

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecenter Johannesgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
2. november 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecenter Johannesgården, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj
Leder
Signe Lynge Manzano
Antal boliger
74
Dato for tilsynsbesøg
Den 2. november 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 sygehjælper og 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager, økonoma og DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2015. Der arbejdes med kendte risikofaktorer i kvalitetsarbejdet, og ledelsen har fokus på at sikre høj faglighed i opgaveløsningen.

Det er tilsynets vurdering, at der er en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, hvor de inddrages og på baggrund af faglige refleksioner støttes i at anvende egne ressourcer mest muligt - der er en rehabiliterende tilgang i plejen.

Tilsynet vurderer, at der under hjælp til personlig pleje er fokus på at tilrettelægge arbejdet under hensyntagen til beboernes behov. Hjælpen gives med en faglig og rehabiliterende tilgang. Tilsynet observerer, at der er en fin etik i plejeopgaverne.

Plejecentret er indrettet under hensyntagende til målgruppen.

Ved måltiderne vurderer tilsynet, at der er forskel fra afdeling til afdeling på, hvordan måltiderne understøttes af medarbejderne.

På plejecentret er der et bredt udvalg af aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge og oplever selvbestemmelse i forhold til eget liv. Beboerne giver udtryk for at modtage den hjælp, de har behov for, og tilsynet observerer, at beboerne er velplejede, og at boligerne fremstår rene.

Beboerne udtrykker tilfredshed med at bo på plejecentret, at de kender medarbejderne godt og oplever, at der er kontinuitet i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages i hverdagens gøremål og bruger egne ressourcer, og at medarbejderne udviser respekt og har en anerkendende kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge i overgangene i forhold til plejecentret.

Medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret og kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de understøtter beboernes selvbestemmelse, og hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har fagligt fokus på at skabe tryghed og sikkerhed hos beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever gode arbejdsgange og arbejder målrettet med dokumentation og kender til gældende instrukser og vejledninger.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der er forskel på, hvordan måltiderne understøttes på afdelingerne.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes indsatser, der sikrer en rehabiliterende tilgang i forhold til måltiderne, og at beboerne får mere selvbestemmelse og indflydelse på måltidet, ved at der fx serveres i fad og skåle, så de selv smører/samler deres frokost. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet med medarbejdernes funktion og rolle ved måltidet.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>I forhold til opfølgning på tilsynet i 2015 beskriver ledelsen, at der siden sidste tilsynsbesøg er arbejdet med at forbedre dokumentationen, dette via undervisning af medarbejderne og ved arbejdet i refleksionsgrupper på afdelingerne, hvor der tages udgangspunkt i konkrete eksempler på dokumentation. Der har været særligt fokus på døgn- og ugeplanen.</p> <p>Sygefraværet er mindske på plejecentret og nærmer sig målet.</p> <p>Der er arbejdet med den socialpædagogisk indsats, og der er ansat to pædagoger i eftermiddags-/aftenvagt. Der er kommet en ny aktivitets- og træningsmedarbejder. Træning fordeles nu imellem større fælles aktiviteter og mindre aktiviteter på afdelingerne.</p> <p>Der er arbejdet med det sundhedsfaglige personales arbejde med aktiviteter i hverdagen, samt at integrere aktiviteter som en del af beboernes hverdagsliv.</p> <p>Omkring måltidet arbejdes der med at udvikle på, hvordan maden serveres. Der arbejdes med, at køkkenpersonale skal være mere synlige i afdelingerne.</p> <p>I forhold til den særlige situation omkring en beboer, er der sat målrettet ind og problemet er afhjulpet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver, at indsatser tager udgangspunkt i lokale behov på Johannesgården. Det er helt nødvendigt at fokusere indsatserne, så medarbejderne er med i processen.</p> <p>Plejecentret arbejder med følgende områder i kvalitetsarbejdet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hverdagsliv • Rehabilitering • Utilsigtede hændelser • Overgang til nyt omsorgssystem • Demens <p>Der er kommet fisk og fugle på plejecentret, og der igangsættes ansøgning om udendørs motions-/træningsredskaber.</p>

	<p>Der har været indsats omkring mapping på en afdeling omkring måltidet for at sikre et godt spisemiljø for alle beboere.</p> <p>Der er iværksat kvalitetsarbejde omkring medicinrum, og der er indsats mod utilsigtede hændelser, så der er fokus på, hvad der skal handles på fremadrettet.</p> <p>Demens er et fokusområde, og der samarbejdes med Videncenter for Demens, desuden er der fokus på magtanvendelse. Der sættes indsats i gang omkring sansestimulering.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Der har været en mindre god trivselsundersøgelse, og der er givet vurderingen 3 i embedslægetilsynet.</p> <p>Der er ændret i ledelsesstrukturen siden trivselsundersøgelsen, og der er forventning om, at dette vil give et andet resultat i næste trivselsundersøgelse.</p> <p>Embedslægetilsynet er fulgt op med bl.a. efteruddannelse i dokumentation.</p> <p>Der ses stadig medicinfejl, og medarbejderne forstyrres generelt for meget. Der arbejdes nu med, at medicineringen skal foregå i boligen, eller at medicin tages med ud af boligen. Der er set færre utilsigtede hændelser i den seneste tid.</p> <p>Der fokuseres ledelsesmæssigt på det socialpædagogiske arbejde. Derfor er køkken, rengøring og aktivitet nu under samme ledelse.</p> <p>Der er meget fokus på aktivitet i huset både dag og aften. Der sættes nu også aktiviteter i gang for de beboere, der har demens med en til en aktiviteter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes relevant med kendte risikofaktorer i plejecentrets kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Ledelsen oplever, at der er den nødvendige faglige kompetence tilstede på plejecentret. Ledelsesstrukturen er ændret, der arbejdes i tre afdelinger, men i mindre teams i hverdagen. Der er to afdelingsledere, og der rekrutteres sygeplejersker. Målet er, at der er en sygeplejerske på hver etage i dagvagt.</p> <p>Der arbejdes ikke efter en særlig teoretisk tilgang på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i ledelsens ønske om høj faglighed.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	<p>Hvordan bliver man modtaget i afdelingen, hvordan er det første møde, når man kommer ind?</p> <p>Hvordan er den faglige tilgang til arbejdsopgaverne?</p>

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren starter med at fortælle tilsynet, at medarbejderen er meget dygtig, og at det er en fornøjelse at modtage hjælp fra vedkommende. Beboer og medarbejder kender hinanden godt, hvilket afspejles tydeligt i en ind imellem indforstået dialog. Medarbejder kommunikerer i en venlig og respektfuld tone. Byder ind med dialog om emner, der er relevante for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne kommunikerer sammen om, hvad der skal ske. Beboeren inddrages og informeres løbende. Beboeren tiltales ved fornavn. Dialogen er venlig og respektfuld. Beboeren deltager aktivt i dialogen. Stemningen omkring beboeren er positiv, og der smiles og grines ind imellem.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder sikrer i høj grad beboerens medindflydelse. Eksempelvis spørges beboeren, inden der udføres handlinger i forhold til påklædning, vasketøj og personlig pleje. Tilsynet bemærker, at beboeren giver udtryk for, at medarbejder skal bestemme, hvilket tøj beboeren skal have på. Medarbejder accepterer og åbner skabet og kommer herefter med et forslag til beboeren, som vedkommende accepterer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren spørges ind til, hvad han gerne vil i situationer, hvor dette er relevant. Beboeren oplyses om behov for rensning af negle. Medarbejder erkender over for beboeren, at hun ved, han ikke bryder sig om dette. Medarbejder sikrer sig, at det er ok at udføre handlingen alligevel. Beboeren giver tidligt i forløbet udtryk for, at han glæder sig til morgenmad og en cigaret. Medarbejder gør dette klar, inden boligen forlades.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren oplyser til tilsynet, at hjælpen om morgenen er et velfungerende samarbejde mellem beboer og medarbejder. Beboeren klarer selv forflytning fra seng til badeværelse med høj rollator og ved forflytning fra rollator til elektrisk kørestol. Beboeren starter selv sin elektriske kørestol. Ved hjælpen til personlig pleje klarer beboeren størstedelen af opgaverne selv med let støtte af medarbejderen. Beboeren oplyser til tilsynet, at hun finder det helt naturligt selv at gøre, hvad hun kan. Beboeren kører ud i fælles køkkenenhed og går i gang med at smøre sin morgenmad. Tilsynet observerer, at beboeren sætter sit brugte service på en vogn efter morgenmaden.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren har begrænsede ressourcer, som kan inddrages. Tilsynet bemærker dog, at beboeren medinddrages, hvor det er muligt, eksempelvis ift. barbering, dele af påklædning, let mobilisering og personlig pleje foroven. Begge medarbejdere roser og motiverer beboeren til medinddragelse.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld og anerkende kommunikation med beboerne. Beboerne inddrages og anvender egne ressourcer, hvor det er muligt. Medarbejderne anvender faglige refleksioner til at vurdere, hvornår der skal ydes støtte.

Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i plejen og i morgenmåltidet, hvor beboerne selv smører morgenmad.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder virker kendt med opgaverne, der skal løses hos beboeren. Arbejder systematisk, stille og roligt frem ud fra et hensyn til beboerens behov og vaner. Medarbejder forstyrres af telefonopkald to gange under forløbet, men besvarer ikke opkaldene.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig. En medarbejder støtter og guider ved mobilisering - anden medarbejder udfører hjælpen til den personlige pleje. En medarbejder klarer praktiske opgaver, mens anden medarbejder hjælper beboeren på badeværelset. Medarbejder, der reder beboers seng, forstyrres af telefonopkald, som hun besvarer. Tilsynet bemærker, at de to medarbejdere vælger at blive sammen hos beboeren, indtil alle opgaver er udført. Tilsynet bemærker særligt, at begge medarbejdere vælger at hjælpe beboeren med påklædning. Tilsynet oplyses om, at det på nogle dage er nødvendigt med to medarbejdere - dog ikke på tilsynsdagen. Tilsynet opfordrer til faglig refleksion i forhold til opmærksomhed på, at beboeren på gode dage måske kun behøver hjælp til påklædning af en medarbejder, og at anden medarbejder kan gå videre til andre opgaver.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet under hensyntagen til beboernes behov, det bemærkes positivt, at telefonen ikke besvares under udførelse af hjælp til personlig pleje.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder tømmer skraldespand, lufter ud og reder seng inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Der sikres oprydning, udluftning og sengeredning inden boligen forlades.</p>

Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderens primære opgave er at motivere og støtte beboeren ved at give beboeren de ting, hun skal bruge, for selv at klare den personlige pleje. Hjælpen ydes på en stille og rolig måde med fokus på den hverdagsrehabiliterende tilgang. Hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboeren har behov for kolbe inden hjælpen startes op. Medarbejderen lægger kolben til og afdækker beboeren med et håndklæde, imens han har vandladning. Hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende hygiejniske retningslinjer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til den personlige pleje gives med en faglig og rehabiliterende tilgang. De hygiejniske retningslinjer følges. Tilsynet bemærker, at der er en fin etik omkring beboerens blufærdighed.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p><u>Fælles gangareal:</u> Der ses et reminiscensskab på gangen. Der er stole stillet frem i små grupper på gangene, der indbyder til et hvil eller en samtale med andre. En beboer fortæller tilsynet, hvordan hun flere gange daglig mødes med en anden beboer i et par stole ved vinduet, så samtalen der et par minutter. Tilsynet møder alle steder venligt og imødekommende personale undervejs på sin rundgang på plejecentret, medarbejderne er opmærksomme på, at der træder nogle ind i afdelingen, og hvem det er.</p> <p><u>Fælles opholdsrum:</u> Generelt er de fælles opholdsrum lyse og indbydende, der er blomster på bordene og puder i møblerne, dette giver en hjemlig atmosfære. Der er fra gange og fællesrum udsigt til plejecenteret fælles gårdhave.</p> <p><u>Morgenmåltider:</u> På en etage spilles dæmpet musik i fællesrummet, imens beboerne kommer og sætter sig for at spise morgenmad. Maden serveres, så beboerne selv kan smøre morgenmaden. Der er hyggelig samtale imellem beboerne ved bordet. På en anden etage observeres også en stille og rolig stemning omkring morgenmåltidet. Medarbejderne sidder ikke umiddelbart ved bordene om morgenen, men er i dialog med beboerne, når de passerer fællesarealet og støtter, hvor det er nødvendigt. Tilsynet bemærker, at flere beboere vælger at indtage morgenmåltidet i fællesskab med medbeboere. En medarbejder henvender sig til en beboer og oplyser denne om, at vedkommende ikke har taget sin morgenmedicin endnu. Beboeren opfordres hertil og tager medicinen. På en afdeling hjælper en medarbejder efter morgenmåltidet en beboer hen foran TV for at se et morgenprogram. Tre beboere sidder herefter sammen og ser programmet.</p>

	<p>En pårørende kommer og efterspørger hjælp med en kørestol. Medarbejderne står i køkkenet og er optaget af andre gøremål. En af medarbejderne tilbyder at afbryde opgaven og hjælpe den pårørende. Pårørende takker herfor.</p> <p><u>Frokostmåltider:</u></p> <p>Under frokostmåltidet observerer tilsynet, at der er nogen forskel på, hvorledes maden serveres. Adspurgt forklarer en medarbejder tilsynet, at smørrebrødet kommer færdigt fra køkkenet, men at det er medarbejderen, der har pyntet de enkelte stykker med smørrebrød på fadet. Alle stykkerne er pyntet ens. Tilsynet bemærker, at beboerne ved det pågældende bord umiddelbart godt selv ville kunne tage både pålæg og pynt fra et fad/skåle.</p> <p>På nogle afdelinger serveres smørrebrød på fade, som er stillet på bordene. På en afdeling kører en medarbejder et stålbord frem, hvor smørrebrødet er anrettet på fade. Fadene bliver ikke sat på bordene, men beboerne spørges om, hvad de ønsker. Medarbejder fortæller, hvad der er af valgmuligheder. Tilsynet bemærker, at beboerne kun med nogen vanskelighed selv kan se smørrebrødet.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at der er nogen forskel på, hvordan medarbejderne har valgt at placere sig ved bordene. På nogle afdelinger sidder medarbejderne fordelt mellem bordene - på anden afdeling sidder to medarbejdere ved samme bord. I en afdeling er beboerne i gang med at spise, da tilsynet kommer til afdelingen, begge medarbejdere står i køkkensektionen og er i gang med oprydning.</p> <p>Beboerne gav generelt udtryk for stor tilfredshed med maden på plejecentret.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På dagen for tilsynets besøg skal der om aftenen være "Musik aften" i salen, en beboer fortæller tilsynet, at hun glæder sig meget til arrangementet.</p> <p>Der er dagligt forskellige tilbud om aktivitet. Aktiviteterne er i beboerbladet inddelt i flere forskellige typer: Motion for alle, aktiviteter for alle og aktiviteter for særlige målgrupper. Dette er valgt for at sikre passende aktiviteter for alle beboerne.</p> <p>Aktiviteterne er gymnastik og bevægelse, gudstjeneste, ture i husets bus, dame/herreklub, filmfremvisning, musikarrangementer, fællessang, reminiscens, madgruppe, besøg af besøgsbaby, besøg af besøgskat mm.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret er indrettet lyst og indbydende under hensyntagende til målgruppen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der fra afdeling til afdeling er nogen forskel på måltidets servering og medarbejdernes rolle under dette.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et bredt udvalg af aktiviteter på plejecentret.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne udtrykker næsten alle, at de er meget glade for at bo på plejecenteret. De fremhæver de flotte fysiske rammer, og at man får god hjælp, hvis der er behov for det. Fire fremhæver aktiviteter i huset som et stort gode. En beboere fortæller om venneforeningen, og hvor meget den betyder i hverdagen.</p> <p>En beboer beskriver, at det er som at bo på hotel, hvor man får mad og får gjort rent.</p> <p>En beboer beskriver, at det er meget trist at skulle bo på et plejecenter, men plejecentret er udmærket, når det ikke kan være anderledes.</p> <p>En forholdsvis nyindflyttet beboer beskriver, at beboeren flyttede ind fuld af fordomme. Disse er dog alle bragt til skamme, idet boligen er meget bedre end den forrige, og det har været en rigtig god oplevelse at møde anerkendelse og venlighed fra medarbejderne.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan det giver livskvalitet, at en medarbejder kommer forbi den fælles opholdsstue og byder på en kop kaffe.</p> <p>En beboer er generelt ikke i stand til at svare relevant på tilsynets spørgsmål. Beboeren virker rolig og veltilpas i boligen.</p>
Selvbestemmelse	<p>To beboere beskriver, at det for dem er vigtig, at de stadig lever deres eget liv, som de har gjort tidligere. At man fx kan gå sent i seng og spise i egen bolig. En tredje beskriver, at man selv bestemmer sin døgnrytme.</p> <p>En beboer fortæller, at man er enig om på afdelingen, at maden den sidste uge ikke har været tilfredsstillende. Oplyser, at der en dag stod en seddel på madvognene om, at køkkenet ikke kunne få kødet mørt. Man kan rette henvendelse til køkkenpersonale, når der er noget at klage over.</p> <p>Alle beskriver at have selvbestemmelse, og at man spørges før forskellige ting sættes i gang.</p> <p>En beboer nævner, at der er to regler, han overholder: hans aftale om at fortælle, når han går ud, og at man ikke må benytte levende lys i boligen. Beboeren er tilfreds med de to regler. Han fremviser en indkaldelse til beboermøde som eksempel på, hvordan man har indflydelse og er medbestemmende på plejecentret.</p>
Tryghed	<p>En beboer beskriver, at det kneb med at klare sig i eget hjem, og det føles trygt nu at bo et sted, hvor man kan få hjælp og støtte. Det er rart, at der er andre beboere, som man kan hygge med, eksempelvis omkring måltiderne.</p> <p>En beboer beskriver, at det er trygt at være under opsyn, men oplever, at der kan være personalemangel, så der er ventetid, når man har brug for hjælp. En anden beboer beskriver også medarbejdernes travlhed, men da tilsynet spørger, om medarbejderne italesætter dette over for beboerne, svarer beboeren, at det aldrig sker. Hun oplever dog at måtte vente en gang imellem.</p> <p>Beboerne beskriver generelt at være trygge.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kunne leve det liv, de ønsker, og at de er trygge og selvbestemmende på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne beskriver, at de får den ønskede hjælp, enkelte fremhæver ikke at have brug for ret meget hjælp. To beboere kan ikke svare relevant på spørgsmålet.
Praktisk støtte	Kun en beboere siger, at rengøringen ikke altid er helt tilfredsstillende, at det kniber med "hjørnerne". Boligen fremstår ren under tilsynets besøg. En beboer gør mange praktiske ting i hverdagen og hjælper gerne med forskellige praktiske gøremål på fællesarealerne. Adspurgt fortæller han, at han mener det ville være muligt selv at stå for hele eller dele af rengøringen, men han forklarer også at have betalt for en "pakke", hvori der gøres rent i boligen - derfor deltager han ikke i rengøringen i egen bolig. Boliger og hjælpemidler fremstår alle rene ved tilsynets besøg. To beboere kan ikke besvare spørgsmål om praktisk støtte.
Personlig pleje	Beboerne er alle tilfredse med den personlige pleje. Flere beskriver at klare det meste selv, og en får hjælp til badet af sin datter, en får ingen hjælp til personlig pleje. En beboer beskriver, hvordan hun får træning i at kunne vaske sig selv, hendes mål er at kunne bade alene - hver dag. To beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål om personlig pleje. Tilsynet observerer, at beboerne er velplejede.
Kontinuitet i plejen	Beboerne er meget tilfredse med medarbejderne. To beboere kan ikke svare relevant på spørgsmålet. En beboer siger, at det er rart, at det som regel er en af de faste og kendte medarbejdere, der hjælper med bad.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den tildelte hjælp dækker beboernes behov. Beboerne er velplejede. Tilsynet vurderer, at beboerne kender medarbejderne og oplever kontinuitet i hverdagen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	En beboer henter selv avis i stueplan. Beboeren er bevidst om at gøre det, hun kan, for at holde sig i gang, men mener dog, at man bare kan spørge efter hjælpen, hvis man ikke selv gider. To beboere kan ikke svare på spørgsmål om emnet. En anden beboer får en del hjælp og har svært ved at gøre meget selv, men oplever, at han selv bestemmer, at medarbejderne understøtter de handlinger han ønsker, så han på den måde er inddraget i gøremålene. En beboer taler meget med en anden beboer, hun oplever at være betydende for den andens hverdag og beskriver det som en menneskelig pligt at være noget for andre på plejecentret, når hun selv er frisk nok. Deltager flittigt i gymnastik og arrangementer såsom film og bustur. Ordner selv sin bolig. En beboer køber selv småting og er ude hver dag. Deltager i fællesaktiviteter, støtter gerne de andre beboere. Har nogle gange hjulpet med at dække bord, men fortæller, at det mest er medarbejderne, der gøre det.

	<p>Oplever at blive opfordret til at give en hånd med. Beboeren henter selv sit rene vasketøj og lægger det på plads. Ordner blomster mm i boligen.</p> <p>En beboer holder sig selv i gang med forskellige gøremål og kan ellers bede om hjælp. Kan selv hjælpe til med forskelligt i boligen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages i hverdagens gøremål og bruger egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboerne beskriver for tilsynet, at der er en god kontakt til medarbejderne, og at kommunikationen er respektfuld.</p> <p>Beboerne beskriver det som:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jovialt • At medarbejderne ikke bander • At blive mødt med respekt • At der udvises kærlig omsorg • En beboer beskriver, at medarbejderne er glade og tilfredse
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med respekt og anerkendende kommunikation.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>To beboere kunne ikke udtale sig om emnet.</p> <p>En beboer husker ikke situationen, og en har ikke oplevet en overgang.</p> <p>En beboer beskriver det at kommet tilbage til plejecentret efter indlæggelsen som "pragtfuldt". Indlæggelsen havde været en meget urolig oplevelse, og ventetiden på transporten retur til plejecentret havde været hård ved beboeren, der ved hjemkomsten oplevede, at medarbejderne var klar til modtagelsen.</p> <p>To andre beboere beskriver det at komme fra indlæggelse til plejecentret som problemløst og velfungerende.</p> <p>En beboer beskriver at komme fra midlertidig ophold til plejecentret, som en meget positiv oplevelse. Beboeren husker, at være på besøg før indflytningen med sine børn, hvor der blev taget godt imod, og en anden beboer inviterede inden for i sin bolig, så de kunne se en indrettet bolig. Det var en god oplevelse, og indflytningen forløb rigtig godt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge i overgangene i forhold til plejecentret.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering er en vigtig del af hverdagen. De giver eksempler på, hvordan beboerne inddrages i hjælp til personlig pleje og i planlægning af arbejdet med at indrette haven, er beboerne repræsenteret. Der skal ansøges om udendørs træningsredskaber, og der anlægges sansebæde i haven.</p> <p>Aktivitet er et vigtigt fokusområde på plejecentret, medarbejderne beskriver, at det både er den lille daglige aktivitet, som fx at lakere negle eller større aktiviteter som en bustur.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes meget med utilsigtede hændelser i forhold til fx medicindosering. Der tales om utilsigtede hændelser på det ugentlige møde; hvor mange der er, og hvilken indsats der skal sættes i værk.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at den gode kommunikation med beboeren sikres ved at banke på/ringe på og derved vise respekt for beboerens person, at det er deres hjem.</p> <p>Medarbejderne kommunikerer i øjenhøjde, de er opmærksomme på tiltaleformen. Medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes ønsker, og til hvordan der skal kommunikeres.</p> <p>Det er vigtigt, at lære hinanden at kende, at skabe tillid og relation.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Der afholdes beboermøde, hvor der drøftes ønsker og forslag til ændringer. På en etage afholdes det ca. hver måned. På en anden afdeling er det mindre formelt.</p> <p>Der tilbydes indflytningssamtale, her spørges ind til beboernes ønsker og vaner, ligesom der afholdes en opfølgende samtale.</p> <p>En medarbejder beskriver, at tiden er en anden, at der i dag er meget fokus på beboerens selvbestemmelse.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang i arbejdet i forskellige situationer, som fx forflytninger, i hjælp til at rejse sig, at rede sig. Et andet eksempel er at hjælpe med tømning af affald.</p> <p>På begge afdelinger er det beboerne, der står for borddækning og at rydde af efter måltidet.</p> <p>Medarbejderne beskriver en beboer, der er gået fra at være meget immobil til nu at kunne forflytte sig selv og have ansvar for forskellige gøremål i huset og selv kan komme ud af huset.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er et område, der er i udvikling.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation med beboerne.
 Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvordan de understøtter beboernes selvbestemmelse.
 Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med en rehabiliterende tilgang.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Der arbejdes med at skabe tryghed via nærhed og kontinuitet. Derfor er kontaktpersonordningen meget vigtig. Medarbejderne oplever, at ordningen skaber tryghed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at bruge 5 minutter på at lytte til, hvad der er vigtigt for beboeren den pågældende dag.</p> <p>Det er vigtigt ikke at svigte beboernes tillid eller at bryde aftaler. Fortrolighed kommer af nærhed og tillid.</p> <p>En medarbejder fortæller, at arbejdspladsvurderingen også er vigtig for beboernes sikkerhed.</p> <p>Sikkerheden understøttes ligeledes ved at sikre, at beboerne fx får trænet benmuskler for at forhindre fald.</p> <p>Dokumentationsarbejdet er en vigtig del af sikkerhedsarbejdet, medarbejderne giver urinvejsinfektioner som et eksempel. Ved at dokumentere løbende og have opmærksomhed og lave handleplaner sikres en god forebyggelse.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt fokus på, hvad der skaber tryghed og sikkerhed hos beboerne.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Arbejdsdagen startes med at læse i omsorgssystemet, hvad der er sket i sidste vagt. Opgaverne uddelegeres, kalender og aktivitetskalender inddrages også i planlægningen.</p> <p>Der er opmærksomhed på, at private mobiltelefoner anvendes mindst muligt. Der er kommet nyt kommunikationssystem på plejecentret, og det betyder, at arbejdstelefonen er blevet mindre forstyrrende end i det tidligere system.</p> <p>Ved doseringsopgaver o.lign. indgås aftale med kollegaer om, at man ikke vil forstyrres.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>En medarbejder beskriver, at hun gerne dokumenterer med det samme, og hvis det ikke er muligt tages noter til senere på dagen.</p> <p>En anden medarbejder samler sammen til samme eftermiddag, men der dokumenteres altid samme dag.</p> <p>Medarbejderne oplever selv at være gode til dokumentation, at ændringer samles op med det samme.</p>

Instrukser og vejledninger	Medarbejderne beskriver, at der er en metodemappe på afdelingen samt K:drevet. Her findes politikker, brandinstruks, rygepolitik og smitteregler. Medarbejderne kender ikke PPS.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever gode arbejdsgange og arbejder målrettet med dokumentation.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	Kontaktpersonerne holder døgn- og ugeplanen ajour. Planen skal anvendes i arbejdet. Vikarer kan orientere sig i beboermapperne, og de faste afløsere har selv adgang til den elektroniske døgn- ugeplan. Ved behov overgiver vikarer oplysninger til medarbejderne, som skriver i omsorgssystemet. Døgn- og ugeplanen er et vigtigt redskab i arbejdet, som ikke kan undværes. Medarbejderne synes, at der er lidt mange ens informationer, der skal udfyldes, men er glade for redskabet. Planerne rettes efter behov, men minimum hver 6. måned.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at døgn- og ugeplanen anvendes som det er tiltænkt.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2016" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

Vi har ikke fundet faktuelle fejl i rapporten

Med venlig hilsen

Signe

Med venlig hilsen

Signe Lynge Manzano

Forstander

Johannesgården

BILAG - FORMEL HØRING

BDO har ikke modtaget formelle høringsvar.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

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

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