

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Rundskuedagen

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 2019

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	6
3.3	Interview med beboere	8
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	10
4.0	Tilsynets formål og metode	14
4.1	Formål og indhold	14
4.2	Metode	14
4.3	Vurderingsskala	15
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
Rundskuedagens Plejecenter, Dannebrogsgade 44, 1660 København
Leder
Jette Pedersen
Antal boliger
37 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 21. marts 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 sygehjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Der er ledelsesmæssigt særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever medindflydelse og selvbestemmelse på eget liv og indhold i hverdagen. Beboerne får den hjælp, de har behov for, og beboerne oplever kontinuitet i plejen og har generelt kendskab til deres kontaktperson. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de har mulighed for at inddrage og anvende egne ressourcer. Beboerne oplever en respektfuld og lydhør kommunikation med medarbejderne.

Under observationsstudiet konstaterer tilsynet, at kommunikationen er respektfuld, og at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens selvbestemmelsesret. Der sker en meget tilfredsstillende organisering af hjælpen til personlig pleje, som leveres på en for beboeren meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboerens behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at medarbejdernes fokus på at sikre korrekt håndhygiejne ikke er tilfredsstillende og giver anledning til stor risiko for smittespredning.

Ved rundgang på plejecentrets fællesarealer observerer tilsynet, at medarbejderne indbyder til socialt samvær samt har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær. Der er et stort og varieret tilbud af aktiviteter, som er tilpasset målgruppen. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til korrekt håndtering af vasketøj på fællesarealerne.

Under gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for emner i fokus i kvalitetsarbejdet. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation. Medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det rehabiliterende arbejde har fokus på, at beboerne får mulighed for at anvende egne ressourcer. Medarbejderne kan fagligt redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, samt hvorledes der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

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
<p>Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet flere situationer, hvor medarbejdere ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne</p> <p>Ligeledes bemærker tilsynet i et enkelt tilfælde, at der ikke sker korrekt håndtering af vasketøj.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser med fokus på at sikre, at der arbejdes i overensstemmelse med hygiejniske retningslinjer og principper i forbindelse med udførelsen af personlig pleje og håndtering af vasketøj.</p>

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen redegør for, hvorledes der er fulgt op på sidste års tilsyn. Plejecentret har gennemgået og ændret i arbejdsgangene i forbindelse med morgenplejen og morgenmåltidet, således at der er frigivet ressourcer, at en medarbejder kan være til stede med beboerne under morgenmåltidet. Der vil blive udarbejdet en film i forhold til afholdelse af det gode måltid, som skal bruges til introduktion af nye medarbejdere, vikarer og afløsere. Plejecentret er indgået i et samarbejde med Meyers Madhus.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejecentret er modtager af en ny målgruppe, som er aktive alkoholikere med demens diagnose, hvilket kalder på nye kompetencer hos medarbejderne. Medarbejderne har modtaget demensundervisning med særligt fokus på udarbejdelse og anvendelse af pædagogiske handleplaner. Der er i samarbejde med ekstern kursusudbyder planlagt undervisning i konflikthåndtering med fokus på forebyggelse af vold og trusler samt håndtering af udadreagerende beboere.</p> <p>I forbindelse med arbejdet med forbedringsindsatsen er medarbejderne blevet fortrolige med PDSA modellen. Der har særligt været fokus på label med anbrudsdato på ikke dispenseret medicin samt signering af administreret medicin. Der er indført medicinvogne og udarbejdet nye arbejds-gange i forhold til medicin håndtering.</p> <p>Der er ansat pædagoger, og der er fokus på definering af deres funktion og rolle. De er blandt andet nøglepersoner i forhold til aktiviteter. Der er udarbejdet en PDSA på aktiviteter og den pædagogiske indsats, som har medført nytænkning af aktiviteter, således at disse i større grad giver mening og værdi for beboerne i hverdagen. Ledelsen oplyser, at der er et stort og varieret tilbud om aktiviteter, som både afholdes i Aktiviteten, i de enkelte afdelinger samt en-til-en. Ligeledes afholdes der flere aktiviteter spontant i hverdagen.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der er ændret i sygeplejerskegruppen, hvor disse er taget ud af plejen og går på tværs i hele huset. De har særligt fokus på forbyggelige indlæggelser og er i den forbindelse ved at indsamle data og udarbejde statistikker, ligesom de reviderer og udarbejder instrukser.</p> <p>Samarbejdet med plejecenterlægen beskrives som velfungerende, og mere end halvdelen af beboerne er tilknyttet ordningen. Plejecenterlægen bidrager også med viden og undervisning. Medarbejderne har blandt andet modtaget undervisning i diabetes, og undervisningsforløbet er varetaget af plejecenterlægen i samarbejde med center for diabetes.</p> <p>Der arbejdes på en revidering af instruksen i forbindelse med afholdelse af indflytningssamtaler med særligt fokus på forventningsafstemning i samspillet med beboere og pårørende.</p> <p>I forhold til beboere i terminale forløb er der fokus på medinddragelse af pårørende og at forebygge, at beboerne indlægges.</p>

	<p>Ledelsen oplyser, at der er en stabil medarbejdergruppe til trods for, at plejecentret ligger lidt højt i forhold til personaleomsætningen. En af årsagerne til den høje personaleomsætning tilskrives, at plejecentret er forpligtet til at fastansætte faste afløsere.</p> <p>Der er et højt sygefravær, og plejecentret er især udfordret på langtids-sygmeldinger. Plejecentret oplever store rekrutteringsvanskeligheder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, og at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret i to afdelinger med en forstander og en afdelingsleder. Medarbejderne er fordelt i de to afdelinger, men hjælper hinanden på tværs. Personalegruppen består af sygeplejersker, sygehjælpere, pædagoger, social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Medarbejderne arbejder i skiftende vagter, frem for at de er organiseret i hold. Dette giver øget mulighed for faglig sparring på tværs af vagttag, ligesom det er en fordel ved implementering af nye tiltag.</p> <p>Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagter og sygeplejerske i dagvagter og nogle weekender, og ved behov kan hjemmesygeplejen kontaktes.</p> <p>Dagen planlægges på morgenmøder, hvor opgaver fordeles i forhold til beboernes aktuelle tilstand, ressourcer og kompetencer. Der foretages daglig triagering, og der afholdes ugentlige teammøder, hvor beboerrelaterede udfordringer er i fokus.</p> <p>Ergoterapeuter og fysioterapeuter har deres gang på plejecentret flere gange om ugen samt deltager på de tværfaglige møder.</p> <p>Ledelsen prioriterer at deltage på de fleste af møderne.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er de nødvendige kompetencer til stede på plejecentret, men vil i fremtiden gerne have flere pædagoger ansat, da de har en stor værdi i forhold til den nye målgruppe.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er særdeles tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen fik ikke mulighed for at komme med ønsker, da lederinterviewet blev afholdt sent i tilsynsforløbet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og rolig tone til beboeren. Beboeren udtrykker bekymringer undervejs i plejen. Det lykkes medarbejderen at berolige beboeren hver gang.</p> <p>Beboeren er lidt kommanderende i sin kommunikation over for medarbejderen. Medarbejder fastholder den respektfulde og anerkendende tone over for beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejder informerer løbende beboer om, hvad der skal ske. Beboer stilles spørgsmål, og medarbejder lytter og følger beboers svar og anvisninger.</p> <p>Beboeren inddrages i rækkefølgen af hjælpen og spørges blandt andet ind til tøjvalg.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderen arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang under hele plejen. Beboeren motiveres og guides til at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboeren roses for sin deltagelse i plejen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen er respektfuld, og at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på beboers selvbestemmelsesret.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Medarbejderen har forberedt et rullebord med de ting, der skal bruges til plejen.</p> <p>Medarbejderen arbejder i et stille og roligt tempo afpasset beboers behov. Flere gange undervejs i plejen forsikres beboeren om, at hun kan være helt tryk ved hjælpen.</p> <p>Beboeren liftes et par gange under plejeforløbet. Medarbejderen ringer efter en kollega i disse situationer. Hjælpen kommer hurtigt efter, at der er ringet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der sker meget tilfredsstillende organisering af hjælpen til personlig pleje.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant.
Personlig pleje	<p>Medarbejder starter med at udføre hjælp til nedre personlig pleje, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren informeres om de observationer, der gøres, og beroliges i forhold til, at der ikke observeres rødme og lignende.</p> <p>Beboeren liftes over på bækkens stol og hjælpes på badeværelset, hvor beboeren modtager let støtte og guidning til øvre personlig pleje. Medarbejder motiverer beboeren til at klare de opgaver, hun magter.</p> <p>Medarbejder følger ikke gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Det observeres, at der under plejeforløbet ikke foretages de nødvendige skift af handsker og afspritning af hænder, når dette er påkrævet. Tilsynet observerer blandt andet, at medarbejderen ikke vasker hænder eller foretager afspritning efter hjælpen til nedre personlig hygiejne.</p>

	<p>Medarbejder fortsætter med at udføre øvrige opgaver og forlader boligen for at forberede beboerens morgenmad, uden at have foretaget håndvask eller afspritning.</p> <p>Tilsynet observerer, at kollega, som kommer og hjælper med liftning, ej heller foretager den nødvendige spritning af hænder, inden boligen forlades.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje leveres på en for beboeren meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboerens behov og ønsker.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejdernes fokus på at sikre korrekt håndhygiejne ikke er tilfredsstillende og giver anledning til stor risiko for smittespredning.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer synes renholdte og ryddelige. De fælles spisestuers indretning har et hjemligt udtryk. Der er sat blomster og kander med kaffe på bordene. I vindueskarme er der nips og blomster. Blade ligger fremme til inspiration.</p> <p>Tavle med avisartikler og diplomer er ophængt synligt på et fællesareal.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder bærer vasketøj på fællesarealet og har handsker på. Efter at medarbejderen har afleveret vasketøjet, går medarbejderen tilbage til boligen og har stadig handsker på.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Om formiddagen sidder flere medarbejdere sammen med beboere og drikker kaffe. Der grines og tales hyggeligt sammen. Indimellem er beboere og medarbejdere optaget af at se TV. Der tales om de forskellige indslag på TV.</p> <p>Flere beboere er samlet til morgenmad i caféen. Der læses op fra dagens avis med efterfølgende dialog om det læste.</p> <p>I aktiviteten deltager flere beboere i socialt samvær. Nogle beboere er i gang med en aktivitet sammen med medarbejdere - andre sidder og kigger på det, der sker i rummet. Der spilles beroligende musik. Beboerne har fået serveret drikkevarer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud af aktiviteter, som er tilpasset målgruppen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har en udfordring i forhold til korrekt håndtering af vasketøj på fællesarealerne.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data

Livskvalitet	Alle fire beboere fortæller, at de er glade for at bo på plejecentret, og at de trives. En beboer fortæller, at hun har det godt, og at der ikke er noget at klage over. En anden beboer fortæller, at dagen går med fx at male og tegne i Aktiviteten samt deltage i gymnastik og banko. En tredje beboer fortæller, at han opholder sig det meste af dagen på fællesarealerne samt går tur på gaden.
Selvbestemmelse	Beboerne har oplevelse af selvbestemmelse, og at der er et godt samarbejde med medarbejderne. En beboer oplever, at medarbejderne er lydhøre, hvis han kommer med ideer og ønsker. En anden beboer giver udtryk for tilfredshed med selv at bestemme i egen bolig, og at det respekteres, når han lukker sin dør, samt at medarbejderne altid banker på, inden de træder ind i boligen. To beboere fremhæver tilfredshed med selv at bestemme, hvad de skal i løbet af dagen.
Tryghed	Alle beboerne er trygge ved at bo på plejecentret og med den hjælp, de får. En beboer fremhæver, at det er dejligt og trygt, at der er rimelig stille om natten. En anden beboer giver udtryk for tryghed ved at få god mad og god pleje. En tredje beboer fortæller, at medarbejderne er flinke og årsag til, at beboer er tryg.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse og selvbestemmelse på eget liv og indholdet i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	De beboere, som indgår i interviewet, oplever at få den hjælp, de har brug for. En beboer fortæller, at han i hverdagen klarer det meste selv, men at han får hjælp til bad én gang om ugen, og at dette altid leveres.
Praktisk støtte	Alle beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver. Alle boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.
Personlig pleje	Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	Tre ud af fire beboere har kendskab til at have en kontaktperson og kan nævne kontaktpersonens navn. En beboer har ikke kendskab til at have kontaktperson, men oplever, at alle medarbejderne yder den hjælp, som der er behov for. I boligerne hænger der billeder med kontaktpersonerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de generelt har kendskab til deres kontaktperson.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Alle beboerne oplever at have mulighed for at anvende egne ressourcer og får god hjælp til daglige gøremål. Flere af beboerne beskriver, at de klarer det meste selv og får hjælp til det, de ikke kan. En beboer beskriver, at hun får hjælp til støttestrømper og sengeredning. En anden beboer fortæller, at han får hjælp til at få rent sengetøj på samt at få vasket tøj.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de har mulighed for at inddrage og anvende egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne fortæller, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. En beboer fremhæver, at medarbejderne er lydhøre, hvis han giver udtryk for at have et problem, og at medarbejderne er gode til at afhjælpe med problemet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld og lydhør kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på at forbedre måltiderne. Dette gøres blandt andet i samarbejde med Meyers Madhus, som har givet en vurdering af plejecentrets måltider og forslag til indsatser. Der vil blive udarbejdet en film, som skal anvendes til introduktionsmateriale.</p> <p>I forhold til arbejdet med forbedringsindsatsen er der fokus på signering af administreret medicin samt labels med anbrudsdato på ikke dispenserbar medicin. Der er udarbejdet PDSA, og medarbejderne oplever, at arbejdet med dette giver god mening og anledning til refleksion og mulighed for forbedringer. I forhold til medicin er der indført medicinvogne, og der foretages medicinaudit på modsatte afdeling.</p>

	<p>Der er fokus på beboere med diabetes, og medarbejderne har modtaget undervisning fra lægen og center for diabetes med udgangspunkt i plejecentres egne beboere.</p> <p>Mange medarbejdere har været på kursus i socialpædagogiske handleplaner i forbindelse med den personcentrerede omsorg.</p> <p>I fremtiden vil medarbejderne modtage undervisning i konflikthåndtering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for vigtige elementer i kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuelle hensyn • Ligeværdighed • Møde beboerne i nuet • Ikke for meget fagsnak og ikke for meget pædagogisk • Grænsesættende ved behov • Være professionel • Have øjenkontakt • Være opmærksom på kropssprog • Være anerkendende • Udvide overskud og ro
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne redegør for, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse blandt andet sikres ved afholdelse af indflytningssamtalen. Det er vigtigt at respektere beboernes ønsker og valg. Udarbejdelse af livshistorie, handleplaner og døgnrytmeplanen er udgangspunktet i beboernes fortællinger, ønsker og vaner.</p> <p>Ved behov for pleje og behandling spørges ind til beboernes samtykke.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for, at der i forhold til rehabilitering er et samarbejde med eksterne ergoterapeuter og fysioterapeuter. Terapeuterne udleverer en individuel træningsplan for beboerne, som medarbejderne implementerer i hverdagens gøremål.</p> <p>Den rehabiliterende tankegang er i fokus, og der tages udgangspunkt i, at beboeren bestemmer over eget liv, men også at der stilles krav til, at beboerne anvender de ressourcer, de har. Der er fokus på hverdagsrehabilitering i forbindelse med måltiderne, hvor beboerne opfordres til selv at hente deres mad. Maden serveres på fade og/eller en buffet tilpasset beboernes ressourcer. Ligeledes er hverdagsrehabilitering i fokus i forbindelse med udførelse af praktiske opgaver. Beboerne inddrages fx i forhold til at dække bord, samle flasker, gå med linned og vasketøj samt lægge tøj på plads. Medarbejderne har fokus på, at der i det rehabiliterende arbejde er struktur, genkendelighed og kontinuitet i udførelsen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at den rehabiliterende tilgang er kommet mere i fokus på plejecentret, og at de er blevet bedre til at udarbejde individuelle planer i samarbejde med beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det rehabiliterende arbejde har fokus på, at beboerne får mulighed for at anvende egne ressourcer.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at nærvær og tilstedeværelse giver tryghed for beboerne, og at det er vigtigt at rumme dem og give tid. Ligeledes er kontinuitet, overholdelse af aftaler og relationsdannelse vigtige faktorer i forhold til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>I forhold til sikkerhed er der fokus på sundhedsfremme og forebyggelse, og særligt på forebyggelse af indlæggelser. Samarbejdet mellem plejecentrets plejepersonale, sygeplejersker og plejecenterlægen bidrager positivt til dette arbejde.</p> <p>Der arbejdes blandt andet på forebyggelse af urinvejsinfektioner, fx med fokus på korrekt udført hygiejne, hyppige toiletbesøg og væskeindtag.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for vigtige faktorer, og at der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Det daglige arbejde planlægges om morgenen, hvor opgaver fordeles i forhold til kontaktpersonordningen og kompetencer. Der anvendes en tavle til overblik. Medarbejderne oplever, at det giver et godt overblik og sikrer, at alle opgaver bliver udført.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er et godt tværfagligt samarbejde, og at der er gode muligheder for kollegial faglig sparring. Dette både i hverdagen og på diverse møde, hvor sygeplejersker og ledelsen deltager.</p> <p>Ligeledes oplever medarbejderne, at deres kompetencer bliver anvendt i hverdagen, og at det er legalt at sige fra.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne fortæller, at dokumentationsarbejdet er en integreret del af det daglige arbejde, og at der afsættes tid til arbejdet.</p> <p>Der skrives på en oversigt, hvor der dokumenteres, og hvor der skal læses op i Cura.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med dokumentationsarbejdet, og at de kan se mening med, at det bliver gjort. Der er god hjælp at hente ved tvivlsspørgsmål i form af vejledning, sparring og sidemandsop-læring.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne oplyser, at instrukser og vejledninger kan tilgås elektronisk via k-drevet, og nævner fx instrukser for dødsfald og medicin. Der sendes mails ud, hvis der er revideret i instrukserne, eller hvis der er kommet nye.</p> <p>Ved introduktion af nye medarbejdere bliver instrukser og vejledninger gennemgået.</p> <p>Der er oprettet grupper, som har ansvaret for oprettelse og opdatering af interne instrukser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at en god besøgsplan er beskrevet kort, præcist, handleanvisende og giver et godt helhedsbillede af beboeren. Plejecentret har besluttet, at besøgsplanen skal indeholde de fem vigtigste ting for beboeren.</p> <p>Den skal kunne anvendes af medarbejdere, som ikke har kendskab til beboeren, således at hjælpen leveres som vanligt.</p> <p>Det er kontaktpersonen, som opretter besøgsplanen i samarbejde med beboeren ved indflytning. Ligeledes har kontaktpersonen ansvar for, at den bliver ajourført ved ændringer i beboeren tilstand eller som minimum gennemgået hver tredje måned.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er blevet bedre til at udarbejde en god besøgsplan.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, samt hvorledes der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har 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 2019" 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, 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	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

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 muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

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:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Jeg har kun en enkelt rettelse:

Interview med ledelse:

Mål 1: "Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet"

I rubrik: "Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?"

Står der: "Ledelsen oplever ikke rekrutteringsproblemer, og plejecentret får mange kvalificerede ansøgere til opslåede stillinger"

Dette er ikke korrekt. Ligesom alle andre oplever vi i øjeblikket meget store problemer ift. dette.

Med venlig hilsen

Jette Pedersen

Forstander

Rundskuedagen Vesterbro

BDO: Taget til efterretning. Beskrivelsen i rapporten er ændret i forhold hertil.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 21. marts 2019 hos Plejecentret Rundskuedagen, Københavns Kommune.

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

