

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Aalholmhjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 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	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	16
5.0	Yderligere oplysninger	17
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	18
7.0	Bilag - Formel høring	19

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
Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby
Leder
Christian Suhr
Antal boliger
32 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 1. august 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledere• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015, samt at kvalitetsarbejdet afspejler relevante udvalgte fokusområder.

Organiseringen af kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i at sikre høj faglighed og styrke den enkelte beboers individuelle behov. Tilsynet vurderer dog, at der med fordel kan arbejdes målrettet med sundhedsfremmende og forbyggelige aspekter, således at de "forebyggelige indlæggelser" reduceres yderligere.

I observationsstudiet benyttes en anerkendende og respektfuld kommunikation, der i høj grad har fokus og tager udgangspunkt i beboerens behov. Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres før og under indsatsen ved at tage udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Det vurderes dog, at beboerens ressourcer muligvis kan understøttes yderligere, og at der kunne være potentiale for, at den rehabiliterende tilgang udvikles. Tilsynet vurderer, at organiseringen og tilrettelæggelsen af madsituationen i observationsstudiet kan opkvalificeres, idet maden gives stående, og kald på telefoner forstyrrer de rammer, der fagligt vurderes hensigtsmæssige for beboeren. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed. De hygiejniske retningslinjer efterkommes ikke på et område i den observerede måltidssituation, idet medarbejder ikke vasker hænder, før madsituationen begynder.

Plejecentret har aktiviteter, som er afstemt målgruppen. Tilsynet vurderer dog, at der bør ske overvejelser i forhold til, hvorvidt der på fællesarealerne kan skabes mere hyggelige rammer, som kan bidrage til et miljø af mere hjemlig karakter.

Beboerne trives på plejecentret og får hjælp til at leve det liv, som ønskes. Beboerne oplever tryghed og generel respekt for deres selvbestemmelsesret. Beboerne får den hjælp, de har behov for, hvad angår hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte og oplever kontinuitet i plejen.

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen.

Medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange og oplever ikke unødige forstyrrelser.

Medarbejderne oplever, at de kan finde tid til dokumentationsarbejdet og har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.

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 med fordel kan arbejdes målrettet med sundhedsfremmende og forebyggelige aspekter, således at de "forebyggelige indlæggelser" begrænses yderligere.	1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på at få nedbragt de forebyggelige indlæggelser.
Tilsynet bemærker, at beboerens ressourcer muligvis kan understøttes yderligere under måltidssituationen i observationsstudiet, samt at der kunne være potentiale for at udvikle den rehabiliterende tilgang.	2. Tilsynet anbefaler, at der reflekteres over den nuværende praksis. En ændret tilgang og eventuelt et individuelt tilpasset drikkehjælpemiddel kunne være med til at fremme den rehabiliterende tilgang.
Tilsynet bemærker, at organiseringen og tilrettelæggelsen af madsituationen kan opkvalificeres, idet maden gives stående, og kald på telefoner forstyrrer de rammer, der fagligt vurderes hensigtsmæssige for beboeren.	3. Tilsynet anbefaler, at en ændret praksis på området iværksættes, således at indsatsen bliver mere værdig, og der ikke optræder afbrydelser eller andre forstyrrelser under måltidssituationen.
Tilsynet bemærker under observationsstudiet, at de hygiejniske retningslinjer på et enkelt område ikke følges korrekt.	4. Tilsynet anbefaler, at det beskrevne eksempel drøftes med medarbejder.
Det er tilsynets vurdering, at der bør ske overvejelser i forhold til, hvorvidt der på indfællesarealerne kan skabes mere hyggelige rammer.	5. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til dette område nytænkes og igangsættes initiativer, således at plejecentrets indfællesarealer fremkommer i en mere hjemlig og hyggelig beskaftethed.

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>Ved tilsynet i 2015 fik plejecentret anbefalinger i forhold til en beboer, som gav udtryk for at føle sig mindre godt tilpas på Aalholmhjemmet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fulgt op på sagen. Beboerens situation er meget svingende. Ledelsen oplyser, at der er god kontakt til pårørende, og at beboerens problemstillinger løbende bliver drøftet i medarbejdergruppen.</p> <p>Desuden blev der givet en anbefaling i forhold til at sikre, at der dufter rent og friskt på alle afdelinger. Ledelsen fortæller, at der er opstartet samarbejde med en konsulent på rengøringsområdet. Der er afprøvet forskellige rengøringsmidler, som er med til at give et frisk indeklima. Desuden er der iværksat diverse tiltag, såsom hyppig vask af gulve. Rengøringsremedier, klude og gulvskrubbe er sat frem, således at medarbejderne lettere og hurtigere kan benytte disse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der dufter rent og friskt på alle afdelinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver, at indførelsen af fleksible arbejdstider har været med til, at der nu er flere ressourcer til stede i beboernes vågne timer.</p> <p>Desuden har ordningen også været med til at styrke samarbejdet mellem medarbejderne og givet bedre tid og mulighed for at iværksætte nye tiltag. Kontaktpersonerne om dagen har ligeledes bedre muligheder for planlægge samtaler med pårørende, idet de nu kan tilbyde samtaler senere på dagen.</p> <p>Ledelsen beskriver ligeledes, at der er lavet en mindre organisationsændring for at sikre høj og nærværende faglighed på afdelingsniveau.</p> <p>Der er etableret en fagligafdeling, hvor ergoterapeutisk og sygeplejemæssig baggrund er repræsenteret. Ledelsen oplyser dog, at der pt. er vakante stillinger blandt ergoterapeuterne.</p> <p>På hver etage er der to koordinatore, som har ansvar for at koordinere de faglige indsatser.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at en medarbejder er blevet uddannet inden for Dementia Care Mapping (DCM) og anvender vurderingsinstrumentet i den daglige pleje, som er baseret på principper om personcentreret pleje.</p> <p>Ledelsen beskriver redskabet som meget tidskrævende og fortæller, at der på nuværende tidspunkt kun har været få igangsatte forløb. Blandt andet hos en beboer, som medarbejderne oplevede ikke trivedes på plejecentret.</p>

	<p>Her har metoden været meget brugbar. I det daglige arbejde anvendes Tom Kitwoods blomstringsteori.</p> <p>Ledelsen beskriver, at for første gang i fem år har der været behov for reduktion i personaletimerne. Det har resulteret i, at der har været fem afskedigelser på Aalholmhjemmet. Det har givet en del uro blandt medarbejderne, men også været med til, at ledelsen har måtte være til stede i aften- og nattetiden for at være med til at få normeringen til at hænge sammen. Der er derved kommet mere ledelse ind på andre tidspunkter af døgnet og åbnet op for nye og anderledes tiltag for at få hverdagen til at fungere.</p> <p>Trods behov for besparelser er sygeplejerske-timetallet blevet øget og er med til at sikre, at der fortsat er den nødvendige faglighed til stede på plejecentret.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Statistik ligger plejecentrets forebyggelige indlæggelser på et forholdsvis højt niveau.</p> <p>Ledelsen er umiddelbart lidt usikker på, hvorfor niveauet er så højt, da der i hverdagen ikke opleves hyppige indlæggelser. Det beskrives, at der er jævnlige kontakter til hospitalet, men egentlige indlæggelser opleves ikke så hyppigt, som tallene statistisk umiddelbart viser.</p> <p>Ledelsen er inde på, at ambulante røntgenundersøgelser muligvis kan tælle som en indlæggelse.</p> <p>Der er enighed om, at dette område bør undersøges nærmere.</p> <p>Embedslægetilsynet var tilfredsstillende sidste år, og der kommer derfor ikke tilsyn på dette område i år.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der i kvalitetsarbejdet arbejdes med relevante udvalgte fokusområder.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at der med fordel kan arbejdes målrettet med sundhedsfremmende og forebyggelige aspekter, således at de "forebyggelige indlæggelser" begrænses yderligere.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På plejecentret er den ledelsesmæssige organisering medvirkende til at skabe kvalitet i opgaveløsningen.</p> <p>Der er fokus på at arbejde tværfagligt. Plejecentrets sygeplejerske har blandt andet ansvar for komplekse forløb samt modtagelse af nye beboere. Fordelingen af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er jævnt fordelt på afdelingerne.</p> <p>Plejecentret arbejder med det overordnede mål at sikre høj kvalitet og faglighed. Plejecentret er beboernes hjem, og der er stort fokus på at respektere beboernes værdier, ønsker og behov. Medarbejderne skal være med til at fastholde en værdig hverdag for beboerne og værne om den enkelte beboers individuelle behov.</p> <p>Daglig dialog, tværfaglige møder og vidensdeling inden for en lang række relevante emner skal bidrage til opfyldelse af målet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i at sikre høj faglighed og styrke den enkelte beboers individuelle behov.</p>	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Opleves plejecentret som et hjem? Fremtræder rammerne hjemlige?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af en madsituation:</u></p> <p>For at skabe en stille og rolig atmosfære under måltidssituationen har medarbejder før opstart af forløbet tændt for fjernsynet, således at beboeren vågner langsom op.</p> <p>Medarbejder kommunikerer i et stille og roligt leje med beboer under hele madsituationen. Der kommunikeres i en anerkendende og venlig bydeform for at motivere beboeren i forskellige situationer.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun kommer med havregrød, som er tilsat kakao, som beboeren godt kan lide. Spørger til, om beboeren er klar til at spise, og om grøden har den rette temperatur.</p> <p>Samtalen tager afsæt i personlige og nære oplevelser, som beboeren er bekendt med.</p> <p>Medarbejder er bevidst om at stille afgrænsede spørgsmål og i sin dialog benytte teknikker, som fastholder dialogen inden for en afgrænset ramme. Eksempelvis spørges der ind til, om beboer ønsker at komme op af sengen - beboer svarer nej. Medarbejder spørger, om beboer er træt eller har ubehag. Beboer svarer, at han har ondt i benet. Medarbejder foreslår, at hun passer ekstra på, når hun hjælper beboeren op af sengen. Beboer accepterer derefter at komme op alligevel.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af en madsituation:</u></p> <p>Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres gennem hele forløbet. Medarbejder er meget bevidst om at spørge/informere, før hun udfører handlinger. For eksempelvis spørger medarbejderen, om det er i orden, at pillerne gives sammen med grøden.</p> <p>Der er stor opmærksomhed på beboerens kropssprog og små signaler. Beboeren spørges løbende, om han ønsker mere mad og drikke.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af en madsituation:</u></p> <p>Under observationsstudierne sker der ikke tilstrækkelig medinddragelse af beboerens ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboeren kan kun medinddrages i begrænset omfang og har brug for støtte, guidning og motivation fra medarbejders side.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder anbringer spisestykke hen over beboerens hænder, således at det besværliggør beboerens mulighed for at holde på tudekoppen.</p> <p>Medarbejder oplyser, at det kan være vanskeligt, at beboeren ønsker at drikke selv, da han ofte får noget galt i halsen.</p>

	Beboeren får dog selv sine hænder fri og griber ud efter koppen. Der laves aftale med beboeren om, at medarbejder også holder på koppen for at forebygge, at der kommer for meget ud, og derved kan ende i den gale hals. Dette accepterer beboeren.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen omkring måltidssituationen er anerkendende og respektfuld. Der er i høj grad fokus på at skabe dialog, som tager udgangspunkt i beboerens behov. Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres før og under indsatsen ved at tage udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Tilsynet vurderer, at beboerens ressourcer kan understøttes bedre under måltidssituationen.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af en madsituation:</u></p> <p>Medarbejderen har tilberedt grøden i køkkenet og venter med at servere denne, til den er tempereret og tilpas afkølet.</p> <p>Går ind i beboerens bolig - medicin og spisestykker er i boligen.</p> <p>Medarbejder tjekker ikke medicinen, før den gives. Medarbejder fortæller efterfølgende til tilsynet, at hun kender medicinen rigtigt godt, da hun selv har hældt den op og er bekendt med, hvilken medicin beboeren skal have til morgen.</p> <p>Medarbejderen indstiller sengen. Tilsynet bemærker, at beboerens stilling virker mindre behagelig, og at beboeren ligger med meget lidt eleveret hovedgærde. Medarbejder oplyser efterfølgende til tilsynet, at beboer kun ønsker at ligge sådan.</p> <p>Medarbejder står ved siden af sengen og mader beboeren. Holder tallerkenen i hånden og giver stille og roligt grøden til beboeren.</p> <p>Medarbejderens telefon ringer mange gange, medarbejder afviser kaldet, da det således går videre til en kollega.</p> <p>Telefonen ringer igen og bliver ved i flere minutter. Medarbejder ringer til sidst til sin kollega og giver hende en kort instruks på, hvordan hun skal forholde sig. Telefonen er kun tavs i få minutter, før den ringer igen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at organiseringen og tilrettelæggelsen af madsituationen virker mindre fagligt funderet, idet maden gives stående, og kald på telefonen forstyrrer de rammer, der fagligt vurderes hensigtsmæssige for beboeren. Tilsynet vurderer, at medarbejder har de nødvendige remedier til rådighed.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Tilsynet observerer ingen opgaver relateret til praktisk støtte. Tilsynet observerer ingen eksempler på beboere, der har behov, der ikke imødekommes.
Personlig pleje	Medarbejder udfører madsituationen hos beboeren uden at vaske hænderne først.

	Efter madsituationen vasker medarbejder beboerens øjne. Medarbejderen anvender handsker og rette afvask sker efterfølgende.
Tilsynets samlede vurdering -2	
Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer ikke efterkommes i tilstrækkelig grad i forhold til den observerede måltidssituation.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Aalholmhjemmets afdelinger fremtræder i øjeblikket uden billeder på væggene, da en løbende kunstudstilling er ophørt.</p> <p>Ledelsen beskriver, at dette ophør er en del af de kommende besparelser, som plejecentret vil blive berørt af den næste tid. Ledelsen oplyser, at der dog forefindes billeder i kælderen, men at de ikke er blevet hængt op endnu.</p> <p>Gangarealerne er sparsomt møbleret. Tilsynet får oplyst, at brandtilsynet har opsat regler på dette område.</p> <p>Spisestuerne er indrettet med møbler, som er afstemt målgruppen. Spisestuerne fremtræder institutionsagtige og uden et personligt og individuelt præg.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der forefindes mange forskellige hjælpemidler til stimulering og til beroligelse, men at disse er gemt væk i øjeblikket, da der ikke er behov for dette med nuværende målgruppe.</p> <p>På plejecentrets ene etage er der indrettet et lille skærmet fjernsynsrum, hvor beboerne kan sidde og se natur- og dyrefilm.</p> <p>Plejecentrets have er indrettet med små gangstier, hyggelige små terrasser med røde havemøbler, en lille sø med guldfisk og med mange forskellige sanseoplevelser.</p> <p>Tilsynet møder ingen beboere i haven.</p> <p>Foran plejecentret er der på asfalten lavet fodspor, således at disse leder en på rette spor ind i haven igen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet får oplyst, at der ikke er planlagt aktiviteter på tilsynsdagen på plejecentret, idet der er tandlægebesøg, og der kommer en ny beboer. Desuden er der fortsat lidt sommerferiestemning og derfor ikke planlagt de store aktiviteter.</p> <p>Tilsynet bliver oplyst om, at aktiviteter på plejecentret ofte er relateret til hverdagsgøremål, da målgruppen ikke kan mestre de store udfordringer.</p> <p>I dagcentret er der banko, og tilsynet bliver informeret om, at nogle af beboerne kan deltage i denne aktivitet.</p> <p>Tilsynet observerer ingen aktiviteter på fællesarealer. Beboerne sidder her delvist sammen, delvist alene ved mindre borde. På tilsynets rundgang er der ikke umiddelbart i alle spisestuer medarbejdere, der sidder omkring beboerne.</p> <p>En beboer, som tilsynet interviewer, sidder foran plejecentret på en bænk sammen med medarbejder og nyder vejret og kigger på de mennesker, der cykler forbi.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har aktiviteter, som er afstemt målgruppen, men at plejecentret fremtræder lidt sommerferieramt på tilsynsdagen.	
Tilsynet vurderer, at der bør ske overvejelser i forhold til, hvorvidt der på fællesarealerne kan skabes mere hyggelige rammer, som kan bidrage til et mere hjemlig miljø.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne har svært ved at svare på spørgsmålene grundet hukommelsesmæssige problemstillinger. Beboerne fremstår glade og tilfredse.
Selvbestemmelse	Flere beboerne har svært ved at svare på spørgsmålet. Beboerne nikker bekræftende eller svarer med enstavellesord på spørgsmål i forhold til, hvorvidt de selv bestemmer over deres liv.
Tryghed	Ligeledes ved dette spørgsmål er det svært for de interviewede beboere at svare. Beboerne smiler ved tilsynets spørgsmål og virker afslappede og veltilpasse.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og får hjælp til at leve det liv, som ønskes. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og generel respekt for deres selvbestemmelsesret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. Beboerne har dog svært ved at svare direkte på spørgsmålet, men nikker og tilkendegiver, at de får hjælp.
Praktisk støtte	Beboeren giver udtryk for tilfredshed med rengøringen.
Personlig pleje	Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den personlige pleje. Beboerne kan dog ikke præcisere, hvad de får hjælp til.
Kontinuitet i plejen	Beboerne fortæller, at medarbejderne er søde og venlige. En beboer fortæller, at medarbejderne er lidt som en familie, og der er en slags venskab imellem dem.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for, hvad angår hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne har hukommelsesmæssige udfordringer og kan ikke svare på spørgsmålet.
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet finder det ikke muligt, at vurdere på denne indikator.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne har svært ved at svare på spørgsmålet. Beboerne virker glade og afslappede. Beboerne synes at trives.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ingen beboere kan bidrage ved dette spørgsmål.
Tilsynets samlede vurdering -	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at en vigtig opgave er, at der hver dag arbejdes med at "være til stede" for beboerne. Det at være nærværende og skabe tryghed prioriteres højt. Den personcentrerede omsorg er kernen i det daglige kvalitetsarbejde.</p> <p>I øjeblikket er der en del medarbejdere i senior- og løntilskud, dette giver god mulighed for, at der kan skabes øget fokus på individuelle aktivitet for beboerne.</p> <p>Desuden er der fokus på maden. Der er netop igangsat et nyt tiltag, hvor det er medarbejderne selv, der skal bestille maden. Før var det en fast medarbejder på plejecentret, der udførte denne opgave. Medarbejderne finder denne nye ordning meningsfuld og er med til at sætte yderligere fokus på, at beboerne får lige præcis den mad, de ønsker. Desuden kan ordningen måske på sigt give mindre madspild.</p> <p>Ligeledes oplyser medarbejderne, at sygeplejersken er begyndt at anvende DCM, som et redskab til at styrke medarbejdernes indsats over for beboerne. Medarbejderne fortæller, at denne tilgang er forholdsvis ny og kun er i sin begyndende stadie.</p> <p>Indførelsen af fleksible arbejdstider er ligeledes en måde at skabe øget kvalitet i det daglige arbejde. Medarbejderne beskriver, at de hver tredje uge har en skæv vagt. Dagvagterne møde kl. 12.00-20.00, og aftenvagterne møder tidligere ind og går derfor også tidligere hjem.</p> <p>Denne nye ordning finder medarbejderne god, da det giver mulighed for at se beboerne på et andet tidspunkt på dagen.</p>

	Det giver desuden en større forståelse for hinandens arbejde og en bedre teamoplevelse.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>I kommunikationen med beboerne beskrives det, at det er vigtigt at møde dem i nuet.</p> <p>Der er aldrig noget, som er forkert, da det er beboerens verden og oplevelse. Det er godt at stille uddybende spørgsmål, benytte gentagelser og være opmærksom på beboerens nonverbale kropssprog.</p> <p>Til tider kan en lidt kreativ tilgang være nødvendig, kropssproget og berøring kan nogle gange være tilstrækkeligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de pårørende bliver inddraget i alle situationer, og at medarbejderne opfatter sig som talerør for beboerne.</p> <p>Der tages kontakt til pårørende både via mail, telefon og ved personlig møder.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er et stort behov for, at de pårørende bliver hørt og forstået. Derfor bliver der ofte arrangeret faste møder, og det er altid muligt som pårørende at ringe og komme, når de har lyst.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. Et grundigt kendskab til beboernes livshistorie er en forudsætning for at arbejde med den demente målgruppe.</p> <p>Ligeledes er det vigtigt, at det er beboerne som bestemmer og vælger. En god succeshistorie for beboerne er det vigtigste.</p> <p>Der er stor forståelse for at benytte motivation og andre metoder, således at tvang undgås.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der finder en god sparring og samarbejde sted på tværs af plejecentret. Ligeledes reflekteres der over, hvad der gik godt, og hvad der gik dårligt, således at der hele tiden finder læring og udvikling sted.</p>
Rehabilitering	<p>Hverdagsrehabiliteringsopgaver foregår blandt andet i køkkenet, hvor små opgaver så som borddækning giver små succeser i hverdagen. I forhold til plejen kan det at tage en sok på, og beboeren selv børster tænder være en opgave, der både giver livskvalitet og samtidig styrker finmotorikken.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at målgruppens ressourcer kan være meget svingende fra dag til dag, og der nødvendigvis ikke er tale om et funktionstab. Der er opmærksomhed på, at ressourcerne er bevaret, men hvis ændringen strækker sig over længere tid, tages det op i plenum, hvorledes beboernes ressourcer kan styrkes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed er individuelt for den enkelte beboer, for nogle kan det være ro i hverdagen, kontinuitet, nærhed, det at man bliver set og lyttet til eller mulighed for at være sig selv. Tryghed skal sikres ud fra individuelle hensyn.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at døralarmerne giver tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er muligt at gå til og fra plejecentret, uden at en medarbejder skal følge beboeren. Det sidste nye tiltag, som er installeret efter sidste tilsyn, er, at hoveddøren åbner automatisk, når beboeren bærer en alarmbrik. Denne nye ordning har skabt mere ro og balance hos beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de hygiejniske retningslinjer italesættes, og der er opsat håndspritbeholdere rundt om på plejecentret. Der anvendes handsker og forklæde i forbindelse med den personlige pleje.</p> <p>I forbindelse med adfærdsændring hos beboerne bliver der altid testet for urinvejsinfektion. En egentlig sikring af, om beboerne får nok at drikke, er ikke sat i struktur, men medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonens job at sikre, at den enkelte beboer får tilstrækkelig væske.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Der udarbejdes en plan for en uge af gangen. Her beskrives, hvilke medarbejdere der møder ind de forskellige dage, aktiviteter, frisør og tandlægeaftaler mm.</p> <p>Det daglige arbejde planlægges hver morgen.</p> <p>Der arbejdes i fire teams, som består af både social- og sundhedshjælpere og assistenter.</p> <p>De faglige koordinatore har det overordnet overblik og støtter den enkelte medarbejder.</p> <p>Der arbejdes efter kontaktprincipordningen.</p> <p>Medarbejderne finder samarbejdet på tværs af afdelingerne tilfredsstillende og oplyser, at man hjælper hinanden ved sygdom.</p> <p>Medarbejderne beskriver telefonen som et brugbart redskab, og at det er muligt at give den til en kollega, når der er behov for dette. Ligeledes kan den lukkes i kortere perioder, da vil kaldet gå vider til en anden kollega.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der er bærbare pc'er til rådighed. Dette giver mulighed for, at man kan dokumentere, mens man sidder sammen med beboerne eller gå i enrum, hvis der er behov for ro.</p> <p>I dagligdagen er det oplevelsen, at der skabes tid til dokumentationen. Det er ikke noget, der nødvendigvis altid planlægges nøjere. Fra dag til dag opleves der stor forskel på tidsforbruget til dokumentationen. Det kan aftales med leder/kollegerne, hvis man gerne vil gå fra i noget tid for at dokumentere.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>De fleste instrukser forefindes elektronisk på k-drevet.</p> <p>Der arbejdes med "Praktisk procedurer i sygeplejen" (PPS).</p>

	Medarbejderne påpeger, at instrukser og vejledninger benyttes som et naturligt redskab i hverdagen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at de ikke oplever unødige forstyrrelser. Medarbejderne oplever, at de kan finde tid til arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	Det er kontaktpersonens ansvar at sikre ajourføring af døgn- og ugeplanen. Døgn- og ugeplanen revideres hver 3. måned eller efter behov. Medarbejderne oplever, at døgn- og ugeplanerne er gode og fyldestgørende og dermed brugbare i hverdagen. Der ligger kopi af døgn- og ugeplanen i en mappe hos hver enkelt beboer.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.	

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 plejecentret 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 sygeplejefaglig 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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

Vi har ikke modtaget noget formelt høringsvar inden for tidsfristen.

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.