opstartede forløb 'Borgerens stemme'. Medarbejderne fortæller desuden, at forstanderen afholder faste kaffemøder med beboerne, ligesom der også er etableret beboermøder med køkkenet hver måned.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

**3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> Medarbejderne fortæller, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne på plejecentret: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selvbestemmelse.</li> <li>• Medinddragelse.</li> <li>• Lytte aktivt.</li> <li>• Hvor man taler med beboerne - opmærksomhed på hensigtsmæssige omgivelser.</li> <li>• Klar og tydelig tale, kort og præcist, f.eks. ved kognitivt og hørenedsættelse.</li> <li>• Øjenkontakt.</li> <li>• Overveje brug af humor, bl.a. i forhold til beboere fra andre kulturer og beboere med kognitive funktionsnedsættelser.</li> <li>• Forsigtig med sarkasme</li> <li>• Individuel tilpasset kommunikation, formel, uformel?</li> <li>• Undgå kælenavne - det er ikke respektfuldt.</li> </ul>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne udarbejder besøgsplaner sammen med beboerne, hvis beboerne er i stand til det. Besøgsplanerne er dynamiske, og justeres løbende. Ved indflytning beskriver beboerne - ofte med hjælp fra de pårørende - hvordan de ønsker, at hjælpen skal tilrettelægges. Livshistorien anvendes som et aktivt redskab i hverdagen. Plejen planlægges ud fra beboernes ønsker og vaner, bl.a. i forhold til, hvornår beboerne har lyst til at komme op om morgenen. Klippekort anvendes til individuelle aktiviteter, som beboerne ønsker. Mange beboere har svært ved at sige, hvad de har lyst til, og så prøver medarbejderne - med udgangspunkt i beboerens livshistorie - at komme med forslag hertil.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, hvordan de kontinuerligt arbejder rehabiliterende for at bevare beboernes ressourcer. Samtidig beskriver medarbejderne en løbende dialog med beboerne om, hvordan de ønsker at forvalte deres energi, så beboerne har kræfter til det, der er vigtigt for dem. Medarbejderne understreger, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, fordi det har betydning for beboernes livskvalitet og følelse af fortsat at have værdi. Medarbejderne beskriver adskillige eksempler på, hvordan beboerne har individuelle rehabiliterende indsatser, f.eks. borddækning, ordne planter m.v. Alle opgaver er naturligt afstemt i forhold til, at opgaverne er meningsfulde for beboeren. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der, i rehabiliterende øjemed, er etableret en kaffevogn om eftermiddagen, hvor beboerne selv kan tage fra, hvilket understøtter beboernes selvhjulpethed.

Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at beboerne, så vidt det muligt, spørges ind til tanker og ønsker til livets afslutning i forbindelse med indflytningen, herunder ønsker til genoplivning. Det er medarbejdernes opfattelse, at beboerne ofte gerne vil tale om temaet, og at plejecentrets læge inddrages i processen. Medarbejderne beskriver, hvordan der i beboernes livshistorie i Cura beskrives ønsker til den sidste tid og livets afslutning, herunder f.eks. ønske om at tale med en præst, ønske om afsked med medbeboere mv.</p> <p>Fravalg af genoplivning fremgår af forsiden i Cura samt på e-tavlen.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboere, der udskrives fra hospitalet, meldes til plejehjemmet pr. tlf. og elektronisk via korrespondancemeddelelser. Sygeplejefaglig udredning udarbejdes i forbindelse med udskrivelsen. Fysioterapeuterne får automatisk tilsendt en evt. genoptræningsplan, og de aflægger tilsyn hos beboerne umiddelbart efter udskrivelsen.</p> <p>Plejecentret oplever et velfungerende samarbejde med fysioterapeuterne, der kommer fra Sundhedshuset. Medarbejderne oplever, at terapeuterne er meget tilgængelige, og at de tilbyder god sparring. Der afholdes tværfaglige konferencer hver 4. uge, hvor terapeuterne deltager.</p> <p>Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med den tilknyttede plejehjemslæge.</p> <p>Medarbejderne oplever desuden et velfungerende samarbejde med plejecentrets køkken. Der afholdes faste Mad og måltidsmøder hver 6. uge, og ergoterapeuterne henvender sig direkte til køkkenet ved tilfælde af dysfagi. Herefter følger plejemedarbejderne op på, om det fungerer med den nye kost. Plejecentret har uddannede videnspersoner i forhold til mad og måltider.</p> <p>I afdelingerne afholdes faste daglige møder kl. 8.00 og kl. 11.00, hvor beboerne gennemgås ud fra e-tavlen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, og ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejecentret, og de nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nødkald - der tilbydes to-vejskald til beboere, hvor der vurderes, at det er fagligt relevant.</li> <li>• Plejefaglige kontaktpersoner og sundhedsansvarlige kontaktpersoner.</li> <li>• Faste aftaler om, hvordan beboeren ønsker hjælp, f.eks. i forhold til tilsyn om natten.</li> </ul>
--	--

- Tryghed ved måltider - et trygt rum at være i, hvor f.eks. urolige beboere skærmes, så alle har lyst til at komme ud og spise i fællesskabet.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder sundhedsfremmende og forebyggende, og at de i den forbindelse er opmærksomme på:

- Faldforebyggelse - snublefare for beboere.
- Faste beboere - opmærksomhed på, om alt er, som det plejer at være, observerer adfærd, lugt, smerter, hvordan boligen ser ud?
- Måltiderne - at observere, hvordan beboerne interagerer med hinanden, Har beboeren en hensigtsmæssig placering, hvor meget spiser beboeren, får beboeren drukket nok, er der fejlsynkning, er beboeren i stand til at tygge, er der smerter i munden?
- I forbindelse med bad observeres beboerens hud for bl.a. sår, kradsemærker, begyndende tryk eller blå mærker.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne beskriver, hvordan de koordinerer den aktuelle dag i forbindelse med kl. 8-mødet, f.eks. koordineres det i forhold til beboere, der skal have hjælp til et bad. Medarbejderne fortæller, at de kan vælge at lægge telefonen fra sig på kontoret for at undgå forstyrrelser i forbindelse med morgenplejen, og at de informerer kollegerne, hvis de vælger den løsning. I forbindelse med måltiderne er der en klar ansvars- og rollefordeling og faste arbejdsgange, så der kan opnås størst mulig ro under måltiderne. De medarbejdere, der ikke har opgaver omkring måltiderne, udfører andre opgaver imens. Medarbejderne er bevidste om deres eget ansvars- og kompetenceområde, hvor social- og sundhedshjælperne tager observationer videre til en kollega med højere faglig kompetence.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der er stillezoner på afdelingerne, hvor man kan sætte sig og dokumentere. Medarbejderne beskriver, hvordan det i stillezonerne er legalt at bede kolleger om være stille. Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen, de altid vil dokumentere tidstro. Der er gode muligheder for sparring og hjælp til dokumentationen, bl.a. fra kollegaer og hos udviklingssygeplejersken. En medarbejder er ny på plejecentret, og har ikke tidligere arbejdet med Cura. Medarbejderen fortæller, at hun aldrig har været i tvivl om, hvor hun skulle søge hjælp.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne anvender KK-intra og VAR. VAR anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer, såsom sårpleje, kateterpleje, Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger - særligt VAR - i hverdagen, men i takt med, at flere opgaver er overgået fra terapeuterne til plejemedarbejderne,</p>

har medarbejderne haft brug for at søge viden om, hvordan man søger om kropsbårne hjælpemidler på KK-intra.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**

Besøgsplan

**Data:**

Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen skal være beskrevet overskuelig, kort og præcist, og de giver eksempler på, hvordan de i besøgsplanen beskriver opgaverne handlevejledende, så det er tydeligt, hvordan man udfører opgaverne med udgangspunkt i beboerens ønsker og behov. Hertil fortæller medarbejderne, at de er gode til at informere hinanden, hvis der mangler oplysninger i en besøgsplan, eller hvis planen trænger til opdatering. Medarbejderne mener derfor, at besøgsplanerne på plejecentret generelt fremstår opdaterede.

Medarbejderne beskriver afslutningsvist, hvordan der i forhold til nye beboere er opmærksomhed på at starte besøgsplanen hurtigt op og at justere/supplere dagligt.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen udarbejdes og anvendes i det daglige arbejde.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Ingen bemærkninger.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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 2024” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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, hjemmeplejens 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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

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



## 4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar fortlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og familieområdet. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

## 6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Plejecentret har følgende faktuelle rettelse til rapportens afsnit 3.1.2 Organisering af kvalitetsarbejdet:

Plejecentret er organiseret med en forstander og 4 teamledere i plejen samt en teamleder for mad og service - desuden er her en kvalitetsudviklingssygeplejerske, en uddannelsesansvarlig sygeplejerske og en aktivitets- og frivillighedskordinator. På 4.5. og 6.sal er der ansat faglige koordinatore som har ansvar for at sikre det faglige niveau på etagen.

**BDO Tilrettet i rapporten.**

Venlig hilsen

*Mie Nicolaisen*

Forstander

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.