



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejecentret Hørgården inkl. MPO-pladser

Uanmeldt fokuseret tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>FORMALIA</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>VURDERING</b> .....	<b>5</b>
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	7
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG</b> .....	<b>10</b>
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	10
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	12
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	17
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	22
<b>4.</b>	<b>VURDERING AF FOKUSEMNE</b> .....	<b>27</b>
4.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING .....	27
4.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNET .....	28
<b>5.</b>	<b>DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBLING</b> .....	<b>30</b>
5.1	TEMA.....	30
5.2	DOKUMENTATION .....	30
5.3	OBSERVATION AF MEDICINBEHOLDNINGEN .....	32
5.4	BEBOERINTERVIEW.....	33
5.5	INTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	34
<b>6.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE</b> .....	<b>36</b>
6.1	FORMÅL .....	36
6.2	METODE .....	36
6.3	VURDERINGSSKALA.....	37
6.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	37
<b>7.</b>	<b>YDERLIGERE OPLYSNINGER</b> .....	<b>38</b>
<b>8.</b>	<b>BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER</b> .....	<b>39</b>

## 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 i forhold til den ordinære del af tilsynet 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.

Herefter indeholder rapporten tilsynsresultat for den fokuserede del af tilsynet, der behandler emnet ernæring, med begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fokuserede del af tilsynet. Efterfølgende findes data for fokusemnet opdelt i forskellige temaer baseret på dokumentationsgennemgang, interview med medarbejdere, interview med beboere samt evt. observationer.

For hele tilsynet gælder, at 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: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto: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: Plejecentret Hørgården, Brydes Allé 28-32, 2300 København S
Leder: Lars Bo Sørensen
Antal boliger: 150 boliger og 25 MPO/MTO-pladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. og 5. maj 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos ti beboere og to borgere på MPO/MTO-pladser</li><li>• Fokusemne: Gennemgang af medicinbeholdning og dokumentation hos to beboere</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere - alle fra plejehjemsafdelinger (en social- og sundheds-hjælper, tre social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Hørgården. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

#### *Mindre tilfredsstillende*

Vurderingen er givet, idet tilsynet finder, at forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, samt at der er væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.

#### **Interview med ledelsen**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med anbefalingerne fra det seneste tilsyn. Der er under dette års tilsyn fundet, at der fortsat er udfordringer i forhold til afvikling af "Det gode måltid", madens kvalitet, beboernes oplevelse af kontinuitet og beboernes oplevelse af, at hjælpen ikke altid ydes på det aftalte tidspunkt. Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet med relevante faglige indsatser, men at kvalitetsarbejdet pt. er sat midlertidigt i bero på flere områder. Ledelsen beskriver, at der arbejdes med en ny organisering af plejecentret, og at dette er iværksat kort før tilsynet udføres. Det er tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt fokus på at skabe en organisering, der understøtter høj faglighed og hjemlige forhold for beboerne. Det er dog tilsynet vurdering, at der er en del uro i medarbejdergruppen, og at dette kan have potentiel indflydelse på kvaliteten af plejen og omsorgen for beboerne.

#### **Observationsstudier**

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne er flere forhold, der kan betegnes som mindre tilfredsstillende. I det ene observationsstudie af pleje er der en individuel og anerkendende kommunikation med borgeren, mens der i det andet observationsstudie af pleje ses flere eksempler på en mindre tilpasset, faglig og værdig kommunikation med beboeren, hertil omtales beboeren i 3. person af de to medarbejdere. Under observationsstudiet af frokostmåltidet vurderer tilsynet, at der ses flere eksempler på en mindre faglig tilgang til kommunikationen, fx taler to medarbejdere om en beboers personlige forhold på fællesarealet, og medarbejderne drøfter emner på fællesarealet og ved spisebordet, der ikke er relevante for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderen under det ene observationsstudie af personlig pleje ikke hjælper en borger til det ønskede toiletbesøg, mens medarbejderne under det andet observationsstudie ikke medinddrager beboeren under plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne i forhold til frokostmåltidet ikke har indflydelse på, hvilken mad og hvilke drikkevarer, de får serveret, da smørrebrød og drikkevarer er sat frem på den enkelte beboers plads, inden beboerne kommer til måltidet. Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang under det ene observationsstudie af personlig pleje, mens der ikke er muligheder for en sådan indsats under det andet observationsstudie, grundet beboerens funktionsniveau. Der er ikke en rehabiliterende tilgang i den måde, frokostmåltidet serveres på. Tilsynet observerer, at medarbejderen under det ene observationsstudie finder, at der er uoverensstemmelse mellem forflytningsplanen og den praksis, der følges under plejen. Manglen i journalen har været der et stykke tid, og medarbejderen oplyser, at det skyldes travlhed. Det er tilsynets vurdering, at to medarbejdere under det ene observationsstudie ikke afstemmer plejen til beboerens behov, dette sker ved, at begge medarbejdere udfører pleje samtidig.

Tilsynet observerer, at medarbejderne under observationsstudiet af frokosten ikke følger retningslinjerne for medicinadministration. Tilsynet er oplyst, at der er en ramme om måltidet, men at denne ikke følges, idet måltidet ikke starter samtidig for beboerne, og idet en medarbejder forlader måltidet, før det er afsluttet. Der spilles musik, der ikke er tilpasset situationen, og opvaskemaskinen forstyrrer under måltidet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under begge observationsstudier af personlig pleje kun delvist følger de hygiejniske retningslinjer for plejen, idet retningslinjer for håndhygiejne ved handskeskift ikke følges under observationsstudierne, og i det ene observationsstudie anvender medarbejderne ikke forklæde under plejen og foretager ikke håndhygiejne, inden boligen forlades.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende og med gode muligheder for samvær og bevægelse, ligesom tilsynet vurderer, at medarbejderne har en venlig og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet observerer, at der ikke er så meget aktivitet på fællesarealerne under tilsynet.

Det er tilsynets vurdering, at frokosten i en afdeling smøres meget tidligt, og uden beboerne spørges til deres ønsker.

### **Interview med beboerne**

Tilsynet vurderer, at beboerne/borgerne er tilfredse med deres ophold og hverdagsliv på Hørgården, samt at de oplever tryghed og selvbestemmelse.

Beboerne vil generelt være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, men de foretrækker at tale med de pårørende.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at modtage den hjælp, de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. To beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, og en beboer savner samtale med medarbejderne på grund af deres travlhed. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration. Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, at boligerne er renholdte, samt at hjælpemidlerne generelt fremstår rene.

Det er tilsynets vurdering, at mere end halvdelen af beboerne er påvirkede af, at der er manglende kontinuitet i medarbejdergruppen. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne oplever problemer i weekenderne i forhold til vikarernes manglende opgavekendskab.

Tilsynet vurderer, at borgerne og beboerne generelt er meget tilfredse med deres kontakt til medarbejderne. En beboer oplever dog en dårlig kontakt til nattevagten.

Det er tilsynets vurdering, at næsten halvdelen af beboerne fortæller, at de ikke anvender tilbuddet om aktiviteter. Beboernes har ønsker til nye udflugtsmål, og en beboer finder aftenerne kedelige.

Tilsynet vurderer, at det er få beboere/borgere, der kan beskrive overgange, men de beboere/borgere, der kan redegøre for overgange, har gode oplevelser. Beboerne/borgerne er tilfredse med medarbejdernes kontakt til læge og hospital, og de oplever, at medarbejderne orienterer hinanden om det nødvendige.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, og ca. halvdelen af beboerne er meget tilfredse. Beboerne/borgerne ved, at de kan komme med ønsker til maden. Det er tilsynets vurdering, at en del af beboerne/borgerne er tilfredse med måltiderne, mens enkelte beboere/borgere oplever forskellige problemstillinger, der påvirker måltidets kvalitet.

### **Interview med medarbejderne**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er påvirkede af deres oplevelse af situationen på plejecentret, og derfor skal støttes til at gennemføre interviewet.

Medarbejderne har sammenfald med ledelsen i deres beskrivelser af kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at kommunikere med beboerne, for beboernes medindflydelse og selvbestemmelse og for den rehabiliterende tilgang i plejen. Medarbejderne beskriver, at ikke alle vikarer kan læse i Cura, og at der ikke altid er tid til at introducere vikarerne til opgaverne i weekenden.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for kendskab til, hvor der kan søges information om en beboers ønsker til genoplivning.

Medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejecentret.

Medarbejderne oplyser, at der ikke udføres klip i Klippekortordningen på grund af travlhed og medarbejderne har ikke kendskab til, at der skal udarbejdes handlingsanvisning for Klippekort.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne ligesom medarbejderne kan redegøre for retningslinjerne for medicinadministration. Dog oplyser medarbejderne, at de ikke altid følger dem.

Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende plejen, handlinger ved ændringer i en beboers tilstand og den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever forstyrrelser under dokumentationsarbejdet, og de oplever, at journalerne ikke er opdaterede pt., samt at der mangler overblik i dokumentationen. En medarbejder efterspørger undervisning i dokumentation. Medarbejderne har kendskab til vejledninger og instrukser, men ikke alle medarbejderne kender til VAR. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den sundhedsfaglige dokumentation ligesom medarbejderne kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at der i to af observationsstudierne sker en mindre faglig kommunikation med beboerne/borger.</p> <p>I observationsstudiet af personlig pleje anvender medarbejderne forskellige kælenavne og omtaler beboeren i 3. person.</p> <p>I observationsstudiet af frokostmåltidet taler medarbejderne flere gange om emner, der ikke er relevante for beboerne, ligesom de taler om en beboers helbredsforhold og medicinske behandling foran de andre beboere.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at medarbejderne kender til og udøver en relevant, individuel og anerkendende kommunikationsform med beboerne/borgerne. Herunder at der er fokus på anvendelse af kælenavne, og hvordan der tales om beboerne. Samt at der ikke tales om beboernes private og helbreds-mæssige forhold på fællesarealer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer ikke modtager den ønskede hjælp til toiletbesøg under det ene observationsstudie.</p> <p>Under det andet observationsstudie orienterer medarbejderne ikke beboeren om deres handlinger under plejen, før de udfører dem. Ligeledes udfører begge medarbejdere pleje samtidig på beboeren. Dette er ikke afstemt beboerens situation og behov.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et fælles fagligt fokus på, at beboernes/borgernes selvbestemmelse og medindflydelse understøttes, så beboerne/borgerne modtager den pleje og støtte, de har behov for.</p> <p>Ligeledes, at der iværksættes faglige drøftelser af, hvordan beboerne/borgerne informeres om medarbejdernes handlinger under plejen, og hvorledes plejen organiseres, når to medarbejdere deltager, så beboerne/borgerne modtager en rolig og afstemt pleje.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at det under observationsstudiet fremgår, at der i en borgers forflytningsplan er angivet, at borgeren forflyttes med lift, men at borgeren i praksis forflyttes ved hjælp af Sara Steady. En medarbejder oplyser, at den manglende opdatering skyldes travlhed, og at den manglende ajourføring af journalen er af ældre dato.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet redegør for forstyrrelser under dokumentationsarbejdet, og at journalerne ikke er opdaterede pt., samt at der mangler overblik i dokumentationen, dette grundet travlhed.</p> <p>Hertil efterspørger en medarbejder undervisning i dokumentation.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at borgernes journaler til enhver tid er opdaterede, samt at medarbejderne har den fornødne ro og tid til arbejdet, samt at medarbejderne har den nødvendige viden om dokumentationsarbejdet.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at besøgsplanerne udarbejdes efter en fælles skabelon.</p>

<p>Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne har forskellig opbygning.</p>	
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne under observationsstudierne af personlig pleje ikke udfører håndhygiejne ved handskeskift, samt at medarbejderne under det ene observationsstudie ikke anvender forklæde under plejen, og ligeledes ikke foretager håndhygiejne inden boligen forlades.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der straks sættes et ledelsesmæssigt og fagligt fokus på de hygiejniske retningslinjer for anvendelse af værnemidler under udførelse af personlig pleje - herunder at der sættes et særligt fokus på retningslinjer for håndhygiejne under handskeskift, og når boligen forlades.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af frokostmåltidet samt ved observationer på fællesarealet tilberedes frokost, uden medarbejderne spørger beboerne om deres ønsker til maden og drikkevarer, samt at der ingen rehabiliterende tilgang er i serveringformen til frokosten under observationsstudiet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at beboerne inddrages i valg af mad og drikkevarer, samt at ledelsens plan for at genoptage den inddragende og rehabiliterende tilgang i måltiderne gennemføres i alle afdelinger.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der ikke skabes en tilstrækkelig ramme om frokostmåltidet af medarbejderne. Måltidet startes ikke samtidigt, og en medarbejder forlader måltidet, før det er færdigt. Under måltidet spilles der musik, der ikke er tilpasset situationen, og opvaskemaskinen forstyrrer ligeledes.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at arbejdet med at skabe "Det gode måltid" genoptages, og at medarbejderne gøres bekendte med deres funktion og rolle under måltidet, herunder at måltidet skærmes mod unødige forstyrrelser og støj.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under observationsstudiet af frokosten ikke følger retningslinjerne for medicinadministration, idet medarbejderen ikke ser medicinen indtaget.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet kan redegøre for korrekt medicinadministration, men at de oplyser, at de ikke altid følger retningslinjerne, idet de ikke altid ser medicinen indtaget.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne overholder retningslinjerne for medicinadministration, herunder at medicinen ses indtaget.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, og en beboer savner samtale med medarbejderne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes et ledelsesmæssigt fokus på, at aftaler med beboerne overholdes, samt at beboerne oplever at have den nødvendige kontakt til medarbejderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der er manglende kontinuitet i medarbejdergruppen, og at mere end halvdelen af de interviewede beboere er påvirkede heraf. Tilsynet bemærker ligeledes, at flere beboere italesætter problemer i weekenderne i forhold til vikarernes manglende opgavekendskab. Samtidig oplever en beboer en dårlig kontakt til nattevagten.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne under fokusgruppeinterviewet fortæller, at ikke alle vikarer kan læse i Cura, og at der ikke altid er tid til at introducere vikarerne til opgaverne i weekenden.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat er et ledelsesmæssigt fokus på, at beboerne oplever kontinuitet i pleje og støtte. Ligeledes at der sættes et særligt fokus på vikarernes opgaveudførelse i weekenderne, således at vikarerne er orienteret om, hvordan opgaverne skal udføres.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der følges op på en konkret beboers oplevelse i forhold til kontakten til nattevagten.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at vikarer har adgang til at læse i dokumentationen, så borgerne ikke oplever, at vikarerne ikke har kendskab til opgaven, og at vikarer introduceres til deres opgaver, inden arbejdet begynder.</p>



Tilsynet bemærker, at næsten halvdelen af beboerne fortæller, at de ikke anvender tilbuddet om aktiviteter. To beboere ønsker, at udflugterne skal gå til nye udflugtsmål, og en beboer oplever, at aftenerne er kedelige.	Tilsynet anbefaler, at der er fagligt fokus på, om aktiviteterne er tilpasset den nuværende beboergruppes behov og ønsker.
Tilsynet mærker, at ca. halvdelen af beboerne ikke er helt tilfredse med maden.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre tilfredshed hos beboerne omkring maden.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne nævner, at de ikke har tid til at udføre klip i Klippekortordningen med beboerne. Hertil har medarbejderne ikke kendskab til, at der skal udarbejdes handlingsanvisning for Klippekort i beboernes journaler.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at beboerne tilbydes anvendelse af Klippekortordningen. Ligeledes, at medarbejderne instrueres i, at der skal udarbejdes handlingsanvisning for Klippekort.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejecentret anbefalinger i forhold til at sikre "Det gode måltid", madens kvalitet, at sikre korrekt anvendelse af handsker og mundbind, affaldshåndtering samt beboernes oplevelse af kontinuitet og præcision i forhold til levering af hjælp og medicin.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i forhold til anbefalinger om mad og måltider er drøftet med medarbejderne, hvordan det gode måltid skal afvikles, og ledelsen fortæller, at der er arbejdet meget med beboernes måltider. I forhold til korrekt anvendelse af handsker i forbindelse med måltiderne har der løbende været dialog om, hvornår der skal anvendes handsker og hvordan. Generelt er der på plejecentret fokus på at vende tilbage til tidligere anvendte arbejdsgange, som før COVID-19 epidemien. Det er fx også tanken, at man skal tilbage til at servere frokosten med en mere rehabiliterende tilgang igen. I forhold til anbefalingen om madens kvalitet afholder køkkenet jævnligt møder med beboerne, og der er tilbagemelding fra aftenvagten til køkkenet om beboernes synspunkter på aftensmaden. Medarbejderne i afdelingerne hjælper beboerne til at få kontakt til køkkenet, hvis der er behov herfor. Der er samarbejde med Meyers Madhus om bæredygtighed.</p> <p>Der er arbejdet med, at medarbejderne anvender mundbind efter gældende retningslinjer, og lederne har haft løbende opmærksomhed på dette. Der er afholdt e-learning om hygiejne.</p> <p>Der er fulgt op på affaldshåndteringen, og dette indgår ligeledes i undervisning i hygiejne.</p> <p>I forhold til anbefaling om, at beboerne skal opleve kontinuiteten, er der udarbejdet en handleplan, hvor temalederne skal understøtte kontinuitet i afdelingen, dette sker på daglige møder i afdelingerne. Der er løbende arbejdet med skema for "medicin til tiden", hvor der arbejdes med hændelsesanalyse og evt. inddragelse af lægen for at få justeret ordinationerne.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Der er arbejdet med medicin-, dokumentations- og hygiejneaudit. Alle audit er dog pt. stillet i bero til efter sommerferien efter aftale med organisationen.</p> <p>Der er arbejdet med kvalitetstavler, hvor teamlederne har faciliteret månedlige møder. Der har været fokus på utilsigtede hændelser (UTH), ernæring og dysfagi. Hertil enkelte lokale fokusområder for hver afdeling, som fx sår og medicin til tiden. Kvalitetstavlemøderne afholdes ikke pt.</p> <p>Alle medarbejderne har været igennem Demens ABC, og der er opstartet BPSD konferencer med NPI-screeninger, og dette har været meget succesfuldt. Der har været tilknyttet en konsulent fra forvaltningen i starten af processen. Der afholdes fortsat BPSD konferencer i nogle afdelinger, og der er plan for, at indsatsen skal fortsætte på hele plejecentret.</p> <p>Der er arbejdet med forbedringsindsatsen på plejecentret, fx med PDSA cirkler på medicin og fald.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med relevante faglige indsatser, og at kvalitetsarbejdet pt. er sat midlertidigt i bero på flere områder. Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet med anbefalinger fra det seneste tilsyn.

Det er under dette års tilsyn fundet, at der fortsat er udfordringer i forhold til afvikling af "Det gode måltid", madens kvalitet, beboernes oplevelse af kontinuitet og beboernes oplevelse af, at hjælpen ikke altid ydes på det aftalte tidspunkt.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejecentret er organiseret med forstander, fire teamledere på plejecentret, en teamleder på MPO/MTO og en teamchef for køkken og rengøring. Der er faglige koordinatore på hver afdeling.</p> <p>Der er iværksat en omorganisering på plejecentret, og dette indebærer blandt andet en omstilling af de faglige opgaver til sygeplejerskerne fra kvalitetssygeplejersken. Dette gøres for at løfte kvaliteten og for at sikre, at de faglige ressourcer anvendes på bedst mulig vis. Den faglige koordinator skal have det sygeplejefaglige ansvar og følge op på procedurer i samarbejde med teamlederne. Hertil vil der være en tværgående funktion for de faglige koordinatore. Stillingerne som faglige koordinatore er i opslag.</p> <p>Organiseringen af afdelingerne på plejecentret har historisk været, at afdelingerne organiseret opgangsvis, og det er besluttet i MED, at organiseringen skal være etagevis på tværs af bygningerne. Dette for at skabe mere liv på tværs af etagerne og for at give beboerne et større netværk.</p> <p>Ledelsen beskriver, at denne justering har givet uro i medarbejdergruppen, og at der er stort ledelsesfokus på dette. Det er italesat over for medarbejderne, hvilke fordele organisationsændringen på sigt vil medføre, herunder at der arbejdes med at skabe gode rammer for hverdagslivet, og at beboerne inddrages i dette.</p> <p>Der er pt. 12 ledige stillinger på plejecentret, heraf en lederstilling og tre sygeplejerskestillinger fra 1. juni. Der arbejdes aktivt med rekrutteringen.</p> <p>Der kan trækkes på AKUT teamet ved behov.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Ledelsen beskriver, at der arbejdes med en ny organisering af plejecentret, og at dette er iværksat kort før tilsynet udføres. Det er tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt fokus på at skabe en organisering, der understøtter høj faglig kvalitet i opgaveudførelsen og hjemlige forhold for beboerne. Det er dog tilsynets vurdering, at der er en del uro i medarbejdergruppen, og at dette potentielt kan have indflydelse på kvaliteten af plejen og omsorgen for beboerne.

**Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes observere beboernes selvbestemmelse i kommunikationen.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på MPO:</u></p> <p>Medarbejderen har ikke kendskab til borgeren, og begynder derfor med at orientere sig i borgerens journal og besøgsplan.</p> <p>Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på borgeren ved navn. Medarbejderen præsenterer sig, og spørger ind til borgerens søvn og almene velbefindende. Medarbejderen har et roligt toneleje, der er afstemt borgerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne banker på døren og hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Beboeren har afasi, og har derfor sparsomt sprog og benytter mimik som kommunikationsform. Når medarbejderne anvender en frisk og humoristisk tilgang, smiler beboeren. Under plejeforløbet anvender medarbejderne flere gange forskellige kælenavne, når beboeren tiltales. Medarbejderne omtaler ligeledes flere gange beboeren i tredje person. Dette sker flere gange, mens begge medarbejdere arbejder omkring beboeren ved sengen. Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med den ene medarbejder vedrørende anvendelsen af kælenavne. Medarbejderen beskriver, at hun generelt er opmærksom på tiltaleformen, og at der i brugen af kælenavne henvendt til beboeren er foretaget en individuel vurdering heraf. Tilsynet foreslår medarbejderen at anvende en mere professionel tiltaleform fremadrettet og være varsom med anvendelsen af kælenavne, hvilket medarbejderen udviser forståelse for.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Under forberedelser til frokostmåltidet arbejder tre medarbejdere i køkkenet. Der sidder en beboer ved spisebordet, og medarbejderne taler indbyrdes om problemstillinger i vagtplanen og om en konkret beboers helbredssituation og medicinsk behandling.</p> <p>Under frokosten taler medarbejderne venligt til beboerne, og der er en god tone mellem medarbejderne imellem. Medarbejderne fortæller beboerne, at der er underholdning i Oasen om eftermiddagen.</p> <p>To medarbejdere, der sidder sammen med beboeren ved spisebordene, drøfter emner, der ikke er relevante for beboerne, og de inddrager ikke beboerne i samtalen.</p> <p>En medarbejder samtaler med en beboer om dennes tandbehandling.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på MPO:</u></p> <p>Borgeren fortæller i starten af plejen om et akut behov vedrørende sit kateter, hvilket medarbejderen hurtigt imødekommer. Det viste sig at være et knæk på kateterslangen, og medarbejderen roser borgeren for at være opmærksom herpå. Medarbejderen italesætter sine handlinger under hele plejeforløbet, så borgeren er forberedt herpå. Medarbejderen spørger om tilsagn til at vente med øvre hygiejne, til borgeren har fået sin morgenmad og morgenmedicin, hvilket borgeren samtykker til. Borgeren italesætter et ønske om at komme på toilettet, hvilket medarbejderen giver udtryk for at ville imødekomme, men medarbejderen må afvente hjælp fra en anden kollega, før indsatsen kan leveres. Da kollegaen ankommer, glemmer medarbejderen dog borgerens ønske, og borgeren forflyttes i stedet over i sin kørestol.</p>

	<p>Borgeren frembyder ikke megen dialog, og ytrer sig ikke efterfølgende vedrørende dette. Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejderen, som fortæller, at hun glemte toiletbesøget på grund af et andet fokus. Medarbejderen fortæller, at hun hurtigst muligt vil hjælpe borgeren på toilettet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u>          Beboeren er både kognitivt og fysisk svækket, og beboeren kan på grund af afasi ikke give udtryk for egne behov. Den ene medarbejder har et indgående kendskab til beboeren, og medarbejderen fortæller, at hun tilbyder hjælpen ud fra beboerens vaner. Medarbejderne er ikke altid opmærksomme på at italesætte deres handlinger, inden de udføres, og på denne måde er beboeren ikke i alle tilfælde forberedt på medarbejdernes handlinger, hvortil beboeren bliver overrasket og reagerer med pludselige armbevægelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u>          Medarbejderne smører smørrebrødet, før beboerne kommer til spisestuen. Medarbejderne rådfører sig med hinanden om, hvilken type pålæg de mener, at de enkelte beboere kan lide. Beboerne bliver ikke spurgt til deres ønsker til smørrebrødet.          Der er en kande med vand på bordet, og medarbejderne skænker mælk, som sættes ved nogle af beboernes pladser ved spisebordet. Dette gøres før beboerne er ankommet. Medarbejderne taler indbyrdes om, hvilken type mælk en beboer drikker - de bliver enige om, at beboeren vist kan lide al slags mælk.          Medarbejderne tilbereder frokost til en beboer, der har helt andre ønsker end smørrebrød. Medarbejderne taler sammen om, hvordan maden bedst serveres.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på MPO:</u>          Borgerens ressourcer er begrænsede, men borgeren guides til at vende sig om på siden selvstændigt og efterfølgende retur i forbindelse med nedre hygiejne i sengen. Da borgeren skal op at sidde på sengekanten, anvendes en rebstige, som borgeren kan trække sig op i med støtte fra medarbejderne, og på den måde anvender borgeren sine ressourcer i størst muligt omfang.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u>          Beboerens ressourcer er svært begrænsede, og beboeren kan ikke guides eller motiveres til rehabiliterende indsatser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u>          Beboernes mad er færdigsmurt, og der er ingen inddragelse i forhold til de praktiske opgaver omkring frokosten. En beboer skænker mere mælk i slutningen af måltidet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 4</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne er forhold, der kan betegnes som mindre tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i det ene observationsstudie af pleje er en individuel og anerkendende kommunikation med borgeren, mens der i det andet observationsstudie af pleje ses flere eksempler på en mindre tilpasset, faglig og værdig kommunikation med beboeren, samt at beboeren omtales i 3. person af de to medarbejdere. Under observationsstudiet af frokostmåltidet vurderer tilsynet, at der ses flere eksempler på en mindre faglig tilgang i kommunikationen, fx taler to medarbejdere om en beboers personlige forhold på fællesarealet, og medarbejderne drøfter emner på fællesarealet og ved spisebordet, der ikke er relevante for beboerne.</p>	

Tilsynet vurderer, at medarbejderen under det ene observationsstudie af personlig pleje ikke hjælper en borger til det ønskede toiletbesøg, mens medarbejderne under det andet observationsstudie ikke medinddrager beboeren under plejen

Tilsynet vurderer, at beboerne i forhold til frokostmåltidet ikke har indflydelse på, hvilken mad og hvilke drikkevarer de får serveret, da smørrebrød og drikkevarer er sat frem på den enkelte beboers plads, inden beboerne kommer til måltidet.

Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang under det ene observationsstudie af personlig pleje, mens der ikke er muligheder for en sådan indsats under det andet observationsstudie, grundet beboerens funktionsniveau. Det er tilsynets vurdering, at der ikke er en rehabiliterende tilgang i den måde, frokostmåltidet serveres på.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje på MPO:</u> Medarbejderen indleder plejeforløbet med at klargøre de remedier, der skal anvendes i forbindelse med nedre hygiejne. Medarbejderen foretager nedre hygiejne, mens borgeren ligger i sengen. Medarbejderen er i tvivl om, hvordan borgeren skal forflyttes, da der ikke forefindes et liftsejl i boligen, hvilket ellers er beskrevet i beboerens journal. Medarbejderen må derfor kontakte en kollega, som fortæller, at beboeren forflyttes ved Sara Steady, hvilket har været anvendt i mange dage. Den faste medarbejder redegør for, at dokumentationen vedrørende beboerens forflytning ikke er opdateret grundet travlhed i afdelingen. Beboeren tilbydes morgenmad før øvre vask, grundet tidspunktet for morgenplejen, hvilket skønnes hensigtsmæssigt ud fra et individuelt ernæringsmæssigt hensyn den konkrete dag.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne klargør remedier på forhånd. Medarbejderne fordeler rollerne mellem sig, hvor den medarbejder, der har det største kendskab til beboeren, varetager størstedelen af den personlige pleje, mens den anden medarbejder bistår med plejen af underekstremiteterne. Begge medarbejdere udfører hygiejnerelaterede opgaver omkring beboeren samtidig, og tempoet virker derfor ikke afstemt beboerens behov. Fx smører den ene medarbejder beboerens ben samtidig med, at den anden medarbejder er i gang med at afklæde beboeren. Beboeren har flere ukontrollerede bevægelser undervejs, som måske kan være tegn på overstimulering og manglende italesættelse af handlinger. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Der spiller rockmusik på radioen under frokosten, og musikken virker ikke naturlig under måltidet. Medarbejderne har gjort alt klar på spisebordet til beboerne kommer. Herunder observeres det, at beboernes medicin er sat frem ved deres pladser i medicinbægre, før beboerne ankommer til spisestuen. Medarbejderne ser ikke medicinen indtaget. Beboerne kommer til spisestuen og går i gang med at spise, efterhånden som de ankommer. Der er ingen fælles start eller afslutning på måltidet. Mens der stadig spises, rejser den ene medarbejder sig op og rydder af bordet. Medarbejderen fylder opvaskemaskinen og starter den. Maskinen er en stor køkkenmodel, som larmer. Medarbejderen forlader køkkenet.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne er forhold, der kan betegnes som mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie er uoverensstemmelse mellem en forflytningsplan og den praksis, der følges under plejen. Manglende dokumentation i journalen har været der noget tid, og medarbejderen oplyser, at det skyldes travlhed.

Tilsynet vurderer, at to medarbejdere under det ene observationsstudie ikke afstemmer plejen til beboerens behov, idet begge medarbejdere udfører pleje samtidig.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under observationsstudiet af frokosten ikke følger retningslinjerne for medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at der ikke skabes rammer om måltidet ved at sikre, at måltidet starter samtidigt for alle beboerne, ligeledes forlader en medarbejder måltidet, før det er afsluttet.

Tilsynet vurderer, at der spilles musik, der ikke er tilpasset situationen, samt at opvaskemaskinen forstyrrer under måltidet.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Der udføres ikke praktiske opgaver under tilsynets besøg.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne foretager sengeredning og håndtering af affald. Beboeren kan ikke selv deltage i udførelsen af praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager håndhygiejne og ifører sig fagligt korrekte værnemidler. Medarbejderen kobler beboerens katheterslange fra, og håndterer katheteret ud fra gældende retningslinjer. Medarbejderen kører sengen op i korrekt arbejds-højde og udfører nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Medarbejderen foretager ikke håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p>En kollega ankommer for at hjælpe til ved forflytningen, men der er lidt uenighed om, hvilket hjælpemiddel der anvendes til at forflytte beboeren med, da dokumentationen ikke er ajourført. Da beboeren er forflyttet over i sin kørestol, køres beboeren ud til morgenmadsbordet. Tilsynet observerer ikke medicingivning, morgenmadsseancen eller den øvre hygiejne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderne udfører håndhygiejne og ifører sig handsker. Medarbejderne anvender ikke plastforklæde i forbindelse med nedre hygiejne. Sengen køres op i korrekt arbejds-højde. Den ene medarbejder arbejder ind over sengehesten i forbindelse med udførelsen af personlig pleje. Medarbejderen vasker omkring beboerens sondeindstikssted i overensstemmelse med faglige retningslinjer. Ligeledes foretages der nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske principper.</p>

	<p>Medarbejderne placerer beboerens ble korrekt, og beboeren får efterfølgende hjælp til at få sine ben smurt og til tandbørstning. Beboeren forflyttes med loftlift, som medarbejderne håndterer fagligt korrekt. Medarbejderne foretager ikke håndhygiejne mellem handskeskift, eller inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 4</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne under begge observationsstudier af personlig pleje delvist følger de hygiejniske retningslinjer for plejen, idet retningslinjer for håndhygiejne ved handskeskift ikke følges, og i det ene observationsstudie anvender medarbejderne ikke forklæde under plejen og foretager ikke håndhygiejne inden boligen forlades.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
<b>Fællesarealer</b>	<p>Hørgårdens fællesarealer fremstår lyse og indbydende og med gode muligheder for socialt samvær. Der er udsmykket på gangarealerne med blandt andet fotos, der stammer fra den tid, hvor beboerne var unge.</p> <p>Hørgården er et profilplejehjem for sport og bevægelse, og der ses flere muligheder for fysisk udfoldelse i form af forskellige spil, som fx billard, fodboldmål og diverse spil. Der er ligeledes opstillet motionsredskaber på fællesarealerne.</p> <p>På flere afdelinger ses det, at der på fællesarealerne er indrettet med grønne planter, og at der ligger brædspil fremme. Der er balkoner i forbindelse med køkkenalrummet på afdelingerne. På MPO-pladserne er der udgang fra køkkenalrummet til en terrasse, hvor flere borgere sidder og nyder solen.</p> <p>I afdelingerne er der ophængt fotos af medarbejderne, så beboerne og de pårørende kan se, hvad medarbejderne hedder. En medarbejder fortæller tilsynet, at en del af medarbejderne ikke længere er ansat på plejecentret.</p> <p>På fællesarealerne hænger der informationstavler, der viser billeder af hverdagslivet på Hørgården, og der fremgår nyheder samt informationer om vejrudsigten.</p> <p>På en afdeling smører en medarbejder smørrebrød først på formiddagen til beboernes frokost. Alle beboerne får de samme to slags pålæg. Adspurgt oplyser medarbejderen, at hun godt ved, hvad beboerne kan lide, og at det derfor ikke er nødvendigt at spørge dem. På MPO-afdelingen anrettes der indbydende med små fade med flere slags pålæg og pynt. Dette gøres tæt på frokost. Medarbejderne oplyser, at borgerne selv kan vælge fra fadene.</p> <p>Medarbejderne hilser venligt og imødekomende på de beboere/borgere, som de møder på fællesarealerne, ligesom de banker på døren, inden de træder ind i beboernes/borgernes boliger.</p> <p>Tilsynet observerer en medarbejder, der møder beboerne med en særdeles humoristisk tilgang og med uddeling af kram. Medarbejderen fortæller små anekdoter om beboerne/borgerne, og beboerne/borgerne griner og ser ud til at nyde dette.</p>
<b>Sociale aktiviteter</b>	<p>I formiddagstimerne er der på flere afdelinger ret stille på fællesarealerne, og tilsynet møder få medarbejdere. På en afdeling sidder to beboere og ser fodbold sammen. En medarbejder kommer forbi og laver lidt sjov med den ene beboer. De taler om en aftale, som medarbejderen har lavet for beboeren hos frisøren.</p>



	<p>I morgentimerne sidder tre beboere i køkkenalrummet på en afdeling. Beboerne spiser morgenmad. På en anden afdeling sidder syv beboere på fællesarealet - enkelte af beboerne spiser morgenmad. En beboer sidder i sin kørestol med ansigtet vendt ind mod væggen. En beboer sover, og en beboer ser tv. Der er ingen medarbejdere til stede i en længere periode. I en afdeling sidder fire beboere og spiser morgenmad sammen. Ved bordet sidder også to studerende, der netop er startet i praktik i afdelingen.</p> <p>Et par borgere sidder uden for og nyder solen på MPO-afdelingen. En medarbejder arbejder i afdelingskøkkenet lige bag dem, og der er en hyggelig stemning.</p> <p>På tilsynsdagen afholdes gudstjeneste i caféen. Efter gudstjenesten serverer medarbejderne kaffe, te og kage for deltagerne. På den anden tilsynsdag afholdes et musikarrangement med en sanger, der optræder som Elvis Presley.</p> <p>I stueetagen observerer tilsynet en aktivitetsmedarbejder, der afholder stolegymnastik med to borgere fra MPO-pladserne. Der er motiverende baggrundsmusik, og medarbejderen viser øvelserne og fortæller guidende om øvelserne.</p> <p>Tilsynet oplyses af ledelsen om, at der er faste motionstilbud flere gange ugentligt, og at en afdeling ofte køre på udflugt i bus. Der er forskellige fælles arrangementer, som fx musik for alle beboere. De øvrige aktivitetstilbud gives i afdelingerne. Der findes derfor ikke en aktivitetsplan for fx en måned ad gangen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 4</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne fremstår indbydende og med gode muligheder for samvær og bevægelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en venlig og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at der ikke er så meget aktivitet på fællesarealerne i afdelingerne under tilsynet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at frokosten i en afdeling smøres meget tidligt, og uden beboerne spørges til deres ønsker.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>Borgerne på MPO/MTO-pladserne er meget tilfredse med at opholde sig på Hørgården, og de fortæller, at de er trygge. Borgerne siger om opholdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Det er dejligt, venlige medarbejdere, gode lokaler og dejlig mad”</i></li> <li>• <i>”Jeg oplever, at det er rigtigt fint - der er mange træningsfaciliter”</i></li> </ul> <p>Begge borgere kender formålet med deres ophold, og den borger, der er på MTO, fortæller, at opholdet i høj grad har hjulpet på borgerens funktionsniveau.</p> <p>Beboerne på plejecentret er tilfredse med at bo på plejecentret, og de oplever en tryk hverdag. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Det er meget godt - de er søde og flinke”</i></li> <li>• <i>”Det er et godt sted og bo - det er mit hjem, og det er mig, der bestemmer her”.</i></li> <li>• <i>”Jeg har det så dejligt her - der er nogle, der har styr på alt det praktiske”.</i></li> <li>• <i>”Hvis man har lyst til selskab, kan man gå ud til de andre, og hvis ikke, kan man blive hos sig selv... Det er betryggende, at der er medarbejdere hele døgnet”.</i></li> </ul>

	En beboer fortæller, at beboeren savner sit tidligere hjem og familien, og at det gør beboeren lidt trist. Beboerne siger, at plejecentret er godt nok.
Selvbestemmelse	Alle beboere/borgere fortæller, at de har selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne/borgerne siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan bestemme det meste - jeg skal bare have hjælp til at komme omkring"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg kan jo heldigvis selv sige til og fra"</i>.</li> </ul>
Livets afslutning	Tilsynet har dialog med ni plejehjemsbeboere om, hvorvidt de er trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning. En beboer har haft en samtale med medarbejderne om stillingtagen til genoplivning, og beboeren var tryk ved dette. Beboeren har ikke behov for at tale om yderligere, og beboeren mener, at det må de pårørende tage sig af. Syv beboere har ikke haft en samtale med medarbejderne, men de oplyser, at de ville være trygge ved det - dog kun med bestemte medarbejdere. Flere nævner, at det i højere grad er en samtale, de vil have med de pårørende. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja der er nogle bestemte - det kunne jeg godt, jeg holder af dem"</i>.</li> <li>• <i>"For mig er det ikke tabu at tale om døden"</i>.</li> </ul> En beboer siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg ved ikke, om jeg ville være tryk, nogle af dem er meget unge piger"</i>.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne/borgerne er tilfredse med deres ophold og hverdagsliv på Hørgården, samt at de oplever tryghed og selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt vil være trygge ved at tale med medarbejderne om livets afslutning, men at de foretrækker at tale med de pårørende.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Pleje og støtte	De fleste borgere og beboere oplever at modtage den pleje og støtte, de har behov for, og de fortæller, at kvaliteten af plejen er tilfredsstillende. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De ville bære mig, hvis det skulle være - de er så søde"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg er godt tilfreds - de er flinke til at hjælpe"</i>.</li> <li>• <i>"Nogen gang siger jeg, at det kun er det forneden, for jeg taber vejret"</i>.</li> </ul> Beboeren oplever, at medarbejderne forstår og respekterer, at resten af plejen må vente. Beboerne oplever, at de i høj grad selv er aktive under plejen. En beboer siger: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg gør det meste selv, og får hjælp til badet en gang om ugen"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg gør alt, hvad jeg kan selv... jeg får kun hjælp til øjendråber"</i>.</li> </ul> To beboere oplever, at aftaler om pleje udskydes. En beboer fortæller, at medarbejderne har travlt, og så udskydes fx skift af sengetøj og bad, og at det kan ske, at badet gives meget sent på dagen. Den anden beboer fortæller, at det endte med, at et udskudt bad aldrig blev givet. Medarbejderen på afdelingen mener, at beboeren husker forkert, og at badet er rykket til en anden dag.

	<p>En beboer oplever, at medarbejderne ikke har så meget tid til at snakke og hjælpe mere - beboeren oplever, at de har meget travlt. Beboeren kan selv varetage den personlige pleje, men beboeren efterspørger tid til personlige samtaler.</p> <p>Beboerne er tilfredse med den hjælp, som de modtager til medicinadministration, og de oplyser, at medicinen kommer til tiden.</p> <p>Beboerne har generelt en strategi for, hvem de vil henvende sig til, hvis de ønsker at klage.</p>
Observation	<p>Beboerne og borgerne fremstår soignerede, og boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. Hjælpemidlerne er renholdte, kun en rollator er mindre ren.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Flere beboere beskriver, at de er glade for deres faste kontaktperson.</p> <p>Af de tolv borgere og beboere, tilsynet har interviewet, oplyser elleve, at der kommer mange vikarer. Borgerne og beboerne har forskellige oplevelser i forhold til vikarernes opgaveløsning og den samlede oplevelse af kontinuitet. Nogle beboere/borgere oplever, at det ikke er problematisk med vikarerne, idet de selv fortæller vikarerne, hvad opgaven består i. Om dette siger beboerne/borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er nogle vikarer - så skal jeg lige fortælle, hvordan det skal foregå".</i></li> <li>• <i>"Jeg kender dem alle sammen - der kan være vikarer ind imellem, men de er nu også meget søde og rare".</i></li> <li>• <i>"Der er mange forskellige, men det kan jo være meget sjovt at møde nogle nye".</i></li> </ul> <p>Syv beboere oplever manglende kontinuitet, og de finder det problematisk, at der er mange vikarer. En beboer er bange for at blive ked af det, når medarbejderne stopper. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det skifter meget, så man skal ikke blive for tæt med dem".</i></li> </ul> <p>Tre beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der kommer utroligt mange vikarer, især lørdag og søndag - de aner ikke, hvad de laver - de serverer gule ærter med kniv og gaffel".</i></li> <li>• <i>"Man kan godt blive sur på dem, der kommer lørdag og søndag - de ved ikke, hvad de skal lave - de skal læres op".</i></li> <li>• <i>"Alle de vikarer - det er frygteligt - det hele falder sammen i weekenden".</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever, at vikarerne ikke ved, hvad de skal lave, og beboerne beskriver, at vikarerne sidder i "hyggrokrogen" og hviler sig i weekenden.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke længere er tilpas ved at bo på plejecentret. Dette skyldes, at der kommer så mange forskellige medarbejdere, og at de ikke har tid til beboeren.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få den hjælp, de har behov for, og beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten heraf. Det er tilsynets vurdering, at to beboere oplever, at aftaler ikke altid overholdes, og en beboer savner samtale med medarbejderne, som opleves meget travle.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at beboerne er velsoignerede, at boligerne er renholdte, samt at hjælpemidlerne generelt fremstår rene.

Tilsynet vurderer, at der er manglende kontinuitet, og at mere end halvdelen af de interviewede beboere er påvirkede heraf. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever problemer i weekenderne i forhold til vikarernes manglende opgavekendskab.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Borgerne og beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler venligt og respektfuldt til dem. Beboerne siger om kontakten til medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man får det ikke bedre, end man har det her... Medarbejderne taler på en god og kammeratlig måde".</i></li> <li>• <i>"De taler meget fint".</i></li> <li>• <i>"Jeg har fortalt, at de altid skal banke på, og det respekterer de".</i></li> </ul> <p>Tre beboere har mindre gode oplevelser med enkelte medarbejdere. Heraf beskriver to beboere, at der til tider er sprogproblemer. Ifølge en beboer, kommer det til at lyde som om, at medarbejderen taler til et barn, hvilket beboeren ikke bryder sig om. En beboer er generelt meget tilfreds med medarbejderne, men beboeren oplever, at nattevagten afviser at hjælpe beboeren, og at kontakten ikke er god. Beboeren siger samlet om kommunikationen med medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler så sødt til mig, men ikke nattevagterne, de er bestemt ikke gode. De siger "det kan du selv" - de står bare i døren".</i></li> </ul> <p>Beboeren oplever utryghed herved. Beboeren vil tale med forstander om problemet. Lederne kender til beboerens oplevelse, og de mener ikke, at der er en aktuel problemstilling, men vil følge op herpå.</p> <p>Beboerne og borgerne har forskellige oplevelser af tilbuddet om aktivitet på Hørgården. Borgerne på MTO/MPO fortæller, at der er tilbud om aktiviteter, og borgerne beskriver, hvordan de vælger ud fra de forskellige tilbud. To beboere på plejecentret fortæller tilsynet, at de ikke kender til tilbuddet om aktiviteter, og tre beboere oplyser, at de ikke ønsker at anvende tilbuddene.</p> <p>En beboer træner to gange ugentligt, det er beboeren meget tilfreds med. Beboeren synes ikke at kunne klare mere end det. Beboeren har været på udflugt, det var dejligt.</p> <p>To beboere ønsker, at der sker forandringer i forhold til udflugterne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg savner, at vi kommer længere væk, når vi kommer på tur... Fx en tur til Bakken med frokostkurv ville være dejligt. Vi kører kun rundt i lokalområdet, og det har vi altså set."</i></li> <li>• <i>"Men man kan godt blive træt af at se Dragør. Måske en længere tur kunne være hyggelig".</i></li> </ul> <p>En beboer oplever, at der er lidt kedeligt i egen afdeling i aftentimerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne og beboerne generelt er meget tilfredse med deres kontakt til medarbejderne. En beboer oplever dog en dårlig kontakt til nattevagten.</p> <p>Tilsynet vurderer, at næsten halvdelen af beboerne fortæller, at de ikke anvender tilbuddet om aktiviteter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes har ønsker til nye udflugtsmål, og at en beboer finder aftenerne kedelige.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>De to borgere på MPO/MTO har begge været ambulantly på hospitalet under deres ophold. Den ene tog selv af sted, og borgeren fandt det helt naturligt, mens den anden borger blev fulgt af en elev, hvilket var en god oplevelse. Ved starten af opholdet blev en borger modtaget af aftenvagterne, og det var en dejlig velkomst. Kun en beboer på plejecentret har været på hospitalet efter en skade, der skete på plejecentret. Beboeren oplevede stor omsorg og interesse ved hjemkomsten. En borger oplyser selv at tage kontakt til læge eller hospital ved behov, de øvrige beboere oplever, at medarbejderne tager den kontakt til hospital eller læge, som der er behov for. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Jeg vil selv tale med lægen - det skal medarbejderne ikke”.</i></li> </ul> <p>Borgerne og beboerne har generelt indtryk af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje. En beboer siger, at beboeren oplever, at der er et godt samarbejde, og at de internt informerer hinanden.</p> <p>Begge borgere på MPO/MTO oplevede i overgangen til Hørgården, at der var styr på hjælpemidler, medicin og recepter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at det er få beboere/borgere, der kan beskrive overgange, men de beboere/borgere, der har kunne redegøre for overgange, har gode oplevelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne/borgerne er tilfredse med medarbejdernes kontakt til læge og hospital, samt at medarbejderne orienterer hinanden om det nødvendige.</p>	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne/borgerne har forskellige meninger om den mad, der serveres. Nogle af beboerne/borgerne er godt tilfredse og siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Maden - den er udmærket - det er sket få gange, at jeg har købt mad på grillen”.</i></li> <li>• <i>“Maden, den er rigtig god - bare ikke det der vegetarmad”.</i></li> <li>• <i>“Det er alle tiders - det er så god mad - det er god gammeldags mad - jeg glæder mig”.</i></li> <li>• <i>“Maden er ganske almindelig - men jeg er kræsen”.</i></li> </ul> <p>Beboeren har noget i køleskabet, som hun kan spise i stedet.</p> <p>Ca. halvdelen af beboerne er ikke helt tilfredse. Beboerne siger om maden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Den er under al kritik - der serveres meget fars, og der serveres bønner”.</i></li> <li>• <i>“Jeg savner hele dampede grøntsager. Kvaliteten er dårlig”.</i></li> <li>• <i>“Det er ikke godt. Jeg savner flæskesvær, og der er kedelige frikadeller”.</i></li> </ul> <p>En beboer har en del kritik af maden: Der er for mange krydderier i, og der er ofte klumper i mælkegrøden.</p>

	<p>En beboer laver selv mad, da han synes, det er for fed mad, der serveres. Beboeren savner salat eller sundere alternativer, men beboeren anerkender, at mange af de andre beboere virker tilfredse.</p> <p>Borgerne på MOP/MTO- pladser oplyser, at de kan give forslag til maden i afdelingen. Den ene borger oplevede, at borgerens ønske blev opfyldt, mens den anden borger venter spændt på, at ønsket bliver opfyldt.</p> <p>Beboerne på plejecentret mener, at der er mulighed for at komme med ønsker til maden, men kun få af dem har prøvet det. En beboer oplever at have stor indflydelse på maden, Beboeren bliver tit spurgt til ønsker og ris og ros, og beboeren evaluerer retterne på en seddel flere gange om ugen. En beboer siger om muligheden for indflydelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det har jeg ikke indtryk af - men jeg ved det ikke"</i>.</li> </ul> <p>Flere af de beboere/borgere, der vælger at spise på fællesarealet, oplever, at måltiderne er hyggelige. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi sidder sammen ved et langt bord, og så får vi snakket lidt - det synes jeg er godt"</i>.</li> </ul> <p>Nogle beboere er dog mindre tilfredse.</p> <p>En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan tale med dem, jeg sidder med, men der er meget uro på grund af beboere, der skændes"</i>.</li> </ul> <p>En anden beboer fortæller, at stemningen i spisestuen er meget afhængig af, hvilke medarbejdere der er på arbejdet. En tredje beboer fortæller, at måltidet er meget stille.</p> <p>Flere beboere vælger at spise i egen bolig.</p>
--	---

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelse af madens kvalitet, ca. halvdelen af beboerne er meget tilfredse.

Tilsynet vurderer, at beboerne/borgerne ved, at de kan komme med ønsker til maden.

Tilsynet vurderer, at en del af beboerne/borgerne er tilfredse med måltiderne, mens enkelte oplever forskellige problemstillinger, der påvirker måltidets kvalitet.

## 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne har svært ved at fokusere og at komme med eksempler på plejecentrets kvalitetsarbejde i starten af interviewet. Flere af medarbejderne fortæller om omstrukturering af afdelingerne på plejecentret, og at de oplever sig presede. Medarbejderne vender under forskellige temaer i interviewet, tilbage til plejecentrets nye organisering, hvilket således præger interviewets gennemførelse.</p> <p>Tilsynet støtter medarbejderne i forhold til at svare på spørgsmål om kvalitetsarbejdet ved at spørge ind til forskellige mulige temaer i kvalitetsarbejdet.</p>

	<p>Medarbejderne fortæller, at der tidligere, som et led i kvalitetsarbejdet, er afholdt medicinaudit, men at der pt. ikke er tid til at afholde medicinaudit - dette har stået på nogle måneder. Ligeledes er der ikke heller ikke afholdt journalaudit.</p> <p>Der udarbejdes utilsigtede hændelser, og det er medarbejdernes oplevelse, at det især er "fald" og "medicin til tiden", hvor der sker hændelser. Medarbejderne oplever, at kvalitetssygeplejersken tidligere er vendt tilbage, når der er fundet nogle tendenser i UTH.</p> <p>Der er tidligere taget relevante faglige drøftelser på kvalitetstavlemøderne, og det glæder medarbejderne sig til kommer igen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at alle medarbejdere har taget uddannelsen Demens ABC. En medarbejder har deltaget i BPSD-konferencer, og der har været støtte til dette af en ekstern konsulent. Medarbejderen oplyser, at metoden er rigtig god.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne under interviewet er påvirkede af deres oplevelse af den nye organisering på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har sammenfald med ledelsen i deres beskrivelser af kvalitetsarbejdet.</p>	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at der i forhold til kommunikationen med beboerne er fokus på, at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en individuel tilgang.</li> <li>• Beboerne mødes i øjenhøjde.</li> <li>• Afstemme tiltaleformen.</li> <li>• Sætte den rette stemning.</li> </ul> <p>I forhold til beboere med demens kan der anvendes musik og dans i tilgangen. Der skabes en værdig kommunikation ved at udvise ro og give sig tid.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at beboerne sikres indflydelse, fx ved at der afholdes indflytningssamtaler, hvor de pårørende også har mulighed for at deltage. Beboernes ønsker til plejen afdækkes og dokumenteres i Cura.</p> <p>De fleste afløsere kan ikke læse i Cura, og blandt andet derfor skrives der på en tavle i afdelingen. Der gives mundtlig overlevering til vikarerne, og evt. introduceres vikarerne for beboerne. En medarbejder fortæller, at de ikke altid kan nå at introducere i weekenderne, når der er mange vikarer.</p> <p>Der er løbende dialog med beboerne om deres ønsker til plejen. I forhold til den daglige pleje spørges beboerne om deres ønsker, og medarbejderne aflæser beboerens kropssprog, hvis de har et sparsomt sprog.</p> <p>Der arbejdes med klippekortsordningen, og anvendelsen dokumenteres i Cura. Medarbejderne oplever ikke, at der er tid til at udføre klippekort pt. Det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for klippekortet, og der er dialog med beboerne om deres ønsker til anvendelse af klippekortet. Medarbejderne fortæller, at der er beboere, som fx får ordnet indkøb på Klippe-kortsordningen. Medarbejderne har ikke kendskab til handlingsanvisninger for klippekort.</p>

Rehabilitering	Medarbejderne redegør for, at beboerne understøttes i at anvende egen ressourcer. Der arbejdes med motivation og afledning. Der er fokus på beboernes ressourcer, og hvordan de bedst sættes i spil. Medarbejderne samarbejder med terapeuterne, og der afholdes tværfaglige konferencer om beboernes behov.
Livets afslutning	Medarbejderne oplyser, at det er angivet på den elektroniske tavle, i Cura og i medicinvognen, om beboeren ønsker genoplivning. Medarbejderne beskriver, at lægen udarbejder notat, som overføres til journalen.
Samarbejde	Når en beboer har været indlagt og skal udskrives, er det ofte sygeplejersken, der har kontakt til hospitalet om beboerens status. Ved hjemkomsten udføres TOBS. Der er en ansvarshavende, der tager sig af beboerens medicin. Der er udskrivelsesrapport, som alle medarbejdere kan tilgå. Der kommunikeres meget via mail med fx fysioterapeuten. Terapeuterne modtager besked fra hospitalet om beboerens genoptræningsplaner. Der afholdes tværfaglige konferencer, hvor der gennemgås tre beboere hver måned. Her bliver det også gennemgået, hvis der har været fald. Terapeuterne dokumenterer i Cura. Beboerne modtager besøg af terapeuterne, og medarbejderne inddrager og inddrager beboerne om de planer, der er.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at kommunikere med beboerne, for beboernes medindflydelse og selvbestemmelse og for den rehabiliterende tilgang i plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver, at ikke alle vikarer kan læse i Cura, og at der ikke altid er tid til at introducere vikarerne til opgaverne i weekenden.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kendskab til, hvor der kan søges information om en beboers ønsker til genoplivning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplyser, at der ikke udføres klip i Klippekortordningen på grund af travlhed. Medarbejderne har ikke kendskab til, at der skal udarbejdes handlingsanvisning for klippekort.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at der skabes trygge rammer for beboerne i hverdagen, ved at medarbejderne udviser nærvær, og at beboerne kan mærke, at medarbejderne har overblik. Der er kontaktpersonsordning, og beboerne har ofte brug for at vide, om en medarbejder har fri. Nødkaldet er med til at give beboerne tryghed. Der er GPS-løsning til de beboere, der har behov for dette.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed arbejdes der med faldforebyggelse ved at sikre de rette hjælpemidler, rigeligt væskeindtag, en hensigtsmæssig indretning af boligen og det rette fodtøj. Der arbejdes trykforebyggende ved at anvende trykaflastende madrasser. Medarbejderne oplever, at beboerne skal have synligt tryk, før der kan rekvireres madrasser.</p> <p>Der arbejdes med at forebygge infektioner, fx ved at observere på sonde og hud. Medarbejderne redegør for arbejdet med at forebygge smittespredning. Der er forskellige remedier, som anvendes til at desinficere, og særlige håndklæder til forebyggelse af UVI afprøves på en afdeling.</p> <p>En medarbejder redegør for korrekt medicin håndtering, herunder at medicinen ses indtaget. Medarbejderne oplyser, at der er beboere, der modtager medicin, hvor medarbejderne ikke ser indtagelsen af medicinen. Medarbejderne beskriver, at de kender beboerne og stoler på dem.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan redegøre for retningslinjerne for medicinadministration, men medarbejderne oplyser, at de ikke altid følger dem.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne oplyser, at de om morgenen udarbejder en arbejdsplan, der tager udgangspunkt i kontaktpersonordningen og medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Den daglige pleje af beboerne tilrettelægges, så der sker færrest mulige afbrydelser, fx ved at alle remedier er samlet sammen, og at det aftales, hvem der skal gå til et bestemt beboerkald. En medarbejder taler med beboere om, at medarbejderen kan blive forstyrret kort.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ved ændringer i en beboers tilstand tilkalder en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Medarbejderne udfører TOBS.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er mange forstyrrelser under dokumentationsarbejdet. Der dokumenteres løbende, og der kan evt. redigeres senere. Medarbejderne oplever, at der mangler opfølgning i journalerne og ajourføringen pt. på grund af travlhed. En medarbejder har netop overtaget ansvaret for en række journaler, der har mange mangler. Medarbejderen fortæller, at det er en stor opgave. En medarbejder oplyser, at der mangler overblik i dokumentationen. Medarbejderne er generelt fortrolige med dokumentationssystemet, men en medarbejder oplever at have brug for undervisning.</p> <p>Der er mulighed for at få sparring til dokumentationsarbejdet, og der er superbrugere på plejecentret. Der er introduktion af nye medarbejdere til Cura.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Instrukser og vejledninger findes i nogle mapper på KK-net og i VAR. Ikke alle medarbejdere kender VAR. VAR anvendes i elevarbejdet, og der linkes i handlingsanvisningerne til VAR.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene vedrørende plejen, handlinger ved ændringer i en beboer tilstand og den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever forstyrrelser under dokumentationsarbejdet, og at journalerne ikke er opdaterede pt., og at der mangler overblik i dokumentationen. En medarbejder efterspørger undervisning i dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til vejledninger og instrukser, mens ikke alle medarbejdere kender til VAR.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for opdatering af besøgsplanen. Der opdateres løbende. Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne er forskelligt opbygget, og der arbejdes ikke ud fra en skabelon. Der er således forskel på indholdet i besøgsplanerne. Medarbejderne kender til begrebet "rød tråd".</p>

	Medarbejderne oplyser, at der er fokus på at beskrive beboerens ressourcer frem for den kompenserende hjælp.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne oplyser, at det er social- og sundhedsassistenter, der opretter handlingsanvisninger under Sundhedsloven. Medarbejderne fortæller, at handlingsanvisningen skal være handlevejledende og udførlig.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen spørgsmål til dette punkt.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
Punktet er ikke vurderet.	

## 4. VURDERING AF FOKUSEMNE

### 4.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING AF FOKUSEMNE MEDICINHÅNDBTERING

I sammenhæng med det uanmeldte ordinære tilsyn på plejehjemmet Hørgården, er der udført et fokuseret tilsyn med fokusemnet ”Medicinhåndtering”. Den samlede tilsynsvurdering for fokusemnet ”Medicinhåndtering” er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 6.3:

#### Mindre tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at der under opbevaringen af medicinen er konstateret forhold med risiko for patientsikkerheden, idet der ikke sikres tydelig adskillelse mellem beboernes faste insulin og pn insulin (langsomtvirkende insulin og hurtigtvirkende insulin).

#### Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at dokumentationen relateret til beboernes diabetesbehandling er på et tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at der for begge beboere er oprettet relevante handlingsanvisninger, helbredsoplysninger og helbredstilstande. Der ses beskrivelse af referenceværdier, behandlingsansvarlig læge og relevant link til VAR. Samtidig vurderes det dog, at dokumentationen i helbredstilstandene ikke er udført ud fra en ensartet og systematisk tilgang. Hos begge beboere mangler ligeledes fyldestgørende beskrivelser af symptomer på og handlinger ved høje og lave blodsukkerværdier i helbredstilstande og handlingsanvisninger, samt at enkelte oplysninger heri kræver opdatering, idet de ikke længere er aktuelle.

Det er tilsynets vurdering, at der i observationsnotater ses registrering af blodsukkerværdier, svarende til den angivne frekvens i handlingsanvisning samt dokumentation af enkelte lægekontakter. Hertil vurderes det, at der for begge beboere mangler dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger tilknyttet de målte blodsukkerværdier, bortset fra dokumentation af administration af pn insulin.

Indsatsen ’koordinering af diabetesforløb’ er tildelt for en beboer, men handlingsanvisningen ses ikke relevant udfyldt.

#### Observation af medicinbeholdningen:

Tilsynet vurderer, at opbevaringen af beboernes insulin er mindre tilfredsstillende. Til årsag for vurderingen er, at beboernes faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne, hvilket kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren. Det vurderes samtidig, at der i et tilfælde ikke er noteret anbrudsdato på beboerens insulinpenne, men at den øvrige opbevaring sker efter gældende retningslinjer.

Den praktiske udførelse sker efter tilsynets vurdering på en tilfredsstillende måde. Det vurderes, at insulinen under begge observationer administreres korrekt, samt at der sikres korrekt kontrol og dokumentation i Cura. Til grund for vurderingen er, at der i et tilfælde administreres insulin fra en insulinpen uden påført anbrudsdato, hvilket ikke er kontrolleret af medarbejderen indledningsvis, samt at der ikke anvendes registreringskema, jf. gældende retningslinjer. Herudover vurderes det, at der i et tilfælde på en uge ikke er foretaget korrekt dokumentation af administrationen i Cura.

#### Beboerinterview:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have selvbestemmelse i forhold til deres insulinbehandling. Herudover vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever tryghed og sammenhæng i forhold til deres diabetesbehandling. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever, at der særligt om aftenen og i weekender kan forekomme ventetid, idet der kun er få medarbejdere på arbejde, hvilket ligger til grund for den tilfredsstillende vurdering.

En beboer beskriver en oplevelse af, at lægekontakt blev afvist, grundet manglende tid, hvilket dog ikke har været muligt for tilsynet at få be- eller afkræftet. Hertil er det tilsynets vurdering, at beboeren er velbefindende under tilsynsbesøget.

#### Medarbejderinterview:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der gennem tæt samarbejde mellem faggrupper, dokumentation og overlap mellem vagttag sikres gode overgange og en sammenhængende indsats i forhold til beboernes diabetesbehandling. Det vurderes, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring, samt at de kan redegøre for, hvordan deres kompetencer er sikret gennem medicinkursus og konkret oplæring.

Medarbejderne redegør for anvendelse af gældende retningslinjer og skemaer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og skemaer til registrering af injektionssted.

## 4.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER FOR FOKUSEMNET

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at dokumentationen i helbredstilstandene ikke er udført ud fra en ensartet og systematisk tilgang. Herudover bemærkes det, at der hos begge beboere mangler fyldestgørende beskrivelser af symptomer på og handlinger ved høje og lave blodsukkerværdier i helbredstilstande og handlingsanvisninger, samt at enkelte oplysninger heri kræver opdatering, idet de ikke længere er aktuelle.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at dokumentationen i helbredstilstande sker ud fra en ensartet og systematisk tilgang. Hertil anbefales, at der indføres tiltag, som understøtter fyldestgørende og opdateret dokumentation i relation til beboernes diabetesbehandling.
Tilsynet bemærker, at der mangler dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger tilknyttet de målte blodsukkerværdier, bortset fra dokumentation af administration af pn insulin.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på at sikre dokumentationen af de faglige observationer, refleksioner og handlinger, der udføres i forbindelse med registrering af blodsukkerværdier uden for referencerammen.
Tilsynet bemærker, at beboernes faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne, hvilket kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks indfører arbejdsgange, som sikrer korrekt opbevaring af beboernes insulin, så der sker en tydelig adskillelse af beboernes faste insulin og pn insulin, fx gennem anvendelse af blå poser til pn medicin.
Tilsynet bemærker, at en beboers insulinpenne ikke er påført anbrudsdato, og at en medarbejder administrerer insulin fra en insulinpen uden påført anbrudsdato.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der påføres korrekt anbrudsdato på alle præparater med begrænset holdbarhed, herunder insulinpenne, og at medarbejderne foretager kontrol af anbrudsdato, inden administration af medicin, så det sikrest, at der udelukkende administreres holdbar medicin.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke anvender registreringsskema hos en beboer.	Tilsynet anbefaler, at der anvendes registreringsskema hos alle beboere i henhold til gældende retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at der ved gennemgang af kvittering i Cura ses, at der i et tilfælde på en uge ikke er foretaget korrekt kvittering af administrationen.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der til enhver tid foretages korrekt og tidstro kvittering af den administrerede insulin i Cura, jf. gældende retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at beboerne oplever, at der særligt om aftenen og i weekender kan forekomme ventetid, idet der kun er få medarbejdere på arbejde. Dette kan ifølge beboerne påvirke, at medicinen ikke gives på det ordinerede tidspunkt.	Tilsynet anbefaler, at der rettes faglig opmærksomhed på, at sikre arbejds gange, som medvirker til at mindske beboernes oplevelse af ventetid, særligt at beboerne oplever at få den ordinerede medicin til tiden.

## 5. DATAGRUNDLAG FOR FOKUSEMNE MEDICINHÅNDTERING

### 5.1 TEMA

Mål 1: Det valgte tema	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	<p>Temaet er udpeget af forvaltningen som det fokuserede tilsyn i årets tilsynskoncept på plejehjem i Københavns Kommune.</p> <p>De to beboere har begge diabetes 2. Beboernes diabetes behandles med insulin, hvor begge beboere har ordinationer på både langsomt virkende insulin i fast behandling samt hurtigvirkende insulin som pn behandling ved blodsukkermålinger over 16 mmol/l.</p> <p>Begge beboere er ligeledes i tabletbehandling for deres diabetes, og deres helbredsmæssige tilstand vurderes kompleks. Dette begrundes med, at begge beboere har multisygdomme samt ustabile og svingende blodsukkerværdier.</p>

### 5.2 DOKUMENTATION

Mål 1: Dokumentation	
Emne	Data
Kvalitet i dokumentationen i forhold til Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blodsukkermåling	<p>Tilsynet har gennemgået dokumentation for to beboere sammen med en af plejehjemmets sygeplejersker.</p> <p><b>Handlingsanvisninger:</b></p> <p>For begge beboere ses det, at der er oprettet handlingsanvisning for blodsukkermålinger og insulingivning. I handlingsanvisningerne er det beskrevet, hvordan indsatsen skal udføres, herunder hvornår der gives pn insulin. Der ses link til VAR, dokumentation af samtykke og behandlingsansvarlig læge.</p> <p>For en beboer ses dokumentation af referenceværdier samt beskrivelse af, at beboeren selv måler blodsukkeret, og at dette efterfølgende registreres i Cura.</p> <p>For en anden beboer bemærker tilsynet, at handlingsanvisningerne bør opdateres, idet der ses oplysninger omkring injektionen, som ikke stemmer overens med nuværende praksis. For samme beboer ses som referenceværdi en beskrivelse af, at beboerens blodsukker skal være over 10 mmol/l. Der er dog ikke noteret en årsag hertil eller anden referenceramme.</p> <p>Herudover bemærker tilsynet følgende for begge beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der mangler tydelige beskrivelser af, hvilke handlinger medarbejderne skal udføre ved for høje eller for lave blodsukkerværdier (ud over administration af pn insulin). Herunder mangler fx dokumentation af, hvornår der skal tages kontakt til en sygeplejerske eller en læge.</li> </ul>

**Helbredstilstande:**

For begge beboere ses det, at der er taget stilling til alle helbredstilstande. De udfyldte helbredstilstande fremstår med sammenhæng til den øvrige dokumentation, herunder den medicinske behandling. Tilsynet bemærker dog, at dokumentationen i tilstandene ikke er udfyldt ud fra samme systematiske tilgang, hvilket gør, at beskrivelserne for den ene beboer fremstår sparsomme og uden særlige opmærksomhedspunkter, som fx hvilke symptomer beboeren har på høje og lave blodsukkerværdier. Hos den anden beboer mangler der ligeledes fyldestgørende beskrivelser af beboernes symptomer ved høje og lave blodsukkerværdier, idet der blot er noteret, at beboeren bliver "svimmel og utilpas" ved høje blodsukkerværdier.

Der arbejdes relevant med potentielle tilstande for begge beboere. Der ses dokumentation af behandlingsansvarlig læge. Dog bemærker tilsynet, at der for en beboer henvises til dato for opfølgning på hospital, som ligger tilbage i 2021, og at der derfor er behov for opdatering.

**Observationsnotater og målinger:**

For begge beboere ses der registrering af målinger, svarende til den angivne frekvens i handlingsanvisningen. Begge beboere har høje og svingede blodsukkerværdier. Hertil ses dokumentation af administration af pn insulin, svarende til FMK-ordination. For den ene beboer ses lægelig stillingtagen til de høje blodsukkerværdier, og for den anden beboer ses dokumentation af kontakt til hospital og læge vedrørende behandling i juni og september 2021. Tilsynet bemærker, at der for ingen af beboerne ses beskrivelser af faglige observationer, refleksioner eller handlinger i tilknytning til de målte blodsukkerværdier (som overskrider referenceværdierne), bortset fra administration af pn insulin.

I begge tilfælde kan medarbejderne redegøre for faglige observationer, refleksioner og relevante handlinger i tilknytning til målingerne, hvilket beboerne ligeledes bekræfter. Dermed er tilsynet af den opfattelse, at der udelukkende er tale om mangler i dokumentationen.

Indsatsen 'koordinering af diabetesforløb' er tildelt for den ene beboer. Dog ses det, at handlingsanvisningen ikke er udfyldt, men blot fremstår med fortrykt tekst fra skabelonen.

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at dokumentationen, relateret til beboernes diabetesbehandling, er på et tilfredsstillende niveau. Det vurderes, at der for begge beboere er oprettet relevante handlingsanvisninger, helbredsoplysninger og helbredstilstande. Der ses beskrivelse af referenceværdier, behandlingsansvarlig læge og relevant link til VAR. Samtidig vurderes det dog, at dokumentationen i helbredstilstandene ikke er udført ud fra en ensartet og systematisk tilgang. Herudover vurderes det, at der hos begge beboere mangler fyldestgørende beskrivelser af symptomer på og handlinger ved høje og lave blodsukkerværdier i helbredstilstande og handlingsanvisninger, samt at enkelte oplysninger heri kræver opdatering, idet de ikke længere er aktuelle.

Det er tilsynets vurdering, at der i observationsnotater ses registrering af blodsukkerværdier, svarende til den angivne frekvens i handlingsanvisning samt dokumentation af enkelte lægekontakter. Hertil vurderes, at der for begge beboere mangler dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger tilknyttet de målte blodsukkerværdier, bortset fra dokumentation af administration af pn insulin.

Tilsynet vurderer, at indsatsen 'koordinering af diabetesforløb' er tildelt for en beboer, men at handlingsanvisningen ikke er relevant udfyldt.

### 5.3 OBSERVATION AF MEDICINBEHOLDNINGEN

Mål 1: Opbevaring og dispensering	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blod-suktermåling	<p><b>Opbevaring:</b></p> <p>Den ikke afbrudte insulin opbevares korrekt i køleskabet. Den aktuelle medicin opbevares for den ene beboer i en kasse i medicinvognen og for den anden beboer i en kasse på personalekontoret. I kassen opbevares ligeledes materiale til blodsuktermålinger, herunder blodsukkerapparat samt en mappe, hvori registreringsskema er placeret. Idet den anden beboer selv varetager blodsuktermålinger, opbevares materialet hertil hos beboeren.</p> <p>For begge beboere ses, at insulinpenne er mærket med beboerens navn. For en beboer mangler dog tydelig anbrudsdate på den afbrudte insulin.</p> <p>Tilsynet konstaterer mangler med risiko for patientsikkerheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For begge beboere ses det, at beboernes pn insulin og faste insulin opbevares i samme kasse uden tydelig adskillelse, fx ved brug af blå pose til pn medicin. Hermed er der mulighed for fejl, som kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren, idet langsomt virkende og hurtigvirkende insulin let kan forveksles.</li> </ul> <p>Tilsynet har været i dialog med medarbejderne herom under tilsynets, ligesom der også er sket tilbagemelding til plejehjemmets sygeplejerske og ledelse, som vil sikre øjeblikkelig opfølgning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at opbevaringen af beboernes insulin er mindre tilfredsstillende. Til årsag for vurderingen er, at beboernes faste insulin og pn insulin opbevares samlet, hvilket vurderes med risiko for patientsikkerheden, idet der let kan ske forveksling af de to insulinpenne. Dette kan medføre alvorlige konsekvenser for beboeren. Det vurderes samtidigt, at der i et tilfælde ikke er noteret anbrudsdate på beboerens insulinpenne, men at den øvrige opbevaring sker efter gældende retningslinjer.</p>	

Mål 2: Praktisk udførelse - observation af opgavens udførelse	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blod-suktermåling	<p>Tilsynet foretager observation af administration af insulin hos de to beboere samt observation af medicinbeholdningen.</p> <p><u>Observation af administration af insulin I:</u></p> <p>Besøget er planlagt på et tidspunkt, som passer beboeren og i forlængelse af den personlige pleje. Beboeren har selv målt blodsukkeret, som er dokumenteret i Cura. Medarbejderen indleder med at udføre håndhygiejne. Herefter går hun ind til beboeren, hilser pænt og spørger, om beboeren er klar til at få sin insulin.</p> <p>Medarbejderen har kort forinden klargjort insulin og beskriver over for tilsynet, hvordan hun har kontrolleret ordinationen i FMK. Insulinen administreres korrekt og efter gældende retningslinjer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke anvender registreringsskema til injektionssted, og at insulinen ikke er påført anbrudsdate. Tilsynet adspørger medarbejderen omkring det manglende registreringsskema, hvortil medarbejderen forklarer dette med, at hun har beboeren fast, og at beboeren selv kan svare for sig.</p>



	<p>Tilsynet bemærker, at der i dokumentationen er beskrevet, at beboeren er kognitiv relevant, men diagnosticeret med en vaskulær demens.</p> <p>Medarbejderen kvitterer efterfølgende for administrationen i Cura. Ved gennemgang af administrationen i Cura ses det, at der i et tilfælde gennem den seneste uge ikke er foretaget korrekt kvittering af administrationen.</p> <p><u>Observation af administration af insulin II:</u></p> <p>Der er udført blodsuktermåling inden tilsynet ankommer.</p> <p>Insulinen administreres af en assistent-elev under supervision af en uddannet social- og sundhedsassistent. Ordinationen kontrolleres indledningsvist, og der anvendes registreringskema til injektionssted. Beboeren sidder på sengekanten og er lige vågnet. Eleven er iført handsker, og spørger pænt beboeren, om hun er klar, inden injektionen administreres. Insulinen administreres i én injektion, hvilket ikke er i overensstemmelse med handlingsanvisningen, som beskriver, at insulinen skal gives i to injektioner, idet der er tale om høj dosis. Medarbejderen forklarer, at handlingsanvisningen skal opdateres, da det administrerede præparat godt må gives som én samlet dosis.</p> <p>Insulinpenen er påført anbrudsdato, og der sikres kvittering af administrationen. Medarbejderen og eleven redegør efterfølgende for korrekt håndhygiejne samt faglige observationer og handlinger ved blodsuktermålinger uden for referenceværdier.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske udførelse foretages på en tilfredsstillende måde. Det vurderes, at insulinen under begge observationer administreres korrekt, samt at der sikres korrekt kontrol og dokumentation i Cura. Til grund for vurderingen er, at der i et tilfælde administreres insulin fra en insulinpen uden påført anbrudsdato, hvilket ikke er kontrolleret af medarbejderen indledningsvis, samt at der ikke anvendes registreringskema, jf. gældende retningslinjer. Herudover vurderes det, at der i et tilfælde på en uge ikke er foretaget korrekt dokumentation af administrationen i Cura.</p>	

## 5.4 BEBOERINTERVIEW

<b>Mål 1: Selvbestemmelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver begge, at de oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på deres behandling. En beboer fortæller, hvordan medarbejderne altid informerer hende om, hvad blodsukkerværdien er, samt at medarbejderne informerer om lægekontakt og ændringer i behandlingen.</p> <p>Den anden beboer beskriver ligeledes et samarbejde med medarbejderne omkring behandlingen. Beboeren siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg måler selv mit blodsukker, så længe den (hovedet) fungerer rigtigt. Når den (hovedet) fungerer dårligt, så kalder jeg på personalet, og så måler vi det sammen".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have selvbestemmelse i forhold til deres insulinbehandling.	

Mål 2: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Sammenhæng og overgange	<p>Beboerne beskriver begge, at de generelt oplever tryghed og sammenhæng i forhold til medarbejdernes håndtering af deres diabetesbehandling. Hertil beskriver beboerne, at der er forskel på mennesker, og at der er medarbejdere, som de oplever større tryghed ved. Dette begrundes med, at beboerne har en bedre relation til de pågældende medarbejdere, eller at medarbejderne udfører opgaven på en professionel måde med sammenhæng til beboerens ønsker.</p> <p>Beboerne oplever begge, at der er sammenhæng mellem vagtlag, men de kan ikke komme med nogle konkrete eksempler herpå. Samtidig beskriver begge beboere forhold, som påvirker deres samlede tilfredshed og oplevelse af tryghed. Fx beskriver beboerne, at der særligt om aftenen og i weekender kan forekomme ventetid, idet der kun er få medarbejdere på arbejde. Dette kan ifølge beboerne påvirke, at medicinen ikke givet til det ordinerede tidspunkt. En beboer beskriver samtidigt, at det i weekenden ikke var muligt at kontakte en læge, idet medarbejderne, ifølge beboeren, ikke havde tid. Det har ikke været muligt for tilsynet at følge op på beboerens oplevelse, idet de pågældende medarbejdere ikke var til stede på tilsynsdagen, og der ikke er foretaget dokumentation heraf i beboerens journal. Beboeren uddyber ikke årsagen til ønske om læge og fremstår veltilpas under tilsynsbesøget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og sammenhæng i forhold til deres diabetesbehandling. Samtidig vurderes det, at beboerne oplever, at der særligt om aftenen og i weekender kan forekomme ventetid, idet der kun er få medarbejdere på arbejde, hvilket ligger til grund for vurderingen. En beboer beskriver en oplevelse af, at lægekontakt blev afvist grundet manglende tid, hvilket dog ikke har været muligt for tilsynet at få be- eller afkræftet. Hertil er det tilsynets vurdering, at beboeren er veltilpas under tilsynsbesøget.</p>	

## 5.5 INTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Overgange	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der gennem dokumentationen er fokus på at sikre sammenhæng i behandlingen i overgange mellem vagtlag. Herudover beskrives der kort overlap mellem vagtlag, hvortil afvigelser hos konkrete beboere italesættes. En medarbejder beskriver, hvordan der sikres plan for hele døgnet hos beboere med høj kompleksitet, samt at der på plejehjemmet er stort fokus på at sikre korrekt evaluering af pn medicin, også mellem vagter. En af de medarbejdere, som tilsynet er i dialog med, beskriver fx, hvordan hun netop har foretaget evaluering af pn medicin givet af nattevagten.</p>
Sammenhæng	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der er en koordinerende medarbejder på hver afdeling, som medvirker til at sikre, at de rette kompetencer er til stede til at varetage beboernes behandling. Medarbejderne beskriver, at håndteringen af blodsuktermåling og insulinbehandling ofte varetages af en social- og sundhedsassistent, men at der er et tæt samarbejde mellem faggrupperne som en del af at sikre sammenhæng i indsatsen.</p>

	<p>Der sikres tydelig dokumentation af behandlingsansvarlig læge, som en del af koordineringen. Medarbejderne beskriver ligeledes, at kvittering for administration og dokumentation medvirker til at sikre sammenhæng og koordinering i indsatsen.</p> <p>Medarbejderne oplever begge, at det er tydeligt, hvornår en sygeplejerske eller læge skal inddrages i behandlingen, og de kommer med konkrete eksempler på, hvornår dette har været aktuelt hos de pågældende beboere.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der gennem tæt samarbejde mellem faggrupper, dokumentation og overlap mellem vagtlag sikres gode overgange og en sammenhængende indsats i forhold til beboernes diabetesbehandling.

Mål 2: Kompetencer og sparring	
Emne	Data
Medarbejdernes kompetenceniveau	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan deres kompetencer er sikret gennem medicinkursus og konkret oplæring. Herudover beskrives det, hvordan oplysninger om indsatsen kan udsøges via handlingsanvisningen, samt at den faglige udførelse kan udsøges gennem VAR.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for faglig sparring. Hertil beskrives der tæt sparring med plejehjemmets sygeplejersker og læge. Herudover henvises til 1813 eller akutteamet.</p> <p>Medarbejderne italesætter tæt samarbejde med køkkenet og køkkenleder i forhold til beboernes kost, hvortil der er mulighed for at tilkøbe sukkerfrie produkter.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring, samt at medarbejderne kan redegøre for, hvordan deres kompetencer er sikret gennem medicinkursus og konkret oplæring.

Mål 3: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Sikker håndtering af Risikosituationslægemidler med fokus på administration af insulin, herunder blod-sukkermåling	<p>Medarbejderne beskriver begge kendskab til gældende retningslinjer, indsatskatalog og VAR, som primært anvendes i forbindelse med oplæring og introduktion af nye medarbejdere og elever samt ved faglig tvivl. Medarbejderne henviser til, at der i indsatskataloget tydeligt er beskrevet, hvilke opgaver de forskellige faggrupper må løse.</p> <p>Herudover redegøres der for anvendelse af skemaer til registrering af injektionssted.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Medarbejder redegør for anvendelse af gældende retningslinjer og skemaer, herunder anvendelse af medicininstrukser, VAR og skemaer til registrering af injektionssted.

## 6. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 6.1 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 2022" 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.

### 6.2 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.

## 6.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
3 - Tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li> <li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
4 - Mindre tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 afhjælpes.</li> <li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li> </ul>
5 - Ikke tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 afhjælpes.</li> <li>• 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.</li> <li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li> </ul>

## 6.4 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 2022". 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.

## 7. 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 ungeområde. 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)

## 8. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har læst rapporten og sat et par kommentarer ind via en editor.

- Side 5: Sidste afsnit - (at der ikke skabes en ramme om måltidet) - Vi fortæller at der er en ramme. den følges bare ikke!

**BDO: Tilrettet i rapporten.**

- Side 11: 3. Afsnit - (der er nu taget beslutning) - Besluttet i MED

**BDO: Tilrettet i rapporten.**

Vi udarbejder en handleplan og iværksætter tiltag.

Og så glæder vi os til at byde jer velkommen igen.

Med venlig hilsen

**Lars Bo Sørensen**

Forstander

Plejecentret Hørgården

## 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.