

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecentret Rundskuedagen**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Juni 2018

# 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	9
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	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

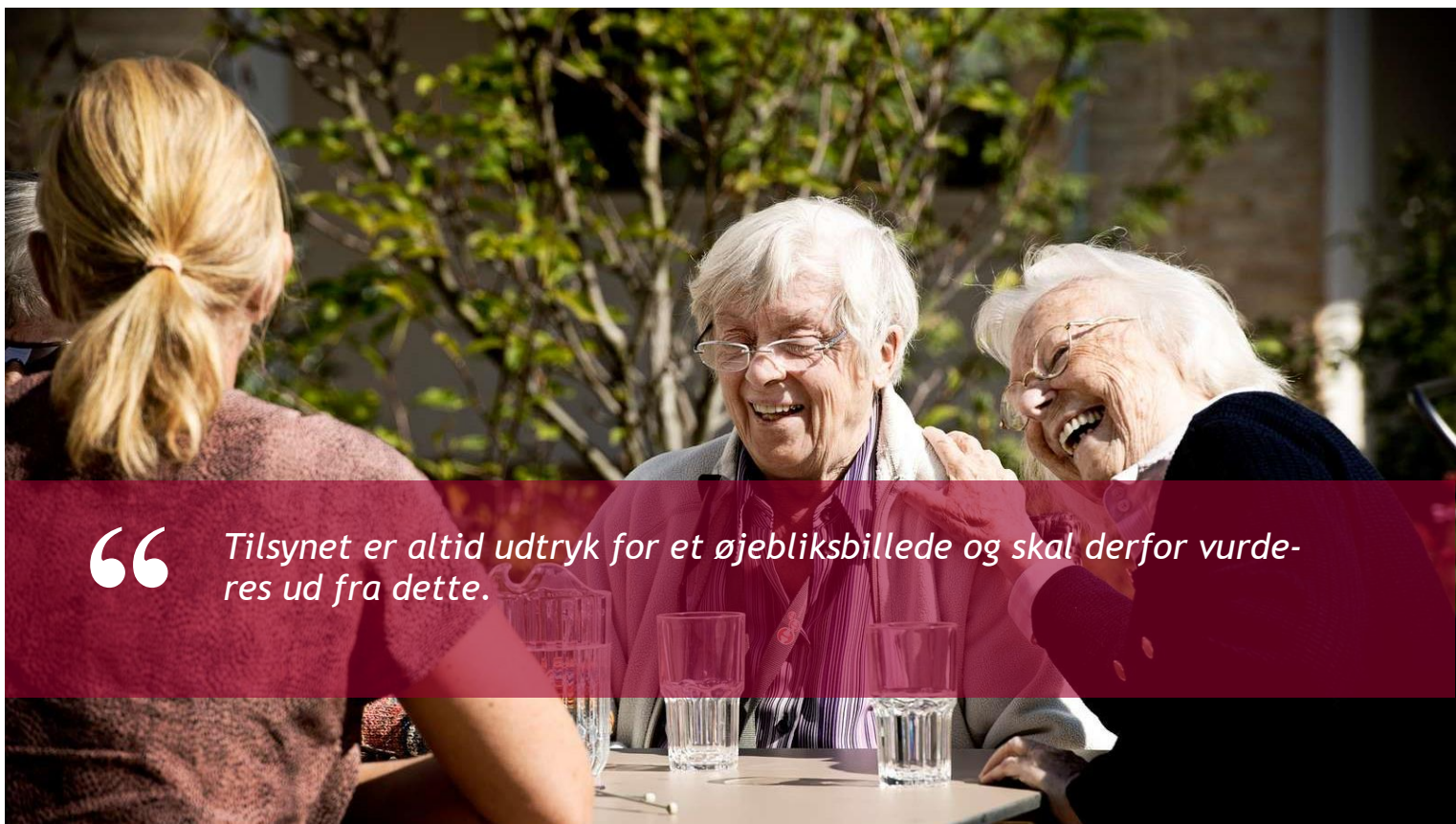
---

## 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

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Rundskuedagens Plejecenter, Dannebrogsgade 44, 1660 København
<b>Leder</b>
Jette Pedersen
<b>Antal boliger</b>
37 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 20. juni 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder og afdelingsleder</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 sygehjælper, 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Særdeles tilfredsstillende*

Vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden. De fundne mangler kan afhjælpes gennem en målrettet og mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med fokus på at sikre høj faglighed i levering af kerneydelser.

I forhold til observationsstudiet er det tilsynets vurdering, at måltidet serveres ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, ligesom kommunikationen generelt er målrettet beboernes individuelle behov. I et enkelt tilfælde observeres det, at en medarbejder ikke har fokus på dialogen med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne organiserer frokosten på en særdeles tilfredsstillende måde, og at medarbejderne er bevidste om roller og ansvar. Tilsynet vurderer, at praktiske opgaver først bør påbegyndes, når måltidet er afsluttet for alle beboere.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er tilfredsstillende fokus på at skabe socialt samvær og hygge mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse på eget liv og i hverdagen på plejecentret. Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontinuitet og særlig god kontakt til kontaktpersonen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at egne ressourcer bringes i spil, hvor de selv ønsker det. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side.

Medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret samt faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har fokus på at bruge gældende instrukser og de øvrige muligheder/redskaber, der er tilgængelige på plejecentret for at holde den faglige viden ajour.

Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan 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
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af måltidet, at en medarbejder ikke har fokus på at understøtte dialog mellem beboerne under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på trivsel omkring måltidet, herunder medarbejdernes rolle i relation til at skabe og understøtte dialog mellem beboerne.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af måltidet, at en beboer på en afdeling sidder alene og spiser sin frokost. De øvrige beboere er gået. Maden er fjernet fra bordet, og de tilstedeværende medarbejdere udfører praktiske gøremål i køkkenet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter arbejds gange omkring udførelse af praktiske opgaver i forbindelse med måltidet, herunder at oprydning først bør ske, efter at alle beboere har indtaget deres måltid.

# 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>Vedrørende sidste års anbefaling fortæller leder, at kommunikation er på dagsordenen til morgenmøder, teammøder og personalemøder. Der tales meget om, at det medarbejderne imellem er ok at italesætte kommunikation og omgangsform i hverdagen. Såfremt en medarbejder hører en kommunikation, der ikke opleves at være respektfuld og værdig, skal der være tillid til, at medarbejderne taler med hinanden om det oplevede. Der er fokus på, at alle behandler hinanden ordentligt og at tilpasse kommunikationen til målgruppen.</p> <p>Leder fortæller, at mad og måltider er et fokus i kvalitetsarbejdet. Plejecentret er et profildejehjem for mad. Der arbejdes med madværdighed, forstået på den måde, at man forsøger at give beboerne glæde ved maden og måltidet. Det er ikke unormalt, at måltidet kan vare en time til halvanden. Der laves menuplaner for en uge af gangen, dels fordi det er nemmere i forhold til indkøb, men også fordi beboerne har selvbestemmelse i relation til måltidet og bliver spurgt ind til madønsker. Der ligger en stor opgave hos personalet i at observere beboerne i forbindelse med maden og måltidet. Der spørges meget - også nonverbalt.</p> <p>Rehabilitering er et andet fokus i kvalitetsarbejdet. For det første bliver beboernes ressourcer vurderet i samarbejde med ergo- og fysioterapeut. Der sættes beboerrettede mål i forhold til, hvad beboerne selv ønsker at kunne, og beboerne støttes i at varetage så mange opgaver som muligt.</p> <p>Der er lavet en forbedringsindsats på medicin. På baggrund af utilsigtede hændelser er der lavet ændrede arbejdsgange i forhold til medicin håndteringen. Dette har ifølge ledelsen givet gode resultater. Ledelsen fortæller, at der dagen efter tilsynsdagen er introduktionsmøde i forhold til forbedringsindsatsen. Herefter vil ledelsen sammensætte læringsteamet.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Rundskuedagen har en relativ høj personaleomsætning, hvilket ifølge leder skyldes, at man fra 2016 skulle ansætte faste afløsere. I det faste personale er der stor anciennitet og stort set ingen personaleomsætning. I øjeblikket er der seks medarbejdere på barsel. Leder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, men flowet af ansøgninger er faldet.</p> <p>Ledelsen oplever, at plejecentret kan forbedre indsatsen i forhold til pårørende. Ifølge ledelsen kan forventningsafstemningen med pårørende i forbindelse med deres familiemedlems indflytning blive bedre. Ledelsen har drøftet muligheden for at køre en forbedringsindsats på pårørendesamarbejdet med fokus på, hvad plejecentret kan gøre for at imødekomme de pårørendes ønsker og behov.</p> <p>Vedrørende forebyggelige indlæggelser fortæller ledelsen, at der er et godt samarbejde med plejehjemslægen. Der opleves dog en række udfordringer og problematikker i forbindelse med indlæggelserne, hvis årsager ifølge ledelsen blandt andet skal findes i samarbejdet med hospitalet.</p>

	Utilsigtede hændelser registreres, når de opstår. Vedrørende opfølgning fortæller ledelsen, at mønstre i utilsigtede hændelser tages op på team-møder.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret har valgt at organisere sig med en lille ledergruppe, da ressourcerne prioriteres i plejen. Både leder og afdelingsleder er sygeplejersker. Derudover er medarbejderne på Rundskuedagen social- og sundheds-hjælpere, social- og sundhedsassistenter, pædagoger og sygeplejersker. Der er to kokke og en ernæringsassistent i køkkenet. Der arbejdes i blandede vagter, og der er morgenmøde hver morgen på begge afdelinger.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel. Desuden arbejdes i overensstemmelse med Københavns Kommunes værdigrundlag.</p> <p>Kvalitetsarbejdet på plejecentret tager udgangspunkt i en læringskultur, hvor medarbejderne gives ansvar og mulighed for selv at finde løsninger på de udfordringer og problematikker, der opstår i hverdagen.</p> <p>Plejecentret har tilknyttet en plejehjemslæge, som ligeledes underviser medarbejderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med fokus på at sikre høj faglighed i levering af kerneydelser.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til, hvorvidt medarbejderne har en anerkendende tilgang til beboerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdere byder beboerne velkommen til spisestuen. En medarbejder kommenterer og roser en beboer for hendes påklædning. Beboeren nyder complimentet.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er nogen forskel på medarbejdernes fokus på at skabe dialog under måltidet. En medarbejder har hyggelig dialog med en beboer om kommende fodboldkampe. Beboeren er tydeligt interesseret i det, medarbejderen fortæller.</p>



	<p>Ved et andet bord sidder en medarbejder og spiser sin mad. Medarbejderen taler kun meget begrænset med de to beboere, som sidder med ved bordet. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at den pågældende medarbejder formentlig er elev.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder, som sidder ved andet bord og har fokus på dialogen, på et tidspunkt også begynder at kommunikere med de beboere, som sidder ved andet bord, hvor der ikke foregår så meget dialog. Medarbejderen spørger de to beboere ind til, om de ønsker mere at spise.</p> <p>På et tidspunkt støder endnu en medarbejder til sidstnævnte bord, og herefter er der livlig og god dialog mellem beboere og medarbejdere. Der grines og tales hyggeligt sammen. En medarbejder informerer eksempelvis beboerne om, hvilke planer for aktiviteter, der er de kommende dage.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne gives valgmuligheder ved måden, hvorpå frokosten anrettes. På en afdeling anrettes maden på fade, og på anden afdeling serveres maden med en buffetanretning.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to beboere bevidst vælger at sidde sammen og indtage deres frokost. Beboerne taler med medarbejder om, at de kender hinanden godt fra tidligere ophold på rehabiliteringscenter og nyder hinandens selskab.</p>
Rehabilitering	<p>Der observeres en rehabiliterende tilgang i måden, hvorpå frokosten anrettes og serveres. Frokosten serveres ud fra beboernes individuelle behov og ønsker. På afdelingen, hvor frokosten er anrettet som buffet, observerer tilsynet, at en medarbejder opfordrer beboerne til at komme til buffeten og tage den mad, de ønsker. Nogle beboere har behov for støtte til at vælge og tage maden.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at maden er særdeles velsmagende. To beboere fortæller, at de begge har taget på efter indflytning, og derfor hygger sig sammen med at træne i træningslokale. Beboerne griner sammen, mens historien fortælles.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at måltidet serveres ud fra en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen generelt er målrettet beboernes individuelle behov. Samtidig er det tilsynets vurdering, at ikke alle medarbejdere har fokus på at understøtte dialog mellem beboerne under måltidet.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p>På en afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder ved frokosttid går rundt og banker på døre og oplyser beboerne om, at det er frokosttid.</p> <p>På en anden afdeling er der tre medarbejdere i spisestuen. To af medarbejderne sætter sig ved bordet sammen med beboerne fra starten af frokosten. Tredje medarbejder ordner praktiske opgaver i køkkenet for en kort stund, og sætter sig hurtigt herefter ved et af bordene. Medarbejderne skaber en hyggelig stemning omkring frokosten.</p> <p>Tilsynet bemærker på en afdeling, at en beboer sidder alene og spiser sin frokost. De øvrige beboere er gået. Der er et par medarbejdere i køkkenet, men disse er optaget af praktiske gøremål. Beboer motiveres til at spise et stykke mad mere. Maden er dog allerede fjernet fra bordet, hvorfor medarbejder forklarer beboeren, hvad der er af muligheder. Beboer foretager valg ud fra medarbejders beskrivelse.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne organiserer frokosten på en særdeles tilfredsstillende måde, og at medarbejderne er bevidste om roller og ansvar. Tilsynet vurderer, at praktiske opgaver først bør påbegyndes, når måltidet er afsluttet for alle beboere.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant.
Personlig pleje	Ikke relevant.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Ikke relevant.	

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne banker på døren, inden de går ind i beboerens boliger.</p> <p>Plejecentret er fordelt på fire etager. Alle etager har et fælleskøkken samt en udestue. Der står blomster og planter rundt omkring på fællesarealerne. Tilsynet bemærker, at blomster og planter på en etage fremstår en smule visne. På samme etage står en bækkenstol ude foran en bolig. I stueetagen er en stor opholdsstue, hvor beboerne har mulighed for at se fjernsyn og lave andre sociale aktiviteter. Opholdsstuen er indrettet med sofaer og lænestole. Der er billeder på væggene, en reol med diverse spil, et klaver og et akvarium med fisk. I forlængelse af opholdsstuen er en stor spisestue. Tilsynet bliver oplyst, at de beboere, som har lyst, kan komme og spise sammen her. På tilsynsdagen sidder omkring 10 beboere og spiser frokost sammen med tre medarbejdere.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På afdelingerne er der i løbet af formiddagen meget stille. Der ses kun få beboere, som opholder sig på de enkelte afdelingers fællesareal. Medarbejderne ses kun sporadisk på fællesarealet. Tilsynet spørger ind til baggrunden herfor og får oplyst, at medarbejderne formentlig er optaget af gøremål i beboernes boliger.</p> <p>Tilsynet erfarer, at nogle beboere fra de forskellige afdelinger er samlet i fællesområdet i stueetagen, hvor der er besøg af en mor med baby. Flere beboere hygger sig med snak om situationen. Det er tydeligt, at flere beboere profiterer af denne aktivitet. Der bliver spillet musik i baggrunden. Tilsynet bemærker, at musikken er tilpasset målgruppen. Lidt efter møder tilsynet plejecentrets besøgsbaby på en anden etage.</p> <p>Efter måltidet i stueetagen bliver flere beboere hjulpet ind i opholdsstuen. En medarbejder sætter sig ned og taler lidt med beboerne. En anden medarbejder ordner lidt praktiske opgaver i relation til afrydning efter måltidet. Medarbejder oplyser til beboerne, at hun vil lave noget frisk kaffe, og at den anden medarbejder vil finde ud af, hvilken kage der vil blive serveret til. Lidt efter kommer medarbejder med kaffe, kage og et fad med frisk frugt.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er tilfredsstillende fokus på at skabe socialt samvær og hygge mellem beboere og medarbejdere.

**3.3 INTERVIEW MED BEBOERE****Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne er alle glade for at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at det var en smule svært at falde til, da han var vant til at gøre, hvad han ville - og ikke i så strukturerede rammer. Beboer udtrykker dog, at han er begyndt at falde til nu. En anden beboer oplever, at der er en rigtig god omgangstone på plejecentret, og at man blot skal bede om hjælpen, så kommer den. En tredje beboer er netop flyttet ind, er fortrøstningsfuld og har et godt indtryk af plejecentret. Det var dog en svær proces at rydde op i den lejlighed, hvor beboer har levet sit liv i mange år.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever selvbestemmelse, og at der lyttes til ønsker, vaner og behov. En beboer fortæller, at han i starten havde en del konfrontationer med personalet, der ifølge beboer sandsynligvis skyldtes manglende erkendelse og accept af at være flyttet på plejecenter. Beboer kan nu se meningen med at bo på plejecentret og er overbevist om, at dette er den bedste løsning.  En anden beboer sætter pris på, at medarbejderne er gode til at støtte, når hukommelsen svinger.  Tredje beboer fremhæver en oplevelse af at bestemme selv og glæder sig over dette. Beboer fortæller, at hun er B-menneske, og at det respekteres, at hun gerne vil sove. Der er ifølge beboer plads til, at man hver især har sine små særheder
Tryghed	Beboerne oplever alle, at de er trygge på plejecentret. En beboer udtrykker, at han ikke havde været, hvor han er nu, hvis ikke han havde fået den støtte, som han har fået på plejecentret.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse på eget liv og i hverdagen på plejecentret.

**Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov**

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle fire beboere oplever, at de får den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver. Alle boliger er renholdte. Beboerne har ikke synlige hjælpemidler.
Personlig pleje	Kun en enkelt beboer får, ifølge eget udsagn, hjælp til personlig pleje. En beboer fortæller, at han fik lidt hjælp i starten, men at han nu har fået det så godt, at han selv magter den personlige pleje.
Kontinuitet i plejen	Beboerne beskriver alle kendskab til deres kontaktperson, som de er på fornavn med. En beboer fortæller, at hun endda efterhånden også kender de afløser, som kommer på plejecentret.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontinuitet og særlig god kontakt til kontaktpersonen.

### Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Tilsynet bemærker, at beboernes behov for pleje og omsorg primært vedrører psykisk pleje og omsorg i form af støtte og hjælp til at sikre struktur, trygge rammer og ro i hverdagen.</p> <p>Beboerne udtrykker, at de er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke er i tvivl om, at hjælpen til personlig pleje vil blive givet, den dag hun har behov herfor.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at egne ressourcer bringes i spil, hvor de selv ønsker det.

### Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at kommunikationen med medarbejderne er respektfuld og anerkendende.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne ofte kommunikerer i en direkte tone, hvilket passer beboeren fint.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side.

### Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Tilsynet taler med beboere, som har været på rehabiliteringsophold inden indflytningen på plejecentret. En beboer har været indlagt efter et fald-uheld. Ingen af beboerne beskriver problematikker i forbindelse med overgange. Beboerne har svært ved at gå i detaljer omkring spørgsmålet.</p>

### 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 fortæller vedrørende kvalitetsarbejdet, at der er fokus på personcentreret omsorg med udgangspunkt i Tom Kitwood. På plejecentrets ene afdeling skal alle beboere have udarbejdet pædagogiske handleplaner, mens det er en vurdering fra beboer til beboer på plejecentrets anden afdeling. Alle medarbejdere modtager undervisning i personcentreret omsorg. Derudover skal alle medarbejdere i forbindelse med ansættelse på et demenskursus af fem dages varighed.</p> <p>Cura fylder fortsat en del i det daglige arbejde på plejecentret. Medarbejderne oplever, at de er godt med, og at de efterhånden er fortrolige med systemet, der opleves at være relativt nemt at arbejde med. Det er blevet prioriteret fra ledelsens side, at alle medarbejdere har været med i implementeringen af systemet, hvilket ifølge medarbejderne har været en god investering.</p> <p>Mad og måltider er i konstant fokus og høj prioriteret af ledelsen. Medarbejderne har været til undervisning i værtskab, og der er fokus på ernæring. Plejecentrets ernæringsassistent screener beboerne, når de flytter ind. På 4. sal laves buffet, da beboerne har rigtig mange ressourcer i forhold til at hente og vælge maden.</p> <p>Der er arbejdet meget med miljø i forhold til at skabe et miljø, der imødekommer målgruppen i forhold til stimulans, støj, medarbejdernes synlighed, indretning i forhold til hjemlighed mv.</p> <p>Endelig nævner medarbejderne rehabilitering som værende et fokus i kvalitetsarbejdet. Der er fokus på, at beboerne skal gøre så meget som muligt selv, så længe det er muligt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at god kommunikation er individuelt tilpasset. Det er vigtigt ikke at være opdragende over for beboerne, men man skal samtidig sætte grænser og tale om, hvordan man gerne vil have, at atmosfære og kommunikation skal være på plejecentrets fællesarealer. Kommunikation i relation til den enkelte drøftes meget på teammøder. Nogle beboere kan ikke rumme valg, og man er derfor nødt til at kommunikere kort og præcist.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Der er indflytningssamtale, når beboerne flytter ind. Ved indflytningssamtalen tales med beboerne om ønsker, behov og forventninger. Pårørende inddrages, hvis det er muligt. Medarbejderne fortæller, at de har gode erfaringer med at inddrage flere beboeres tidligere bosted. Medarbejderne tager på hjemmebesøg forinden indflytning. Det er vigtigt, at beboerne kender mindst én person, de skal møde, når de kommer på plejecentret første gang.</p> <p>Beboerne bestemmer, hvad de vil og ikke vil, og til- og fravalg skal respekteres.</p>

	<p>I forhold til at identificere beboernes ønsker og behov kan der samarbejdes med pårørende. Medarbejderne oplever, at pårørendesamarbejdet generelt er godt, men tilslutter sig ledelsens betragtning i forhold til, at forventningsafstemningen ved indflytning kan gøres endnu bedre.</p> <p>Selvbestemmelse kommer ifølge medarbejderne ligeledes til udtryk i arbejdsrytmen i forbindelse med levering af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver. Det er ikke længere sådan, at beboerne skal være oppe og i gang kl. 8. Beboerne får den tid, de skal bruge, til at nyde deres morgenmad. Maden fjernes således ikke efter 30 minutter. Medarbejderne fortæller, at de generelt er meget opmærksomme på at tilpasse deres arbejds gange til beboernes døgnrytme, der ligeledes kan variere fra dag til dag.</p> <p>Vedrørende klippekortet fortæller medarbejderne, at nogle beboere kan give udtryk for, hvad de gerne vil, fx indkøb, cafébesøg eller en tur Tivoli. Nogle beboere kan ikke selv tage stilling, og i den forbindelse gøres meget brug af en-til-en-tid. Derudover kan der trækkes på pårørende og livshistorien.</p>
--	---

Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering er, at beboerne så vidt muligt bruger de ressourcer, de har. Plejecentret har tilknyttet fysioterapeut og ergoterapeut, der tre gange om ugen varetager individuel træning med beboerne. Når beboerne flytter ind, laver terapeuterne en vurdering i forhold til funktionsniveau. Dette bliver plejemedarbejderne en del af, og der tales om, hvordan medarbejderne kan understøttes vedligeholdelse og udvikling af beboernes funktionsniveau i plejen. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden, ligesom der er dialog mellem terapeuter og plejemedarbejdere, når de mødes på fællesarealer i det daglige.</p> <p>I forbindelse med rehabilitering kan det være hensigtsmæssigt at motivere gennem samarbejde og humor. Rehabilitering handler i høj grad også om, at medarbejderne understøtter beboerne i at prioritere deres ressourcer. Beboerne skal ikke bruge negativ energi.</p>
----------------	--

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret.

**Mål 3: Sikkerhed**

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Nødkaldet skaber tryghed for beboerne. Det skaber ligeledes tryghed, at man som medarbejder overholder indgåede aftaler. Kontaktpersonsordning er i høj grad med til at give beboerne en tryk hverdag, og man er begyndt at hænge billeder af hver enkelt beboers kontaktperson i beboerens bolig. Mange beboere har behov for rammer og struktur. Det er vigtigt at lytte til beboerne, og at handle på ændringer i adfærd eller tilstand. Dagvagterne tager altid med på hospital og til behandlinger.</p> <p>I forhold til sikkerhed er der i høj grad fokus på sundhedsfremme og sygdomsforebyggelse. Der arbejdes med utilsigtede hændelser, som registreres og tages op på møder med henblik på udvikling og læring. Hver anden uge afholdes lægekoneference, hvor lægen eksempelvis taler om opmærksomhed i forhold til forebyggelige indlæggelser.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Morgenplejen planlægges en gang om ugen. Til morgenmødet hver morgen planlægges og fordeles dagens opgaver. Alle medarbejdere kender beboerne. Det er hensigtsmæssigt, at der kommer forskellige faglige øjne på. Planerne revurderes løbende.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der hos nogle beboere er behov for, at man kun er en plejemedarbejder til stede, og at telefonen ikke ringer. I det tilfælde lægges telefonen ude foran boligen med henblik på at undgå udefrakommende støj. Man sørger for, at alle nødvendige remedier er til stede, således at der ikke er behov for at gå ud og ind af boligen hele tiden. Er man flere medarbejdere kan det være hensigtsmæssigt at aftale forinden, hvem der har den primære pleje, og hvem der understøtter.</p> <p>Ændringer i tilstand eller adfærd dokumenteres og drøftes som udgangspunkt til morgenmødet. Hvis der skal handles med det samme, tages der kontakt til sygeplejerske.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentationen uden forstyrrelser. Der er mulighed for at gå fra til at dokumentere. Medarbejderne oplever, at de er gode til at minde hinanden om at dokumentere. Det er okay at spørge hinanden, om man har husket at dokumentere det, der skal dokumenteres. Der er mulighed for at få hjælp og sparring ved behov.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser og vejledninger kan tilgås via k-drevet. Der ligger fx vejledninger vedrørende indflytning, udflytning og dødsfald. Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR. Der er dog behov for, at VAR i højere grad bliver en integreret del af daglig praksis. Der er derfor udarbejdet en implementeringsplan, hvor en sygeplejerske blandt andet skal afholde workshop i forhold til brugen af VAR.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har fokus på at bruge gældende instrukser og de øvrige muligheder/redskaber, der er tilgængelige på plejecentret for at holde den faglige viden ajour.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Ifølge medarbejderne er det vigtigt, at nye medarbejdere og afløsere orienterer sig i besøgsplanerne. Der laves gennemgang af besøgsplanen hver tredje måned eller ved forandringer i plejen hos beboer.</p> <p>Besøgsplanen skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af beboers behov for hjælp gennem hele døgnet. Besøgsplanen indeholder beskrivelser af, hvad beboer selv kan, efterfulgt af beskrivelser af, hvad medarbejder herefter skal hjælpe med. Besøgsplanen er således individuelt tilpasset. Hos nogle beboere er besøgsplanen meget detaljeret, mens det ikke er tilfældet for andre beboere ifølge medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.</p>	

**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 2017" 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"> <li>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</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <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 mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften timer 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:

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](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

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

Jeg har ingen bemærkninger

Med venlig hilsen

**Jette Pedersen**  
Forstander  
Rundskuedagen Vesterbro

# BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

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

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

[www.bdo.dk](http://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.

