

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Aalholmhjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2018

INDHOLD

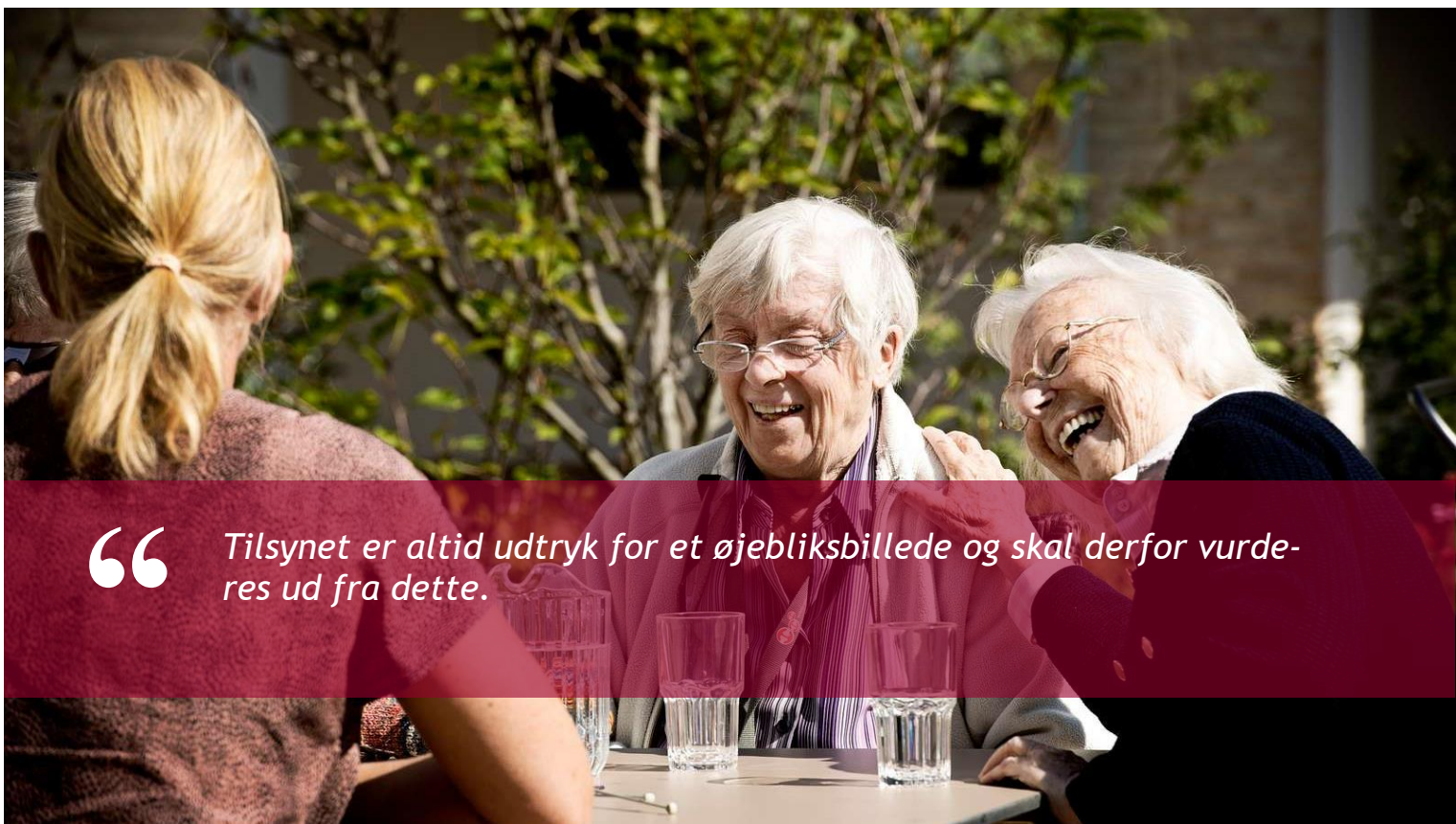
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby
Forstander
Christian Suhr
Antal boliger
32 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 7. august 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledergruppe• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 1 sygehjælper)
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 Aalholmhjemmet. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er stort fokus på at sikre den bedst mulige trivsel for beboerne. Fagligheden har høj prioritet i plejen og omsorgen for målgruppen af beboere med svær demenssygdom. Det er tilsynets vurdering, at plejen og omsorgen ydes ud fra en særdeles tilfredsstillende hensyntagen til beboernes individuelle behov. Tilsynet observerer flere eksempler, hvor der fra medarbejdernes side handles aktivt ud fra observationer af beboernes adfærd.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet og ambitiøst med de relevante områder, der afspejler hverdagen samt har fokus på risikofaktorer. Kvalitetsarbejdet på plejecentret er meget tilfredsstillende organiseret. Tilsynet vurderer, at plejecentret har haft fokus på at forsætte det gode arbejde siden sidste tilsyn.

Tilsynet udfører et observationsstudie, og tilsynet konstaterer, at medarbejder kommunikerer på en rolig, nærværende og anerkendende måde. Medarbejder udviser respekt for beboerens selvbestemmelse og medinddrager beboerens begrænsede ressourcer. Den rehabiliterende tilgang anvendes og tilpasses beboeren. Medarbejder arbejder struktureret i samværet med beboeren. Der er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboerens behov. Kvaliteten af rengøringen i boligen og hjælpemidler er tilfredsstillende. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke følger de gældende hygiejniske principper i forhold til håndhygiejne.

Plejecentrets fællesarealer er indrettet i forhold til målgruppen, og der er en stille og rolig atmosfære. Beboerne er beskæftiget med aktiviteter, svarende til deres behov og formåen på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet bemærker, at medarbejderne håndterer den meget varme dag på meget tilfredsstillende måde, så beboernes sundhedstilstand og velbefindende bevares.

Tilsynet konstaterer, at beboerne ikke kan deltage i interviews omkring spørgsmålene. På baggrund af observationer er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet, tilfredshed og tryghed, samt at plejen og omsorgen ydes til beboerne på en meget tilfredsstillende måde. Tilsynet kan ikke foretage en reel vurdering på beboernes oplevelse af inddragelse af ressourcer og oplevelse af kontakt til medarbejderne. En beboer giver udtryk for frihed i selv at kunne vælge mellem aktiviteter, og en anden giver udtryk for, at personalet er søde. Gennem observationer af relationer mellem beboere og medarbejdere vurderer tilsynet, at kontakten mellem disse er yderst tilfredsstillende. Boliger, hjælpemidler og fællesarealer fremstår renholdte.

Medarbejderne kan redegøre for emner i fokus i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres, samt hvorledes der sikres respektfuld kommunikation med beboerne. Fagligt kan medarbejderne redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes trygheden og sikkerheden sikres i beboernes hverdag. Medarbejderne kan fagligt 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. Der kan med fordel rettes særligt fokus på brugen af VAR. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med besøgsplaner i hverdagen. På baggrund af medarbejdernes udtalelser er det tilsynets vurdering, at der formentlig er behov for at rette et fagligt fokus på ajourføring af besøgsplaner. Tilsynet vurderer endvidere, at der med fordel kan rettes fagligt fokus på at sikre, at alle medarbejdere bliver fortrolige med at arbejde i besøgsplanen.

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
Under observationsstudiet observeres det, at medarbejder ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Tilsynet anbefaler, at anvendelse af VAR bliver en del af indsatserne.
På en afdelings gangareal ses en affaldspose med bleer placeret på en papkasse.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret udarbejder arbejdsgange, som sikrer korrekt afskaffelse af affald fra boligerne.

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>På plejecentret er man optaget af, at de to afdelinger er meget forskellige i forhold til beboersammensætningen. Den ene har mange aktive beboere, hvor flere går ture i nærmiljøet, hvilket stiller krav til ressourcer, så medarbejder kan gå med. På den anden afdeling har flere af beboerne somatiske problemstillinger.</p> <p>I ledergruppen er man optaget af kommende implementering af forbedringsindsatsen, hvor emnet bliver medicin håndtering. Særligt er ledergruppen fokuseret på, hvordan de planlægger implementeringen, så det bliver forankret i hverdagen.</p> <p>Cura giver en udfordring i forhold til medicin håndteringen. Ledelsen oplyser, at de har fokus på at forene systemet med praksis og beboernes hverdagsliv.</p> <p>Plejecentret har haft audit på dokumentationen, hvor de har haft besøg af en konsulent fra områdekontoret. Ledelsen oplyser, at de har fået tilbagemeldingen, at de er godt med, og det lever op til Sundhedsstyrelsens retningslinjer. Ledelsen beretter, at der arbejdes på et samarbejde med konsulenten fremadrettet. Plejecentret ønsker, at konsulenten kommer og laver en journal, som den skal se ud, og at den herefter bliver gennemgået med medarbejderne.</p> <p>Beboergruppen stiller høje krav til faglige kvalifikationer, og ledelsen har fokus på at bevare den høje faglighed, medarbejderne har. Ledelsen oplever, at det kan være svært at finde demensfagligt kvalificeret medarbejdere. Det er ledelsens oplevelse, at uddannelserne ikke giver kvalifikationer i forhold til de komplekse problemstillinger, plejecentrets beboergruppe har. Der er fokus på de udfordringer, problemstillingerne kan give i oplæring af nye medarbejdere. Ledergruppen arbejder særligt med at rumme personalets frustrationer, både de nyansattes og de erfarende.</p> <p>Det psykiske arbejdsmiljø er i fokus, da det er en svær opgave at varetage den optimale pleje til den komplekse beboergruppe. Plejecentret har bl.a. haft hjælp fra Arbejdsmiljøgruppen København og konsulentbistand fra demensfaglig konsulent. Der er fokus på at sætte ekstra ressourcer på i de perioder, hvor flere beboere går på tur i nærmiljøet.</p> <p>Ledergruppen har fokus på at være mere ude i praksis, og der er planer om, at ledelsen skal være mere til stede også i aftenvagter.</p> <p>Der er fokus på at holde fast i alt det, der virker, og ledergruppen beretter, at de har et stort ambitionsniveau. De arbejder med at holde fokus, være til stede, anerkende, hjælpe når det er svært, påtale når det ikke er godt. Ledelsen beretter, at der er stor åbenhed i huset, og at det er ok at sige, at der er noget, man ikke kan for at søge råd og vejledning. Medarbejderne kan gå til hinanden i faglige dialoger og har tillid til hinanden til at gøre det.</p>

Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der er fokus på UTH og særligt på, at der bliver indberettet. Medarbejderne har fået lavet kompetenceafklaring. Der følges op på de enkelte sager for at undersøge, om der er problemstillinger, der fordrer særligt fokus. Konsulenter hjælper med hændelsesanalyser, når dette er påkrævet.</p> <p>Plejecentret har fokus på at sikre kontinuitet, når der er lagt en plan i forhold til en beboers problemstilling, og dette gøres ved faglige drøftelse.</p> <p>Der er fokus på, at der hele tiden kommer ændringer i arbejdsredskaber, som f.eks. Cura og Office pakken. Det giver stor frustration, da implementeringen sker ved e-learning, og plejecentret kan ikke få hjælp på anden måde. Det presser medarbejderne, da e-learning er et svært og stort materiale, som ikke matcher udførelsen i praksis. Flere medarbejdere har oplevet systemfejl, som har gjort, at de ikke har kunne anvende systemerne. Det presser medarbejderne på det, de plejer at kunne, de føler sig inkompetente, og det kræver mange ressourcer hos både medarbejdere og ledelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet og ambitiøst med de relevante områder, der afspejler hverdagen samt har fokus på risikofaktorer.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der er to faglige ledere, en personleder og en forstander. Plejecentrets tre sygeplejersker er alle en del af ledelsen. Tilsynet bemærker, at hele ledergruppen også bærer uniform. Der er lidt flere social- og sundhedsassistenter ansat end social- og sundhedshjælpere. Når der er ledige stillinger, overvejer ledelsen hver gang, hvilke kompetencer plejecentret har brug for. På baggrund af dette, er de seneste ledige stillinger blevet besat med social- og sundhedshjælpere. Der er social- og sundhedsassistenter i aftenvagt.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonsordning. Der er faglige koordinatore, som hver har ansvaret for 8 beboere.</p> <p>Ledelsen beretter, at der arbejdes ud fra den Personcenteret Omsorg, men at Tom Kitwoods Blomstringsmodel også anvendes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet på plejecentret er tilfredsstillende organiseret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på, hvordan personalet sikrer trivsel for beboere og kolleger på den meget varme sommerdag.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder tager kontakt til beboeren og sikrer kontakt med navn og berøring.</p> <p>Der arbejdes stille og roligt gennem hele processen. Medarbejder informerer hele tiden beboeren om, hvad hun gør. Når medarbejder har udført en delopgave, holder hun en lille pause, og herefter giver hun information til en næste delopgave. Medarbejderen afventer efter hver information på en positiv respons fra beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderen gennem forløbet spørger ind til beboerens velbefindende. Medarbejderen er meget opmærksom på beboerens mimik og reaktioner. Når beboeren viser tegn på utryghed, ved det der sker, giver medarbejderen en kort forklaring på, hvad det er, beboeren kan mærke. Tilsynet bemærker, at beboeren hurtigt slapper af igen.</p> <p>Beboeren griner på et tidspunkt, da medarbejder har en lille udfordring med liftstykket. Medarbejder griner med og anerkender beboeren for at grine af hende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejder vælger tøj til beboeren og får beboerens accept af valget. Beboeren får anerkendelse for, hvor godt farven klæder hende.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejder prioriterer de fagligt væsentligste delopgaver samtidigt med, at valget og håndteringen stemmer overens med det, beboeren kan håndtere.</p> <p>Medarbejderen roser løbende beboeren.</p>
Rehabilitering	<p>Beboeren har begrænsede ressourcer, der kan medinddrages.</p> <p>Beboeren kan ikke selv varetage den personlige pleje, men medarbejderen medinddrager beboeren verbalt. Tilsynet bemærker, at beboeren samarbejder i bevægelserne, og at medarbejderen stopper, hvis beboeren ikke følger med i bevægelserne.</p> <p>Beboeren ligger med sine ben trukket op under sig i sengen. Beboeren er kørestolsbruger. Tilsynet bemærker, at medarbejder hjælper beboeren med at strække benene ud så meget som muligt. Medarbejderen er hele tiden opmærksom på beboerens reaktion og stopper, når beboeren gør modstand.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejder kommunikerer på en meget rolig, nærværende og anerkendende måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder har stor respekt for beboerens selvbestemmelse og medinddrager beboerens begrænsede ressourcer.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang anvendes og tilpasses beboeren.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Beboeren bliver forberedt på, hvad der skal ske, ved at medarbejderen fortæller, hvorfor hun kommer, samt at hun om lidt vil slukke fjernsynet.</p>

	<p>Imens medarbejderen finder remedier frem, bemærker tilsynet, at beboeren falder til ro igen ved at se fjernsyn. Medarbejderen nævner, at hun slukker for fjernsynet, da hun går i gang med den personlige pleje.</p> <p>Der arbejdes systematisk med udgangspunkt i kontakten og nærværet. Beboer og medarbejder bliver forstyrret i deres kontakt, da der kommer en ind i lejligheden og tjekker op på bleer. Der er ingen afbrydelser på telefonen.</p> <p>Da medarbejderen skal have hjælp til at lifte beboeren ud af sengen, må medarbejder ringe tre gange, før hun får hjælp. Da kollegaen kommer ind, smiler hun til beboeren, men siger ikke noget under processen. Tilsynet bemærker, at kollegaen følger det, medarbejderen siger til beboeren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, medarbejder arbejder struktureret med meget tilfredsstillende nærvær i samværet med beboeren.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p>Hjælpemidler og boligen fremstår rengjort. Det er en meget varm dag, og tilsynet observerer, at der luftes ud, og gardinet er trukket for, så beboeren ikke ligger direkte i solen.</p> <p>Tilsynet observerer ikke udførelse af praktiske opgaver, da medarbejder prioriterer dette senere.</p>
Personlig pleje	<p>Medarbejder starter med at udføre personlig pleje, mens beboeren ligger i sengen og afslutter, mens beboeren sidder på badeværelset.</p> <p>Tilsynet observerer, at der er meget tilfredsstillende overensstemmelse mellem den pleje, der udføres, og beboerens behov.</p> <p>Medarbejder arbejder under hele plejen i et roligt tempo, der er tilpasset beboeren.</p> <p>Medarbejder anvender rullelagen med rolig information til beboeren, og tilsynet bemærker, at beboeren fremstår tryk i situationen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboeren først ikke ønsker at få børstet tænder. Medarbejderen motiverer og lykkes med opgaven ved at synge, bruge spejling, være tålmodig med pauser samt information og ros.</p> <p>Medarbejder sørger for, at beboeren ikke ligger og sidder unødvendig tid uden tøj på og sørger for, at beboeren dækkes over med håndklæde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke tager handsker af, da hun skal betjene fjernbetjening til seng og rette på hovedpuden. Medarbejderen spritter ikke hænder efter aftagning af handsker samt mellem opgaver.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende måde er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboerens behov.	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af rengøringen i boligen og hjælpemidler er tilfredsstillende.	
Tilsynet vurderer, at medarbejder ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På fællesarealerne er der en stille og rolig stemning.</p> <p>Fællesarealerne er indrettet efter målgruppens behov. Indretningen inspirerer til socialt samvær med hyggekroge, TV, spil og blandt andet et spisebord, hvor flere beboere samles og går til og fra.</p> <p>På en væg hænger magasin-holder med blade og aviser.</p> <p>På tilsynsdagen er det en meget varm sommerdag. Vinduer og døre står åbne for at skabe mest mulig luft og cirkulation.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Mange af afdelingens beboere opholder sig i selskab med medarbejderne på fællesarealet. Der tales hyggeligt sammen, og beboerne motiveres og aktiveres til mindre aktiviteter i samarbejde med medarbejderne. Eksempelvis sidder en medarbejder og beboer og taler hyggeligt sammen omkring et aktivitetstæppe.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at det prioriteres, at minimum en medarbejder altid opholder sig på fællesarealet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er særdeles opmærksomme på at tilbyde beboerne drikkevarer og gør det på en måde, hvor det lykkes at få beboerne til at drikke rigeligt. Derudover tilbydes beboerne ispinde og små kølige desserter.</p> <p>Medarbejder fortæller tilsynet om fokus på at aktivere beboerne bedst muligt ud fra deres behov, ønsker og vaner. Eksempelvis har en beboer vist stor interesse for flere gange om dagen at tjekke afdelingens postkasse. Det er derfor forsøgt at lægge post i postkassen, som beboeren kunne kigge på eller fordele i en sorterings-bakke, som er placeret på et lille bord. Tilsynet observerer således, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at handle på den adfærd, som de observerer hos beboeren.</p> <p>På fællesarealet er seks beboere alle beskæftiget med en aktivitet, svarende til deres behov og formåen - eksempelvis spise is, drikke saft, kigge på aktivitetstæppe, kæle med en dukke og lignende.</p> <p>På anden afdeling sidder fire beboere i fællesrum - tre af beboerne sidder omkring et bord. En beboer holder om en dukke, to andre beboere sidder og får sig en lur i stolen ved spisebordet. Fjerde beboer ser TV med en medarbejder omkring sig.</p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på beboere og medarbejdere, der er ude at gå tur.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettes i forhold til målgruppen, og der er en stille og rolig atmosfære.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne er beskæftiget med aktiviteter, svarende til deres behov og formåen på en særdeles tilfredsstillende måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne håndterer den meget varme dag på meget tilfredsstillende vis, så beboernes sundhedstilstand og velbefindende bevares.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Alle fire beboere har hukommelsesmæssige udfordringer og kan derfor generelt ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål. Tilsynet bemærker, at de beboere, som tilsynet taler med, alle udtrykker velbefindende og anvender udelukkende positivladet ord og beskrivelser ved besvarelse af tilsynets spørgsmål. En beboer kan svare på dele af spørgsmål. Beboeren udtrykker flere gange, at hun er glad for at bo på plejecentret, at der ikke er noget at klage over.
Selvbestemmelse	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål. En beboer bekræfter, at hun selv bestemmer over sit liv.
Tryghed	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål. En beboer svarer bekræftende, at hun er tryk ved at bo på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboerne har en adfærd, som viser, at de er trygge i deres omgivelser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tilfredshed og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål.
Praktisk støtte	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål. Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler er rengjorte.
Personlig pleje	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål. Tilsynet bemærker, at beboerne er velsoignerede.
Kontinuitet i plejen	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål. Tilsynet får oplyst, at der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen, og at der er stort fokus på, at beboerne kender personalet omkring dem. Hver medarbejder har ca. 3-4 beboere, som de er kontaktperson for. En beboer udtrykker, at hun kender personalet godt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet konstaterer, at beboerne ikke kan deltage i interviews. På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at plejen og omsorgen ydes til beboerne på en meget tilfredsstillende måde. Boliger, hjælpemidler og fællesarealer fremstår renholdte.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne kan ikke svare på spørgsmål. Tilsynet bemærker, at et par beboere på eget initiativ kan gå til og fra fællesareal og egen bolig.

	<p>Andre beboere ledsages af medarbejder rundt på plejecentret eller guides og motiveres til en mindre aktivitet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun deltager i en del af de planlagte aktiviteter. Beboeren spiller eksempelvis billard i kælderen med en medbeboer eller går ture med medbeboeren. Tilsynet observerer på et tidspunkt, at beboeren netop er ude at gå tur med medbeboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet kan ikke foretage en reel vurdering på beboernes oplevelse af inddragelse af ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne kan ikke svare på spørgsmål.</p> <p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem medarbejdere og beboere overalt på plejecentret.</p> <p>Beboer fortæller, at personalet er meget søde. Anden beboer svarer bekræftende ja på spørgsmål om, hvorvidt kommunikationen er respektfuld og anerkendende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at beboerne har god kontakt til medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne kan ikke svare på spørgsmål.
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 beskriver, at man på plejecentret lige nu er optaget af at sikre beboernes velbefindende i den varme sommer. Der er stort fokus på at tilbyde drikkevarer, is, vandmelon og chips. Medarbejdere sidder sammen med beboerne, når ovenstående serveres for at motivere bedst muligt til indtagelse.</p> <p>En medarbejder beskriver, at når man går ture med beboerne, tager man drikkedunke med til både beboer og medarbejder.</p> <p>Beboernes ernæring er i fokus. Det er erfaret, at beboerne spiser mindre i sommervarmen, og derfor rettes fokus på, at tilbud om væske gerne må være kalorierig. Beboerne ernæringsscreenes, men medarbejder erkender, at man endnu ikke helt er i mål med at få observationerne dokumenteret i Cura.</p>

	<p>Der beskrives fokus på forflytninger. Det italesættes, hvordan man bedst muligt skåner sig selv. Der sker faglig sparring med kolleger og ressourcpersoner på området. I Cura udarbejdes forflytningsplaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at plejecentret til efteråret skal i gang med arbejdet omkring forbedringsindsatsen, og at medicinområdet er fokusemnet. Fokus på meningsfuld beskæftigelse er ligeledes et emne i kvalitetsarbejdet. Medarbejder beskriver, at det har stor betydning for beboernes trivsel, at deres adfærd og behov aflæses, og at aktiviteter tilbydes målrettet herefter.</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 kan beskrive faktorer, der har betydning for kommunikationen med plejecentrets målgruppe.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale i korte sætninger • Tale langsomt og tydeligt • Kropssprog og guidning anvendes som kommunikative redskaber • Udvide positiv og autentisk adfærd og sind • Tilbyde et kram for at starte en god dialog op • Anvende den nonverbale kommunikation. Forholde sig tavs, når beboeren udviser behov herfor og i stedet være fysisk i kontakt, eksempelvis ved at tage beboeren i hånden.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres ved fokus på at aflæse det verbale og nonverbale kropssprog. Beboerne gives valgmuligheder, og man er fleksibel i forhold til, hvornår beboeren ønsker at modtage hjælpen, og hvordan beboeren bedst muligt kan motiveres til at modtage pleje og omsorg.</p> <p>Beboernes livshistorier anvendes i forhold til afdækning af ønsker og vaner, og der samarbejdes ligeledes med pårørende herom.</p> <p>Klippekortsordningen er velimplementeret på plejecentret. Medarbejder beskriver, at man som udgangspunkt altid har haft stort fokus på en-til-en aktiviteter med beboerne, da dette giver den bedste mulige trivsel i hverdagen for beboerne. Elementer fra klippekortsordningen har således været en helt naturlig måde at arbejde på, og udfordringen er nu derfor mere at huske at få dokumenteret aktiviteten som en aktivitet fra klippekortsordningen. I arbejdet med klippekortsordningen er der fokus på, at aktiviteten altid skal give mening for beboeren, og at den medarbejder, som udfører aktiviteten, skal være kendt for beboeren. Nogle aktiviteter koordineres dog udelukkende af medarbejdere, som har særlige kompetencer inden for den valgte aktivitet.</p> <p>Plejecentret har frivillige tilknyttet, som kommer og cykler med beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at kun få beboere magter netop denne aktivitet, men de, som gør, nyder det meget.</p>
Rehabilitering	<p>For at understøtte beboeren i at være herre i eget liv, arbejdes der ud fra den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang er en helt naturlig måde at yde pleje og omsorg for beboerne på. Ifølge medarbejderne er den rehabiliterende tilgang en måde, hvorpå det kan sikres, at plejen bliver en god oplevelse for beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres samt hvorledes der sikres respektfuld kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver følgende tryghedsskabende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genkendelighed - faste medarbejdere hos beboerne • Faste rutiner og struktur • Fysisk kontakt og nærvær • Brug af dukke giver tryghed • Anerkendende tilgang, hvor man ikke altid korrigerer beboeren i vedkommendes opfattelse af virkelighed <p>Medarbejder giver eksempel på, hvorledes en beboers tryghed bedst sikres ved, at vedkommende altid er den, der først tilbydes drikkevarer eller et måltid. Ved anden tilgang bliver beboeren urolig, og den urolige adfærd kan i situationer påvirke medbeboerne.</p> <p>Medarbejderne har fokus på beboernes sikkerhed gennem arbejdet med forebyggende og sundhedsfremmende indsatser.</p> <p>Medarbejderne henviser til tidligere beskrivelser af indsatser i forhold til væske og ernæring. Medarbejderne beskriver fokus på beboernes personlige hygiejne for at forebygge urinvejsinfektioner. Det er medarbejdernes oplevelse, at urinvejsinfektioner forekommer, og særligt når der er udfordringer med at motivere en beboer til at modtage den nødvendige hjælp til personlig pleje.</p> <p>Der er fokus på beboernes sikkerhed, når de færdes frit på plejecentret. Går en beboer udenfor, spørger medarbejderne venligt, om de må følge med beboeren. Plejecentret anvender hjælpemidler som senge- og passage-alarmer som led i at sikre beboernes sikkerhed.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes trygheden og sikkerheden sikres i beboernes hverdag.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne oplever, at forstyrrelser i hverdagen er på et acceptabelt niveau. Der er ofte alarmer, der aktiveres, men for at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse er det allerede fra morgenstunden aftalt, hvilken medarbejder, som skal reagere på hvad.</p> <p>Ved morgenstundens planlægning fordeles opgaver efter kontaktpersonordningen. Man er fleksibel i planlægningen forstået på den måde, at hvis en medarbejder en dag har opnået særlig god kontakt med en beboer, så fortsætter hun plejen og omsorgen for vedkommende, selv om der måske var tænkt en anden fordeling. I plejen anvendes de tilgængelige hjælpemidler. Medarbejderne oplever dog, at nogle hjælpemidler er ved at være nedslidte og kunne trænge til udskiftning.</p> <p>Den personcentrerede pleje og Tom Kitwood nævnes som pædagogiske tilgange i plejen.</p>

	<p>Ved ændringer i en beboers behov eller funktionsniveau sker der faglig drøftelse af observationerne med kolleger, og der aftales en plan for fremadrettet handling. Medarbejderne beskriver faglig sparring med social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Hvis ændringer hos beboeren er af mere akut karakter, kan der eksempelvis ske måling af værdier, tages kontakt til egen læge og pårørende.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de er ved at være fortrolige med arbejdet i Cura, men pointerer samtidig, at det er en løbende proces, da der hele tiden sker ændringer og opdateringer, og at man som medarbejder altid kan blive bedre og mere erfaren.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er nogen forskel på personalegruppens kompetencer inden for IT generelt og arbejdet med Cura, men der er altid mulighed for at få hjælp, og tilliden til at spørge efter denne hjælp er til stede hos alle. Medarbejderne arbejder med tablets og beskriver, at man med denne løsning sagtens kan sidde i samvær med beboere og dokumentere samtidig. Ved større dokumentationsopgaver kan man bede om at få tid afsat hertil.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser og vejledninger søges via kommunens intranet og k-drev.</p> <p>VAR anvendes kun i begrænset omfang. Medarbejderne erkender, at man med fordel kunne anvende redskabet i større omfang. Tilsynet drøfter mulighederne med medarbejderne og særligt i forhold til at holde sin viden ajour samt i forhold til uddannelse af elever.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

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. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan rettes særligt fokus på brugen af VAR.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at alle beboere har en besøgsplan, men at disse desværre ikke altid er opdaterede. Ifølge medarbejderne vil der til efteråret blive sat fokus herpå. For nogle medarbejdere kan det være svært at nå opdateringen, eksempelvis for aftenvagter. For andre medarbejdere er det stadig en barriere at arbejde i det nye system, ifølge medarbejderne.</p> <p>Besøgsplanen kan kun tilgås af faste medarbejdere, så afløsere orienteres om indholdet heri af det faste personale.</p> <p>Der er faste afløsere tilknyttet plejecentret. I weekender kobles afløsere altid sammen med faste medarbejdere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med besøgsplaner i hverdagen.

På baggrund af medarbejdernes udtalelser er det tilsynets vurdering, at der formentlig er behov for at rette et fagligt fokus på ajourføring af besøgsplaner. Tilsynet vurderer endvidere, at der med fordel kan rettes fagligt fokus på at sikre, at alle medarbejdere bliver fortrolige med at arbejde i besøgsplanen.

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 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"> 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 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

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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

Hørings svar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 7. august 2018 på Plejecentret Aalholmehjemmet, Københavns Kommune.

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering 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.