



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Ørestad Plejecenter

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	10
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL	25
4.2	METODE	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	27
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de 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 Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Ørestad Plejecenter, Asger Jorns Allé 5, 2300 København S
Leder: Mie Nicolaisen
Antal boliger: 114 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. november 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos tolv beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (En social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, to sygeplejersker)
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at der er relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og et fagligt fokus på at sikre implementering fx, i forhold til mediciområdet. Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med organiseringen som et led i kvalitetsarbejdet og understøttelsen af kerneopgaven. Der er fokus på at sikre de rette kompetencer på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier kommunikerer på en venlig og anerkendende måde. Kommunikationen er tilpasset beboerne individuelt, og de udføres med en professionel tilgang af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, under de to observationsstudier af pleje, inddrager beboerne under plejen, at beboerne har selvbestemmelse, og at plejen udføres med en rehabiliterende tilgang. Plejeforløbene er velorganiserede, men under det ene observationsstudie sker en uhensigtsmæssig afbrydelse, da medarbejderen forlader boligen. Tilsynet vurderer, at der er forskellig faglig kvalitet i udførelsen af den personlige pleje. I det ene observationsstudie udføres plejen efter gældende retningslinjer, mens kateterplejen i det andet observationsstudie ikke udføres fagligt korrekt, ligesom tilsynet vurderer, at hjælpen til nedre hygiejne med fordel kunne foregå i sengen.

Tilsynet vurderer, at beboerne under observationsstudiet af frokostmåltidet har selvbestemmelse, og de vælger selv, hvad de ønsker at spise ud fra dagens tilbud, dog uden at kunne se maden, hvilket ikke er optimalt for beboernes valgmulighed og appetitstimulering. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har tydelige roller under måltidet. En medarbejder anvender handsker under servering af maden, hvilket tilsynet ikke skønner er nødvendigt. Hertil anvender medarbejderen ikke serveringsværktøj, men serverer maden med hænderne. Beboere, der ikke selv kan spise, modtager god faglig støtte til at indtage deres måltid.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen og danner ramme om forskellige former for samvær. Medarbejderne støtter beboerne og kommunikerer på en venlig og anerkendende måde. Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke banker på, før døren åbnes til beboerens bolig. Tilsynet vurderer, at beboerne har stort udbytte af en aktivitet med kunst, samt at medarbejderen fagligt understøtter aktiviteten på en inddragende og anerkendende måde, tilpasset beboernes behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge og tilfredse med at bo på plejecentret. Beboerne oplever desuden selvbestemmelse, og de er generelt tilfredse med den pleje og støtte, som de modtager og med kvaliteten af denne. Beboerne oplever at anvende egne ressourcer mest muligt. Det er samtidig tilsynets vurdering, at nogle beboere ikke modtager den praktiske hjælp, som de ønsker. To beboere peger på medarbejdernes travlhed som årsag til dette. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministrationen og beboerne oplever at få medicin til tiden.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede, samt at boligerne er rene og ryddelige, men at der observeres fire hjælpemidler, som ikke er rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i medarbejdergruppen. To beboere oplever, at der kommer en del vikarer, og en enkelt beboer problematiserer kvaliteten i hjælpen, når dette sker. Beboerne er tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne har respekt for deres privatliv, men enkelte beboere oplever ikke, at medarbejderne altid banker på døren, før de går ind i beboernes boliger.

Tilsynet vurderer, at medarbejdernes påtale af en beboers rygning påvirker beboeren negativt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om samvær og aktiviteter på plejecentret.

Kun få beboere kan udtale sig om overgange mellem plejecentret og hospital. Disse beboere er tilfredse med overgangen.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og måltiderne på plejecentret. Det er samtidig tilsynets vurdering, at en beboer med glutenallergi og restriktioner i forhold til grøntsager oplever, at den mad, som beboeren tilbydes, ikke konsekvent er glutenfri, samt at beboeren ikke altid får et relevant tilbud om mellemmåltider. Tilsynet observerer, at beboeren får serveret forkert mad til frokost.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en værdig og respektfuld kommunikation med beboerne, og hvorledes beboerne sikres selvbestemmelsesret og indflydelse. Medarbejderne har faglig viden om den rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde på plejecentret, og medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil kan medarbejderne redegøre for korrekt medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i plejen og dokumentationsområdet, samt at de har kendskab til instrukser, vejledninger og VAR. Medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne relevant kan redegøre for, at en beboer er selvadministrerende i forhold til medicin. Tilsynet havde observeret, at medicinen ikke blev set indtaget af en medarbejder.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under det ene observationsstudie i personlig pleje foretages kateterpleje på en ikke korrekt faglig måde.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på den rette arbejdsgang under kateterpleje, herunder på de hygiejniske principper for plejen.
Tilsynet bemærker, at medarbejderen under observationsstudiet af frokostmåltidet serverer maden iført handsker, og at maden serveres med hænderne uden brug af serveringsværktøj. Tilsynet bemærker hertil, at maden ikke vises til beboerne, hvilket ikke er optimalt for beboernes valgmulighed og appetitstimulering	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på anvendelsen af handsker ved servering af mad for beboerne, og at maden serveres med anvendelse af serveringsværktøj. Tilsynet anbefaler, at maden fremvises for beboerne, før de skal foretage et valg.
Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke banker på døren til en bolig, før medarbejderen åbner døren. Tilsynet bemærker ligeledes, at to beboere oplever, at medarbejderne ikke altid banker på, før de træder ind i beboernes boliger.	Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at de skal udvise respekt for beboernes privatliv ved at banke på døren, før den åbnes.

<p>Tilsynet bemærker, at flere beboere ikke altid oplever helt at modtage den hjælp, som de ønsker, og at en beboer føler sig afvist i kontakten til medarbejderne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdernes påtale af en beboers rygning påvirker beboeren negativt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der foretages en faglig drøftelse med medarbejderne af, hvordan beboerne bedst mødes i deres behov for praktisk hjælp og kontakt i hverdagen.</p> <p>Tilsynet anbefaler ligeledes, at det drøftes, hvordan der kan arbejdes sundhedsfremmende samtidig med, at der vises respekt for beboerens eget valg.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er fire ikke rengjorte hjælpemidler i beboernes boliger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at indsatsen med at sikre arbejds-gange for renholdelse af hjælpemidler fortsættes.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer med glutenallergi og et meget begrænset indtag af grøntsager oplever, at den mad, som beboeren tilbydes, ikke konsekvent overholder beboerens diætforskrifter. Ligeledes bemærkes det, at beboeren ikke altid får et tilbud om mellemmåltider.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboeren får serveret forkert mad til frokost.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at en konkret beboer med behov for diæt altid modtager det rette diættilbud, samt at det sikres, at beboeren også har et varieret tilbud om mellemmåltider.</p>

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til medarbejdernes handskebrug og organisering af måltider.</p> <p>Lederen fortæller, at der efter tilsynets besøg var en refleksion omkring, at plejecentret i flere år har fået anbefalinger omkring medarbejdernes handskebrug. Efterfølgende har der været skrevet til medarbejderne om korrekt handskebrug, ligesom der har været løbende dialog med medarbejderne omkring deres anvendelse af handsker. Der har særligt været rettet opmærksomhed på, om der anvendes handsker, hvor det ikke er nødvendigt. Dette er også foregået i forbindelse med de gennemførte hygiejneaudits. Ledelsen oplever, at der er sket en bedring i, hvordan der anvendes handsker, men at området fortsat kræver opmærksomhed. Der er også afholdt hygiejneoplæg for afløsere, hvor temaet er drøftet.</p> <p>I forhold til anbefaling omkring fordelingen af medarbejdernes roller ved måltidet er der kontinuerlig opmærksomhed på dette. Værtsrollerne til frokosten fordeles om morgenen som led i opgavefordelingen for dagen. Det er ledelsens oplevelse, at det er vanskeligere med opgavefordelingen for aftensmåltidet, men der arbejdes med det.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der samarbejdes med Meyers Madhus omkring ernæring med fokus på anvendelse af kostberegningssystemet Xena og en mere systematisk indsats om mellemmåltider. Hertil er alle teams i gang med at sikre, at alle ernærings-screeninger er ajourførte.</p> <p>I Forbedringsindsatsen arbejdes der med hygiejneaudits. Forvaltningens skema anvendes til auditeringen, og de fleste teams har en opfyldelse på over 90%. Der har været en særlig problematik omkring rengøring af hjælpemidler, og der er sat fokus på at få arbejdsgangen til at fungere.</p> <p>Efter årsskiftet tages der fat på den sundhedsfaglige dokumentation i Forbedringsindsatsen.</p> <p>Der er arbejdet med kaldesystemet - og der er arbejdet med gruppevejledning for at styrke uddannelsesområdet.</p> <p>På demensområdet arbejdes der med BPSD-metoden, og metoden er implementeret på alle etager. På plejecentret arbejdes der med en beboer ad gangen på etagerne, og det prioriteres, hvilke beboere der skal screenes.</p> <p>Der er pt. to ledere, der tager forbedringsagentuddannelsen. En af lederne har valgt at arbejde med den sygeplejefaglige udredning i omsorgssystemet. Dette har været i gang det seneste år, og det står foran implementering på hele plejecentret. Der arbejdes fortsat med medicinområdet. Ledelsen oplever, at arbejdsgangene er på plads, og at indsatsen nu kan betragtes som et vedligeholdelsesprojekt.</p> <p>I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH) er der særligt fagligt fokus på medicin, fald og infektioner. Opfølgningen sikres af afdelingslederne, der samler op på hændelserne og efterfølgende drøfter disse i teamet. Der sikres et fælles ledelsesmæssigt overblik, men ledelsen oplever, at det er læringen i det nære miljø i teamet, der har størst betydning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at der er relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og et fagligt fokus på at sikre implementering, fx i forhold til medicinområdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Der er gennemført en ny organisering på plejecentret. Således er der nu tre teamledere mod tidligere fire, og hver teamleder er nu leder for to etager. Det er ledelsens oplevelse, at dette har medvirket til større kontinuitet, mere fokus på kontaktpersonsordningen og en større medarbejertilfredshed.</p> <p>Der arbejdes ud fra kerneopgaven ”Ørestad Plejecenter vil danne rammen om et frit, trygt og meningsfuldt liv for de personer, som bor, arbejder og/eller kommer i huset. Det vil vi gøre ved at involvere og inspirere hinanden hver eneste dag”. Samtidig er plejecentret profilplejehjem for ”Kunst og kultur”.</p> <p>Ledelsen fremviser driverdiagram for arbejdet med kerneopgaven, hvor alle områder af plejecentret har været inddraget. På diagrammet er der markeret røde områder, som er indsatser, der er under implementering.</p> <p>Der er ansat ca. 18 sygeplejersker og 2 pædagoger. Der er en lille andel flere social- og sundhedsassistenter end social- og sundhedshjælpere på plejecentret. Fysioterapeuter og ergoterapeuter kommer fra Sundhedshuset.</p> <p>Der er en aftensygeplejerske og social- og sundhedsassistenter i alle vagter. I nattevagt kan der trækkes på sygeplejersker fra den kommunale sygepleje ved behov.</p> <p>Ledelsen oplever, at der bruges mange kræfter på rekruttering, og der er stor omsætning i social- og sundhedsassistentgruppen. Der er dog pt. ingen ledige stillinger.</p> <p>Som led i fastholdelsen af medarbejderne arbejdes der med anerkendelse og på at vise de succeser, der er i hverdagen. Der udvises fleksibilitet i forhold til medarbejdernes behov, og der er opmærksomhed på deres trivsel.</p> <p>Der er et relativt højt sygefravær på plejecentret, og der arbejdes efter Københavns Kommunes politik på området.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med organiseringen som et led i kvalitetsarbejdet og understøttelsen af kerneopgaven. Der er fokus på at sikre de rette kompetencer på plejecentret.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Stemningen i huset i forhold til husets værdier.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på beboeren, som tiltales ved navn. Medarbejderen møder beboeren på en ligeværdig måde, og der spørges ind til beboerens søvn. Medarbejderen byder ind med detaljer fra sin egen hverdag, og der føres en samtale med beboeren i en humoristisk tone, hvilket beboeren lader til at nyde. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboeren. Medarbejderen roser og anerkender beboeren for beboerens indsats under plejen og for, at beboeren holder sig i gang med træning. Beboeren har en smerteproblematik, og medarbejderen tilbyder at kontakte lægen for at få optimeret den smertestillende behandling.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på beboeren, som tiltales ved navn. Beboeren har, grundet kognitiv funktionsnedsættelse, et verbalt grænseoverskridende sprog. Dette håndterer medarbejderen på professionel vis ved at skifte emne eller tale ind i nogle af de emner, som beboeren nævner. Medarbejderen spørger ind til beboerens søvn, og medarbejderen roser og anerkender beboeren undervejs. Medarbejderen har en rolig adfærd og taler til beboeren i en venlig og respektfuld tone.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Medarbejderne taler på forskellig vis med beboerne, og samtalerne er tilpasset de enkelte beboere. Medarbejderne opretholder dialog om emner, som interesserer beboerne.</p> <p>En medarbejder taler med beboerne om, at der snart skal pyntes op til jul. Medarbejderen spørger beboerne, om de har lyst til at hjælpe med at pynte op.</p> <p>En medarbejder sætter sig ved en beboer, der er skærmet fra de øvrige beboere. Beboeren taler grimt om en anden medarbejder, der er til stede under måltidet. Medarbejderen, der sidder over for beboeren, afværger beboernes udsagn flere gange ved på en pæn måde at bede beboeren om at tale pænt og derefter føre samtalen over på andre emner, der interesserer beboeren.</p> <p>Der er en god stemning under måltidet, og i slutningen af måltidet er flere samtaler i gang ved bordene. To medarbejdere taler sammen på en måde, hvor beboerne inddrages og har glæde af dialogen.</p> <p>En radio spiller i lokalet med moderne popmusik på lav lydstyrke.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Plejen tager udgangspunkt i beboerens ønsker. Beboeren er habil og kan give udtryk for sine ønsker og medinddrages naturligt under hele forløbet i alt fra beboerens ønske til belysningen til tilpasning af hjælpen og tøjvalg. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og rutiner, og medarbejderen spørger løbende beboeren, om den tilbudte hjælp er tilfredsstillende.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u></p> <p>Hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner, og medarbejderen giver flere valgmuligheder til beboeren undervejs, fx tøjvalg, barbering og ønsker til morgenmaden.</p>

	<p>Beboeren giver udtryk for at være tilfreds med den tilbudte hjælp.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Den medarbejder, der serverer maden, kommunikerer lidt forskelligt med beboerne om maden. For beboere, hvor der er en anrettet tallerken klar på forhånd, sættes denne foran beboeren med et venligt "værsågod". Medarbejderen forklarer ikke, hvad der er på tallerkenen. De andre beboere får mundtligt præsenteret de forskellige valgmuligheder af smørrebrød, der er på et rullebord. Fadet vises dog ikke frem for beboerne, således kan beboerne ikke se maden, når de vælger. Alle beboerne tilbydes en eller to tarteletter.</p> <p>En beboer har svært ved at skære sin mad ud. Medarbejderen spørger, om beboeren ønsker hjælp. Medarbejderne afventer svar. Efter lidt tid siger beboeren ja tak til hjælpen.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen giver beboeren mulighed for at anvende sine ressourcer, og beboeren opfordres til at udføre handlinger undervejs i et omfang, der er tilpasset beboeren. Medarbejderen forsøger på forskellig vis at motivere og støtte beboeren til at udføre handlinger i forbindelse med badet, fx vask af hår og krop. Efterfølgende giver medarbejderen beboeren et håndklæde, så beboeren selv kan tørre sig. Medarbejderen giver tid til, at beboeren kan være aktivt deltagende.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u></p> <p>Beboeren motiveres til at anvende sine ressourcer, fx ved forflytninger fra seng til badeværelse og omvendt, og i forbindelse med af- og påklædning. Beboeren guides i forbindelse med vask af overkrop og ansigt, så beboeren selv udfører handlingerne. Beboeren roses flere gange undervejs for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Maden er færdigsmurt, og al maden serveres af medarbejderne. Beboerne har således kun mulighed for at anvende egne ressourcer til selve spisningen, dog skænker en beboer selv øl i glasset. Medarbejderen guider beboeren.</p> <p>Ledelsen oplyser om, at beboerne ikke ønsker, at de selv tager af fadene af hensyn til hygiejnen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier kommunikerer på en venlig og anerkende måde. Kommunikationen er tilpasset beboerne individuelt og udføres med en professionel tilgang af medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne inddrager beboerne under plejen, at beboerne har selvbestemmelse, og at plejen udføres med en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne til frokostmåltidet har selvbestemmelse, og de vælger selv, hvad de ønsker at spise ud fra dagens tilbud, dog uden at kunne se maden, hvilket ikke er optimalt for beboernes valg og appetitstimulering.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen gør remedierne klar og har på forhånd adviseret sine kolleger om, at medarbejderen går ind til beboeren. Arbejdet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og gennemføres uden unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u> Alle remedier i forbindelse med plejen gøres klar på forhånd. Medarbejderen følger beboeren på toilettet og forlader herefter boligen for at hente hjælp fra en kollega. Beboeren sidder på toilettet, og råber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ”Skal jeg bare sidde her helt alene?” <p>Medarbejderen kommer retur og adviserer beboeren om, at en sygeplejerske er tilkaldt. Beboeren hjælpes tilbage til sengen for at få tilset sit kateter, og sygeplejersken ankommer. Da sygeplejersken forlader boligen, hjælpes beboeren retur til badeværelset, hvor medarbejderen hjælper beboeren med den nedre personlige pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Medarbejderne har fordelt rollerne imellem sig, inden måltidet starter. Medarbejderen, der serverer frokosten fra et rullebord, er iført handsker, hvilket tilsynet ikke skønner er nødvendigt. Medarbejderen tager smørrebrød og tarteletter med hænderne. Tilsynet observerer, at medarbejderen bærer maden fra rullebordet til beboernes tallerkener på bordet i hænderne uden brug af serveringsværktøj. Dette gælder både tarteletter og smørrebrød. Medarbejderen er omhyggelig med at anvende håndsprit, inden der påtages rene handsker. Efter serveringen er påbegyndt, tilbydes beboerne afspritning af hænderne fra en sprayflaske, hvilket virker mindre hensigtsmæssigt, når der er mad på tallerkerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at plejeforløbene er velorganiserede, men at der under observationsstudiet af hjælp til personlig pleje sker en u hensigtsmæssig afbrydelse, da medarbejderen forlader boligen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har tydelige roller under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen anvender handsker under servering af maden, hvilket tilsynet ikke skønner er nødvendigt. Hertil anvender medarbejderen ikke serveringsværktøj, men serverer maden med hænderne.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af den personlige pleje - bad:</u> Medarbejderen udfører praktiske opgaver, såsom aftørring af badeværelsesgulv, sengeredning samt affaldshåndtering, ud fra fagligt relevante retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u> Medarbejderen udfører praktiske opgaver, såsom sengeredning, afspritning af bord, håndtering af affald og urent linned, ud fra fagligt relevante retningslinjer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Ikke relevant.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af den personlige pleje - bad:</u> Medarbejderen indleder besøget med at iføre sig korrekte værnemidler. Beboeren sidder på badeværelset, og medarbejderen støtter beboeren med de dele af plejen, som beboeren ikke selv kan udføre, som fx at klargøre vaskeklude med sæbe. Medarbejderen guider og motiverer herefter beboeren til selv at deltage i plej opgaverne. Efter badet er afsluttet støttes beboeren ind i sin lænestol, hvor medarbejderen hjælper beboeren med at få smurt sine ben med creme. Herefter støttes beboeren i at tage tøj på. Afslutningsvis hjælper medarbejderen beboeren med at få sine øjendråber på en faglig korrekt måde. Medarbejderen tager hele tiden hensyn til beboerens fysiske formåen og udtalte smerteproblematik. Beboeren roses for sin indsats. Igennem hele forløbet foretager medarbejderen handskeskift på korrekt vis samt udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af den personlige pleje:</u> Medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler. Beboeren har kateter og ligger i sengen. Medarbejderen hjælper beboeren med at få støttestrømper på og tilser beboerens kateter. Medarbejderen italesætter sine handlinger over for beboeren under hele forløbet. Herefter guides beboeren til toilettet. Medarbejderen spørger ind til beboerens tandprotese, og medarbejderen børster tandprotesen efter tilsagn fra beboeren. I forbindelse med sengeredning opdager medarbejderen, at kateteret er utæt og henter derfor en sygeplejerske. Beboeren hjælpes retur til sengen, hvor beboeren får skyllet sit kateter af sygeplejersken. Herefter hjælpes beboeren igen til badeværelset, hvor medarbejderen hjælper beboeren med den nedre katheterpleje. Katheterplejen udføres, mens medarbejderen sidder halvt på knæ foran beboeren i en uhensigtsmæssig arbejdsstilling. Medarbejderen følger ikke de hygiejniske principper for kateterpleje. Undervejs i plejeforløbet er medarbejderen meget opmærksom på sin placering i rummet, og medarbejderen gør sig mange socialpædagogiske overvejelser. Tilsynet har efterfølgende en faglig refleksion om dette med medarbejderen, da det er tilsynets vurdering, at katheterpleje i sengen ville sikre dels en bedre hygiejne, men også bedre arbejdsstilling for medarbejderen og en bedre kontakt til beboeren. Beboeren ønsker at spise i egen bolig, og medarbejderen henter morgenmaden og serverer den for beboeren. Medicinen er håndteret af en anden kollega, der er mødt tidligere.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Medarbejdere, der hjælper beboere med at spise under frokostmåltidet, udfører hjælpen på en værdig og faglig korrekt måde. Medarbejderne tilpasser hjælpen til beboernes tempo, spørger til beboernes ønsker og opretholder en hyggelig dialog under måltidet.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 3</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er forskellig faglig kvalitet i udførelsen af den personlig pleje. I det ene observationsstudie udføres plejen efter gældende retningslinjer, mens katheterplejen i det andet observationsstudie ikke udføres fagligt korrekt, ligesom tilsynet vurderer, at hjælpen til nedre hygiejne med fordel kunne foregå i sengen. Tilsynet vurderer, at beboere, der ikke selv kan spise, modtager god faglig støtte til at indtage deres måltid.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På plejecentret er der store lyse fællesarealer med en hyggelig og hjemlig indretning, der indbyder til socialt samvær og aktiviteter.</p> <p>Der er digitale informationstavler i alle afdelinger, hvor ugens aktiviteter og madplan fremgår. Der er synlig mærkning på fællesarealerne om, at man skal være opmærksom på at sikre god håndhygiejne, og der er opsat spritdispensere flere steder. Medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone med beboerne, og medarbejderne er synlige på fællesarealerne.</p> <p>Flere beboere opholder sig i fællesstuerne, hvor nogle hygger sig med kaffe, mens de ser fjernsyn. En medarbejder er i gang med at ordne praktiske ting i fællesstuenes køkken. Når der kommer beboere ind i fællesstuen, hilses der venligt. Et par beboere, der opholder sig på fællesarealet, beder ind imellem om lidt hjælp. Medarbejderen svarer straks, at hun nok skal hjælpe og går hen til beboerne for at høre mere om, hvilken hjælp de ønsker.</p> <p>Tilsynet bemærker flere situationer, hvor medarbejdere er i dialog med beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at have øjenkontakt med beboerne under dialogen. En medarbejder sætter sig eksempelvis på hug, mens hun taler med beboeren. En medarbejder bringer en beboer, der fryser, en cardigan, og samtalen imellem dem er venlig.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på flere døre ind til beboernes boliger er ophængt seddel, hvorpå der mindes om, at man skal banke på/ringe på, før man går ind i boligen. Tilsynet reflekterer over brugen af denne skiltning. Leder beskriver, at dette gøres netop for at sikre respekt for beboernes forskellige behov for, hvorledes man skal komme ind ad døren.</p> <p>Tilsynet observerer et eksempel, hvor en medarbejder ikke banker på, før hun går ind i en beboers bolig.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Beboerne sidder foran vinduerne, hvor der er god udsigt. Nogle spiser morgenmad, andre får sig et formiddagshvil.</p> <p>I en fællesstue er der et stort fad anrettet med frugt, som beboerne skal til at nyde.</p> <p>En gruppe beboere samles til en kunstaktivitet. Medarbejderen henter beboerne en ad gangen i et roligt tempo og motiverer beboernes deltagelse. En anden medarbejder bliver ved de beboere, der allerede er ankommet. Der serveres et lille mellemmåltid og lidt at drikke, som indledning på aktiviteten. Medarbejderen fortæller om mellemmåltidet og præsenterer herefter dagens tema, der er efterår. Medarbejderen har medbragt visne blade, der er lagt ud på bordet. Medarbejderen præsenterer dagens kunstopgave og viser eksempler på et muligt færdigt resultat. Medarbejder sætter musik på, og en beboer begynder at synge en efterårssang. Medarbejder vælger den samme sang på musikanlægget, og beboeren synger højt med. Stemningen er rolig, varm og venlig.</p> <p>En beboer er meget optaget af at få skiftet batteri i sit ur. En medarbejder hjælper straks hermed. En anden beboer spørges venligt, om hun har lyst til at komme med ud at gå en tur.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen og danner ramme om forskellige former for samvær. Medarbejderne støtter beboerne og kommunikerer på en venlig og anerkendende måde. Tilsynet observerer, at en medarbejder ikke banker på, før døren åbnes til beboerens bolig.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har stort udbytte af en aktivitet med kunst, samt at medarbejderen fagligt understøtter aktiviteten på en inddragende og anerkendende måde tilpasset beboernes behov.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne udtrykker alle, at de er tilfredse med at bo på plejecentret, og at de er trygge. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes her er meget godt at bo - jeg er godt tilfreds - det er søde folk, jeg er absolut tryg"</i>. • <i>"Det var svært i starten, men nu er jeg tryk, fordi jeg har lært folk at kende"</i>. • <i>"Det er vidunderligt at bo her. Alle her er bare så søde, og de kommer ind og hyggesnakker med mig. Jeg har sagt til mine venner, at de skal flytte ind her, når de får brug for det"</i>. • <i>"Jeg har boet her i fem år og er meget tilfreds med at bo her. Det er trygt at vide, at man altid kan få hjælp, når man har brug for det"</i>. <p>En beboer fortæller, at beboeren var meget utryk i sin tidligere bolig, men nu er beboeren tryk efter indflytning på plejecentret.</p> <p>Flere beboere udtrykker savn i forhold til deres tidligere bolig. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Nu er jeg glad for at være her. Det er dejligt, at her er mange mennesker at tale med - derhjemme var jeg meget alene"</i>. • <i>"Jeg savner mit hjem - men det er ok her"</i>. • <i>"Jeg er faldet til og har på en måde accepteret, at jeg skal bo på plejehjem"</i>. • <i>"Det kan ikke være meget anderledes - som situationen er, er det meget fint"</i>.
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt selvbestemmelse og siger fx om emnet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man skal tale om det - hvis der er noget, man kan tænke sig - og det gør vi her"</i>. • <i>"Ja, man har helt selv lov at bestemme - inden for rimelighedens grænser selvfølgelig"</i>. • <i>"Der er ikke nogen, der bestemmer over mig. De spørger altid, hvad jeg vil. Jeg føler mig fri. Jeg vælger til og fra, som det passer mig"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret, og at de er trygge. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever generelt, at de modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og beboerne er ligeledes generelt tilfredse med kvaliteten. Beboerne siger om plejen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er SÅ heldig, jeg får nemlig bad tre gange om ugen - det er mit store ønske, og det følger de"</i>. • <i>"Kvaliteten er tip top"</i>.

- *"Jeg får den hjælp, jeg har brug for. De har fundet ud af, hvordan de skal få mig i bad"*.

En beboer fortæller, at hun netop i dag har fået hjælp til bad, og at det var en god oplevelse. Yderligere fortæller beboeren, at hun sad i den fælles opholdsstue og pludselig skulle på toilettet. Beboeren fortæller:

- *"Man beder bare om hjælpen, så får man den. Jeg blev straks hjulpet ind på toilettet, så det er jo dejligt"*.

Beboerne oplever, at medarbejderne understøtter, at beboerne anvender deres egne ressourcer. Beboerne siger:

- *"Ja, det er de opmærksomme på - jeg træner også med fysioterapeuten"*.
- *"Ja, de holder os i ørerne - og det er godt, for ellers går man jo i stå"*.
- *"Jeg gør, det jeg kan"*.

En beboer oplever at holde sig selv i gang - fx passer beboer selv sin fugl, og gør ellers det, hun kan.

To beboere fortæller, at kvaliteten af pleje og støtte svinger lidt, når der er vikarer og afløsere. Begge beboere fortæller, at kvaliteten normalt er god.

Nogle beboere har oplevelsen af ikke helt at modtage den hjælp, som de behøver.

En beboer fortæller, at beboeren generelt er tilfreds, men at beboeren mangler hjælp til at sidde ordentligt i kørestolen i løbet af dagen. Beboeren oplever, at medarbejderne ikke har tid.

En anden beboer oplever, at medarbejderne har meget travlt, og at de ikke har tid til at høre på beboeren. Beboeren siger;

- *"De er så hurtigt ude igen, at jeg må råbe dem op - forleden dag, spurgte jeg pænt, om jeg måtte få en kop the, men fik et nej - det gjorde mig ret ked af det"*.

En tredje beboer fortæller tilsynet, at beboeren føler at være til besvær, og at beboeren oplever at blive "fejlet af". Beboeren mener ikke, at beboerens type altid kan rummes på plejecentret. Beboeren oplever, at beboerens vasketøj nogle gange ligger over en uge i sofaen, når beboer ikke selv kan lægge det på plads.

En fjerde beboer vil gerne have lidt mere hjælp til praktiske ting i boligen. Beboeren anvender sit klippekort, men ikke til praktiske ting.

Beboerne oplever at modtage deres medicin til tiden. Beboerne siger om medicinen:

- *"Jeg får en æske om morgenen, til middag og aften, og så klarer jeg selv resten. Det fungerer fint"*.
- *"Jeg får den medicin jeg skal. Jeg bliver passet, som var jeg på hotel"*.
- *"Jeg styrer selv dele af min medicin, så jeg er sikker på at få det til de rigtige tidspunkter. Jeg får nemlig noget medicin på nogle mærkelige tidspunkter"*.
- *"De sætter den bare til mig, så tager jeg den selv"*.

Beboerne har forskellige strategier i forhold til klage, hvis det skulle blive aktuelt. Beboerne siger:

- *"Jeg ville klage til min kontaktperson"*.
- *"Jeg ville gå til vores leder, hun er noget af det dejligste - hun lytter til det man siger"*.
- *"Jeg ville gribe fat i vores teamleder, sådan en har vi her på afdelingen"*.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg taler som regel med dem på toppen, hvis jeg er utilfreds med noget. Jeg er ikke typen, der går i seng fyldt op med en masse brok. Jeg siger fra".</i>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår soignerede.</p> <p>Boliger fremstår rene og ryddelige.</p> <p>Tilsynet observerer i fire boliger, at beboernes hjælpemidler er snavsede. De fire beboere, der anvender hjælpemidlerne, mener ikke, at de bliver rengjort, dog oplyser den ene beboer, at puden i kørestolen bliver rengjort efter behov.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever generelt, at der er kontinuitet i medarbejdergruppen, og at medarbejderne overholder de aftaler, som de indgår med beboerne. En del beboere kender til deres kontaktperson. En beboer siger om medarbejderne;</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en om aftenen, der hjælper mig med alt - mit fjernsyn, mobil - ja alt".</i> • <i>"Der kan godt komme forskellige, men det gør ikke noget. Jeg kender de fleste. I dag var det en mand, der hjalp mig med bad - det er helt ok. Han var god".</i> <p>Beboerne fortæller om det, at der kommer vikarer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Forleden var der en vikar, der gav mig massage på mit ben, da jeg sagde, at jeg havde haft krampe i nat - hun var simpelthen bare god!"</i> • <i>"Dem skal jeg selv fortælle, hvordan jeg gerne vil have det".</i> <p>En beboer oplever absolut ikke, at det er de samme medarbejdere, der hjælper beboeren. Beboeren oplever, at der er vikarer - næsten dagligt, og det er beboeren ikke så glad for, men det påvirker ikke kvaliteten i hjælpen. En anden beboer oplever, at der kun er udfordringer, når der kommer vikarer.</p> <p>En beboer siger som medarbejdernes travlhed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Mit indtryk er, at de har travlt, når nogen er syge - og så kommer de ikke til tiden, og de beklager og siger " Vi har så meget sygdom" - det sker jævnligt. Jeg får det, jeg skal, men det hele er mere presset".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med den pleje og støtte, de modtager og med kvaliteten af denne. Beboerne oplever at anvende egne ressourcer mest muligt. Det er samtidig tilsynets vurdering, at nogle beboere ikke modtager den praktiske hjælp, som de ønsker. To beboere peger på medarbejdernes travlhed som årsag til dette.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med medicinadministrationen, og at de modtager medicin til tiden.

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, at boligerne er rene og ryddelige, men at der observeres fire hjælpemidler, som ikke er rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i medarbejdergruppen. To beboere oplever, at der kommer en del vikarer, og en enkelt beboer problematiserer kvaliteten i hjælpen, når dette sker.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne er tilfredse med medarbejdernes kommunikation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en pæn tone".</i> • <i>"De er omgængelige".</i> • <i>"Der er en god og frisk tone, det er dejligt".</i> • <i>"Medarbejderne taler så fint og ordentligt, men jeg kan måske selv have en kort lunte - men så griner de bare lidt af mig, og så bliver jeg god igen..."</i>. • <i>"Der er intet at klage over - der er en god jargon i afdelingen".</i> <p>En beboer oplever, at nogle medarbejdere taler lidt hårdt. Beboeren mener, at det er, fordi de har travlt. En anden beboer oplever, at det faste personale taler pænt, men at det kan være lidt svært med afløserne. Beboeren siger, at nogle har svært ved det sproglige.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, de banker altid på døren".</i> • <i>"I allerhøjeste grad".</i> • <i>"I det store hele banker de altid på døren".</i> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne ikke altid banker på døren, inden de går ind i beboerens bolig. Beboeren siger om dette:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er ikke alle, der ringer på min dør, før de går ind. Det vil jeg gerne have de gør".</i> <p>Beboeren udtrykker, at hun ikke længere orker at sige det til medarbejderne. En anden beboer fortæller, at i starten måtte hun sige til medarbejderne, at hun gerne vil have, at der altid bliver banket på døren, før nogen kommer ind. Det respekterer alle nu.</p> <p>En tredje beboer oplever ikke altid, at der er respekt for beboerens privatliv. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De banker ikke altid på."</i> <p>Beboeren har kommenteret på dette over for medarbejderen, som har bekræftet ikke at have banket på døren. Samme beboer oplever, at medarbejderne flere gange dagligt italesætter beboerens rygning på en mindre hensigtsmæssig måde.</p> <p>Beboerne oplever, at der er tilbud om samvær og aktivitet med de øvrige beboere. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er mange aktiviteter her i huset - næsten hver dag sker der noget, man kan deltage i, hvis man ikke skal noget andet. Jeg har også mange andre aftaler, jeg skal passe".</i> • <i>"Jeg er ikke en af dem, der har det store behov for aktiviteter. Jeg bruger meget tid sammen med min familie og hygger mig i min bolig".</i> • <i>"Åh, ja - der er så mange aktiviteter her, og mere end jeg kan overkomme. Jeg har fysioterapeut tre gange om ugen, og det prioriterer jeg højt at finde energi til".</i> • <i>"I weekenden bliver der nogle gange læst højt for os, og vi ser film sammen. Det er rart, der også sker noget i weekenderne".</i>

	<p>En beboer deltager i en læsegruppe, hvor man hører oplæsning. Beboeren fortæller, at det er meget hyggeligt. Beboeren synes, at der er nok aktiviteter, og beboeren fortæller, at de bliver inviteret til at komme ud. Dagen før var beboeren inviteret i Amagercentret.</p> <p>Tre beboere ønsker ikke at deltage i samvær med andre. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det kan godt være, at jeg er en enspænder - jeg trives her i mit hjem".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kommunikationen og kontakten til medarbejderne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne har respekt for beboernes privatliv, men enkelte beboere oplever ikke, at medarbejderne altid banker på døren, før de går ind i deres boliger.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes påtale af en beboers rygning påvirker beboeren negativt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om samvær og aktiviteter på plejecentret.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer har erindring om en indlæggelse på hospitalet. Beboeren fortæller, at hun netop har været indlagt, og at hun glædede sig til at komme hjem igen. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Her er der meget mere roligt og trygt".</i> <p>Det er beboerens oplevelse, at medarbejderne er godt inde i, hvad beboeren har været igennem. Beboeren fortæller, at hun var indlagt efter et fald, og at medarbejderne har været gode til at holde hende smertefri. Beboeren fortæller, at hun faktisk følte sig godt modtaget efter udskrivelsen - af både medarbejdere og medbeboere.</p> <p>Flere beboere fortæller, at medarbejderne kontakter lægen, når det er nødvendigt, og at medarbejderne taler sammen indbyrdes om beboernes pleje og aktuelle situation. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har ikke plejecentrets læge - men de har stadig et fint samarbejde, har jeg indtryk af".</i> <p>En beboer fortæller, at bestilling af medicin og hjælpemiddel fungerer upåklageligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kun få beboere kan udtale sig om overgange. Disse beboere er tilfredse.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne er tilfredse med maden. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er faktisk rigtig god. Det er som om, at maden er blevet mere varieret. Før blev der sat mærkelige navne på maden, men det var i princippet det samme stykke farsbrød, der var tale om".</i> • <i>"Der serveres god mad her".</i> • <i>"Jeg synes, at maden den er gennemgående god".</i>

- *"Den er upåklagelig - så jeg skal passe på, at jeg ikke spiser for meget, for jeg rører mig ikke. I går var der fest - tre retter mad med vin og musik - en rigtig festaften. Her er de gode til at finde en anledning".*
- *"Den er superdejlig. Den er fin, veltillavet, og der er intet at klage over. Hverken morgen-, middags- eller aftenmaden kan der klages over. Dem der siger noget andet - taler ikke sandt".*
- *"Jeg er så forfærdelig kræsen - men det er dejlig mad".*
- *"Man kan ikke forlange det bedre".*

En beboer, med glutenallergi og restriktioner i forhold til grøntsager er særlig glad for den varme mad. Beboeren oplever, at det kan være svært at finde mad på grund af allergien. Beboeren fortæller, at der mangler special-rugbrød til beboeren. Beboeren oplever ligeledes, at medarbejderne glemmer at tilbyde glutenfri eftermiddagskage. Beboeren siger:

- *"Jeg har ikke altid mulighed for at få noget, der er tilpasset min allergi".*

Tilsynet observerer, at beboeren får tilbudt tarteletter med ærter og gulerødder. Dette på trods af, at beboeren på sin dør har et stort skilt, hvor på der står, at beboeren ikke må få grøntsager, undtagen frisk tomat og agurk.

Beboerne siger om muligheden for at ønske eller komme med forslag til menuen:

- *"Det jeg har lyst til at spise - det spiser jeg - ellers kan jeg lade være. Jeg har ikke været i den situation, at jeg har haft brug for andet end det, der var på menuen".*
- *"Når vi får fisk, får jeg noget andet noget".*
- *"Vi har på et møde selv ønsket, at maden skal serveres på tallerkener, så der ikke er så mange, der roder i maden".*
- *"Man går bare ned i køkkenet og taler med dem. Når man har fødselsdag, fortæller man bare, hvilken menu man gerne vil have. Vi må også gerne invitere gæster på middag her. Det benytter jeg mig af ind imellem. Det er så hyggeligt at spise sammen med familien".*

En beboer fortæller, at man opfordres til at tale med kokken.

Beboerne er tilfredse med måltiderne. En beboer spiser i den fælles spisestue og oplever, at der hygges under måltiderne. Beboeren fortæller, at hun er med i en vinklub, og at en medarbejder sørger for indkøb af vin. Beboeren siger:

- *"Jeg sidder sammen med et par andre, og så drikker vi et glas rødvin til maden. Det er meget hyggeligt. Når kassen er tom, kræver medarbejderen lidt penge ind igen, og så kører ordningen".*

En beboer fortæller, at beboeren ellers spiste for sig selv på grund af de øvrige beboeres funktionstab, men at medarbejderne har sørget for, at beboeren nu sidder skærmet sammen med to andre beboere hver dag til frokost. Beboeren er meget glad for ordningen, fordi beboeren følte sig presset af at spise med de andre beboere. Beboeren siger:

- *"Vi sidder tre og spiser sammen i et lille hjørne af køkkenet til frokost. Vi sidder og taler en hel time. Om aftenen spiser vi for os selv".*

En anden beboer siger om det at spise sammen:

- *"Vi er så forskellige alle sammen - der er ikke så mange, man kan tale med. Jeg taler lidt med min nabo. De andre beboere er så dårlige, at man ikke kan føre en samtale med dem".*

	<p>En beboer fortæller, at medarbejderne er meget optagede af at hjælpe andre beboere med at spise.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De har ikke tid til at snakke med os. Vi spiser - og går tilbage til boligen. Det er det".</i> <p>En beboer oplever, at andre beboere larmer lidt under måltidet, men at det ellers er gode måltider.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med maden og måltiderne på plejecentret. Det er samtidig tilsynets vurdering, at en beboer med glutenallergi og restriktioner i forhold til grøntsager oplever, at den mad, som beboeren tilbydes, ikke konsekvent er glutenfri, samt at beboeren ikke altid får et relevant tilbud om mellemmåltider. Tilsynet observerer, at beboeren får serveret forkert mad til frokost.</p>	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er fokus på hygiejnearbejdet, hvor der afholdes hygiejneaudit en gang om ugen. Ud fra auditresultaterne igangsættes indsatser, som kan variere fra afdeling til afdeling. Medarbejderne fortæller, at der på to afdelinger er fokus på rengøring af hjælpemidler, herunder arbejdes der også med e-learning.</p> <p>Der har ligeledes været et hygiejnetilsyn, hvor det blev afdækket, at der blev opbevaret remedier på hylder over toiletterne. Der er nu ved at blive sat skabe op i stedet, så remedierne beskyttes mod aerosoler.</p> <p>Et andet hygiejnisk opmærksomhedspunkt er, at beboerne får tilbud om at vaske hænder før måltiderne.</p> <p>Af andre indsatser nævner medarbejderne at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De arbejdes med en "Buddy-ordning", hvor man dagligt arbejder sammen om at sikre hurtige svar på nødkald. Indsatsen er opstartet på baggrund af kvalitetsdata fra kaldesystemet. • Der har været afviklet medicinaudit, som pt. er pauseret, da resultaterne var gode. • De er ved at udarbejde en ensrettet arbejdsgang for medicinadministration. • Der er audits på dokumentationen. De samarbejder to og to om at gennemgå kvaliteten i dokumentationen. • Medarbejderne kender til BPSD indsatsen. De er ved at lære om metoden, og de refererer til kollegaer, der er i gang med dette arbejde.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for den gode kommunikation og en respektfuld adfærd over for beboerne, der sikres ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Have kendskab til beboerne, deres liv og vaner. • Møde beboerne, hvor de er. • Vise, at man har god tid. • Give mulighed for "En til en kontakt" • Vise, at man kender dem. • Have en individuel tilgang. <p>Medarbejderne oplyser, at de med udgangspunkt i viden om beboernes liv tilrettelægger dialogen, så der tages hensyn til beboernes behov.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerinddragelsen sikres gennem besøgsplanen, hvor beboerne inddrages i udfyldelsen af planen, hvis det er muligt.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at beboernes medindflydelse sikres ved, at plejecentrets forstander afholder kaffemøder, samt at der afholdes beboermøder på afdelingerne ca. hver 6. uge.</p> <p>I forhold til maden på plejecentret kan beboerne ønske en ret til deres fødselsdag, og der afholdes madmøder, hvor beboerne kan komme med ris og ros til køkkenet.</p> <p>Klippekortordningen anvendes fx til ekstra oprydning i boligen, til at få sat håret med curlers, indkøbsture i selskab med en medarbejder, caféture og indkøb i et storcenter. Der dokumenteres i Cura for anvendelse af klippekortet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang betyder, at beboerne anvender egne ressourcer, og at medarbejderne understøtter dette under hensyn til, at der er dage, hvor beboerne kan mindre.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de kan anvende forskellige redskaber for at understøtte beboerne. Hertil at de guider, anvender spejling og motiverer beboerne.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at holde egne ressourcer tilbage og i stedet have opmærksomhed på beboernes behov og ressourcer. Medarbejderne fortæller, at de <i>"holder servicegenet i skak"</i>.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at tale om, hvordan den rehabiliterende tilgang bedst udfoldes. Medarbejderne observerer hinandens tilgang og udførelse af pleje.</p>
Samarbejde	<p>I forhold til beboere, der er indlagt, oprettes en sygeplejefaglig udredning, som anvendes ved indlæggelse over 24 timer. Her gennemgås beboerens status og evt. ændringer. I nogle afdelinger anvendes der en tjekliste ved beboerens hjemkomst fra hospitalet.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde med terapeuterne sker via mails og på den månedlige tværfaglige konference. Der udføres ikke triagering, men der anvendes e-tavler på de tværfaglige konferencer og på de daglige møder i afdelingen. Det tværfaglige samarbejde kommer beboerne til gavn i form af hurtig indsats og opfølgning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en værdig og respektfuld kommunikation, og hvorledes beboerne sikres selvbestemmelsesret og indflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden om den rehabiliterende tilgang i plejen og støtten.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et velfungerende tværfagligt samarbejde på plejecentret.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at der skabes tryghed for beboerne i hverdagen ved at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der gives respons ved anvendelse af kald. • Anvende tovejs-kaldet. • Medarbejderne udviser ro. • Sikre struktur i hverdagen. • Sikre kontinuitet. <p>I forhold til det sundhedsfremmende arbejde er der væskevogn/snackvogn på nogle afdelinger. Denne indsats er med til at forebygge dehydrering og underernæring. Vognen anvendes flere gange om dagen.</p> <p>Der arbejdes med tidlig opsporing i forhold til tryksår. Sygeplejersken oplever, at kollegaerne er gode til at reagere meget tidligt i forløbet, hvorefter en indsats kan startes. Der arbejdes med TOBS på plejecentret.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for korrekt medicinadministration og for deres reaktion ved afvigelser i medicinen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil kan medarbejderne redegøre for korrekt medicinadministration.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan dagens opgaver planlægges dagen før. Der tages udgangspunkt i kontaktpersonordningen, og på tavlen markeres det, hvilke medarbejdere der har opgaver til måltiderne, eller om der er møder. Medarbejderne oplever, at det giver synlighed og tydelighed omkring opgaverne. Ligeledes markeres det, om der skal to medarbejdere ind til en beboer. Planen finjusteres om morgenen og igen klokken 11.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke forstyrrelser under plejen, og de beskriver, at planlægningen tager højde for tyngden i plejen.</p> <p>Arbejdsgangen for ændringer hos beboerne er, at man udfører TOBS, og kontakter en kollega for sparring.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de kan tage deres tablet med ind i beboers bolig, hvor de kan tale med beboeren om, hvad der skrives i dokumentationen. Det er muligt i løbet af dagen at udføre det dokumentationsarbejde, som der er behov for.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de altid kan spørge en kollega eller teamleder om hjælp. Hertil kan de anvende indsatskataloget eller spørge udviklingssygeplejersken.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	Instrukser og vejledninger findes i mapper, på KK-net og i Teams. Hertil anvendes VAR. VAR anvendes især, hvis der er tale om en opgave, medarbejderne ikke har udført i et stykke tid. VAR anvendes ligeledes til undervisning af elever.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i plejen og dokumentationsområdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til instrukser, vejledninger og VAR.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal understøtte, at en medarbejder, uden kendskab til beboeren, kan varetage plejen. Planen skal beskrive beboerens ressourcer, vaner og behov. Ligeledes skal planen indeholde beskrivelser af individuelle behov og ønsker, samt hvilke opgaver medarbejderne skal udføre for beboeren. Det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for, at besøgsplanen opdateres. Vikarer har afløserkoder og oplæres i at anvende i Cura. Der forefindes dele-devises i afdelingerne.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne oplyser, at det er social- og sundhedsassistenterne eller sygeplejersken, der udfylder handlingsanvisninger. Handlingsanvisninger skal udarbejdes, når der er tale om Sundhedslovsydelser. Medarbejderne oplever, at handlingsanvisningerne er af god kvalitet, samt at disse er opdaterede og velfungerende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har observeret, at en beboers medicin står på morgenbakken i boligen og venter. Medarbejderne redegør for, at den konkrete beboer kun modtager medicin en gang dagligt, og at det er sædvanlig procedure hos denne beboer, da beboer kan administrere medicinen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne relevant kan redegøre for, at en beboer er selvadministrerende i forhold til medicin. Tilsynet havde observeret, at medicinen ikke blev set indtaget af en medarbejder.	

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 2021" 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 strukturet 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 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 forlængelse 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

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentrets størrelse. 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 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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 på plejehjem i 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har ganske få kommentarer - og hvorvidt de er faktuelle det må I så afgøre...

Den beskrives i rapporten at en medarbejder bærer handsker under servering af maden, hvilket ikke synes nødvendigt - men da medarbejderen vælger at servere maden med hånden i stedet for at anvende serveringsredskaber, så er handsker nødvendige - til gengæld er det ikke en sædvanlig eller anbefalelsesværdig måde at servere maden på.

BDO: Beskrivelsen fastholdes, idet vi oplever at være enige i, at anvendelsen af handsker ved servering af mad ikke er en sædvanlig eller anbefalelsesværdig måde at servere maden på.

På side 8 står der: der er arbejdet med kaldesystemet og uddannelsesområdet i forhold til gruppevejledning. Dette er en misforståelse - der er arbejdet med kaldesystemet - og der er arbejdet med gruppevejledning for at styrke uddannelsesområdet.

BDO: Beskrivelsen tilrettes i rapporten.

Hav en god dag

Venlig hilsen

Mie Nicolaisen

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