

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Deborah

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 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	11
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
Plejecentret Deborah, Bryggergade 1, 2100 København Ø
Leder
Centerleder Helle Røssel
Antal boliger
40 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 14. oktober 2019 - tilsynet afholdes i eftermiddags- og aften timerne
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Telefoninterview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med to medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter)• Samtale med medarbejdere undervejs på tilsynet.
Tilsynsførende
Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske og master i health management

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at plejecentret har strategisk fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder målrettet på at øge beboernes inddragelse og indflydelse i hverdagen samt at understøtte og styrke beboernes fællesskabsfølelse. Vurderingen er ligeledes, at organisering af kvalitetsarbejdet sker på en meget tilfredsstillende måde.

I observationsstudiet vurderes, at beboerne mødes med venlighed og respekt, og at medarbejderne understøtter den gode dialog samt beboernes selvbestemmelse og rehabilitering. Medarbejderne har ligeledes fokus på at skabe et hyggeligt og afslappet måltid for beboerne. Vurderingen er, at medarbejderne har aftaler for rolle og ansvarsfordeling og for at sikre hjælpen med afsæt i beboernes behov. Der er en rolig og afslappet stemning og atmosfære på fællesarealerne med informative tavler omkring dagens indhold og med tilstedeværelse af medarbejdere ved behov. Tilsynet ser et eksempel på en medarbejder, som ikke bærer uniform, og som ikke overholder gældende hygiejniske retningslinjer. Ledelsen er orienteret og tager hånd om situationen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har følelsen af frihed til selv at bestemme og indflydelse på deres hverdag. Beboerne oplever en indholdsrig hverdag, som bidrager til livskvalitet og mulighed for at kunne leve det liv, som de ønsker, og oplever i høj grad tryghed i hverdagen. Beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp og oplever kontinuitet i hverdagen. Der ses et enkelt snavset hjælpemiddel i en bolig.

Beboerne inddrages i de daglige gøremål og bliver mødt med en individuel tilgang samt støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer. De oplever respektfuld adfærd, kommunikation og dialog i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt og reflekteret for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag og med at sikre implementeringen af nye tiltag. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver.

Medarbejderne kan fagligt og reflekteret redegøre for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed og for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation samt for indhold og funktion af besøgsplanen. Tilsynet bemærker, at en medarbejder giver udtryk for, at samarbejdet imellem vagterne kunne styrkes ift. tilrettelæggelse af de praktiske opgaver og pleje og omsorg til beboerne. Vurderingen er, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder tilkendegiver, at samarbejdet imellem vagterne på de enkelte etager kunne styrkes ift. tilrettelæggelse af de praktiske opgaver og pleje og omsorg til beboerne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret i samråd med medarbejderne drøfter muligheden for at styrke flexibilitet og udnytte eksisterende ressourcer inden for de givne rammer i de enkelte afdelinger og på tværs af afdelinger.

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>I forhold til opfølgning fra sidste års tilsyn er der nu indkøbt flere vasketøjs-sække, som kan medtages ifm. beboernes pleje. I forhold til anbefaling omkring mad, som stod fremme uden afdækning, er der nu indgået aftaler omkring, hvornår maden sættes væk, hvis beboer ikke er ankommet inden for sædvanlig tid. Anbefalingen har foranlediget et fokus på madens servering, og hvor plejecentret sammen med Meyers Madhus har afprøvet servering fra fade og skåle. Beboerne har været medinddraget og løbende tilkendegivet deres oplevelse af god stemning og ønsker til menu og servering. Nogle beboere oplevede utilstrækkelig hygiejne i forbindelse med at smøre egne snitter, og i dag serveres der smurte snitter på fade.</p> <p>Plejecentret har fokus på forbedringsindsatser omkring beboernes håndhygiejne, og om øget håndhygiejne kan have en forebyggende effekt på udvikling af UVI og bedre hygiejne i forhold til måltider. Der afprøves to koncepter på hver deres etage, hvor de på en etage instruerer beboerne i at spritte hænder før måltidet, mens de på den anden etage har indkøbt håndservietter til brug for måltidet.</p> <p>Plejecentret har deltaget i Projekt Tag Tomat, som er et fællesskabsprojekt, der bidrager til at styrke beboernes fællesskab.</p> <p>Beboer- og pårørenderådsmøder på de enkelte etager er erstattet af fælles demokratimøder. Møderne afholdes for to etager sammen i forbindelse med fælles spisning, hvor de drøfter relevante temaer, såsom menu, styrket fællesskabsfølelse, involvering og medbestemmelse.</p> <p>Plejecenterlægeordningen er velfungerende, og medarbejderne får tilbud om undervisning.</p> <p>Plejecentret deltager i et tværfagligt projekt: ”Styrket dialog mellem medarbejdere, borgere og pårørende” under Arbejds Miljø København. Undervisningen er casebaseret og strækker sig over to eftermiddagstemadage.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der er løbende fokus på at skabe en sammenhængende dokumentation og på at dokumentere objektivt. Kvalitetssygeplejersken underviser i grupper og giver sidemandsoplæring. Ledelsen har løbende audit på dokumentationen. Derudover har plejecentret audit på medicin håndtering og UTH. UTH følges op på sygeplejerske- og assistentmøder, direkte med medarbejder eller på faglige møder/personalemøder.</p> <p>Plejecentret har fokus på dysfagi, ernæring samt faldforebyggelse.</p> <p>Med baggrund i plejecentrets målgruppe arbejdes der med forskelligheder og kulturforståelse med det formål at styrke medarbejderne kompetencer i mødet med beboere eller pårørende.</p> <p>Plejecentret har med baggrund i målgruppen en række traditioner, som følges, og nye medarbejdere får særlig introduktion til stedet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret har strategisk fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder målrettet på at øge beboernes inddragelse og indflydelse i hverdagen, samt understøtter og styrker beboernes fællesskabsfølelse.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Ledelsen er organiseret med centerleder og to afdelingsledere. Den ene afdelingsleder er i gang med uddannelse som forbedringsagent, og en sygeplejerske skal uddannes inden for det palliative område. Der er daglig fremmøde af to medarbejdere i hver afdeling i dagvagt og en fast medarbejder i aftenvagt. En medarbejder på tværs af de fire afdelinger hjælper efter behov. Leder fortæller, at plejecentret har fokus på at fordele forskellige ansvarsområder, eksempelvis skal en dokumentationsansvarlig medarbejder arbejde mere målrettet med dokumentation via undervisning og udføre audit sammen med afdelingsleder, og anden medarbejder bliver ansvarlig for hjælpemidler.</p> <p>Plejecentret skal implementere TOBS og triagering, som skal kobles op på deres dokumentation, og der er planlagt undervisning for ledelse og medarbejdere. Undervisningen varetages af akut teamet i KBH samt deres kvalitets- og afdelingssygeplejerske og skal være gennemført inden årets udgang.</p> <p>Plejecentrets demensgruppe arbejder i øjeblikket med, hvordan de sikrer vidensdeling og kompetenceløft til alle, og der arbejdes med supervision på skift på de enkelte etager med kommunens vidensperson på demens som facilitator. Det er samtidig besluttet, at der på et af de faste triageringsmøder skal være særlig fokus på borgere med demens.</p> <p>Personalemøder er reduceret til to gange årligt og erstattet af faglige møder hver 4. uge, hvor der undervises på skift af eget personale eller undervisere ude fra.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organisering af kvalitetsarbejdet sker på en meget tilfredsstillende måde

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ikke relevant, da telefoninterview med leder blev gennemført efterfølgende.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af aftensmåltidet:</u></p> <p>Ved start af aftensmåltidet er der tre medarbejdere til stede i spisestuen. Fem beboere sidder ved et bord. To beboere sidder skærmet fra de øvrige, mens en beboer sidder ved eget bord og spiser.</p>

	<p>Der observeres en særdeles god, hyggelig og afslappet stemning omkring bordet, hvor beboerne taler sammen, og beboere og medarbejdere udveksler blikke indbyrdes, laver sjov og griner sammen. Der bliver talt om middagens menu og om jødiske udtryk og traditioner, og flere beboere snakker om, at de skal i synagogen dagen efter, hvor Bent Melchior vil være til stede.</p> <p>Det observeres, at når den medarbejder, som arbejder på tværs af de fire afdelinger, kommer og går, bliver der forsøgt at tale sagte sammen ved behov.</p> <p>En medarbejder fra en af de andre afdelinger kommer spontant på besøg, og der er tydelig genkendelse imellem beboere og medarbejder og i den forbindelse en løssluppen stemning.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at der bliver talt om hende ved bordet, hvor medarbejder henvender sig til beboer og korrigerer, at de taler til beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af aftensmåltidet</u></p> <p>Beboerne får valget mellem flere slags snitter med pålæg, som serveres fra fad. Beboeren, som sidder ved eget bord, får serveret sine snitter på eget fad, så hun selv kan vælge. Anden beboer rejser sig og forlader bordet efter at have fået sin suppe. Beboer medtager et par snitter på tallerken med ned i egen bolig. En beboer motiveres af medarbejder til at drikke, og medarbejder skåler, beboer tøver, men anden beboer motiverer og skåler - og herefter drikker beboeren.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af aftensmåltidet</u></p> <p>Beboerne adspørges til, hvad de ønsker af mad, og de beboere, som selv kan, tager snitter fra fadet. En beboer, som sidder afskærmet fra de andre, får fuld hjælp til at spise. En anden beboer placeres ved det fælles bord efter at have fået hjælp med sin suppe. De beboere, som selv kan, hælder drikke op fra en kande. En beboer tager selv initiativ til at hente en kop the fra skabet. En af beboerne bærer selv sit brugte porcelæn hen på køkkenbordet og på vejen ud bliver aktivitetskalenderen, som hænger på døren, studeret.</p> <p>En beboer rejser sig og vil gerne have sin kop the med, og medarbejder retter fokus på beboer og spørger til, om beboere har brug for hjælp til at bære den varme kop, hvilket beboer afslår.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne mødes med venlighed og respekt, og at medarbejderne understøtter den gode dialog samt beboernes selvbestemmelse og rehabilitering. Medarbejderne har ligeledes fokus på at skabe et hyggeligt og afslappet måltid for beboerne.	

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af aftensmåltidet</u></p> <p>Bordet er dækket med dug og blomster. De tre medarbejdere, som er til stede under hele måltidet, har delvist fordelt opgaverne imellem sig. To medarbejdere er fast i spisestuen, mens tredje medarbejder kommer ad hoc og hjælper. Det giver lidt uro, når tredje medarbejder kommer og går, men de to medarbejdere forsøger at fastholde fokus på beboerne.</p> <p>To beboere får hjælp på skift til at spise, og medarbejderne sidder på skift ved bordet i forbindelse med oprydning, og når en beboer har behov for hjælp. Beboerne tilbydes afslutningsvis kage og kaffe.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har aftaler for rolle og ansvarsfordeling og sikrer hjælpen med afsæt i beboernes behov.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant
Personlig pleje	Ikke relevant

Tilsynets samlede vurdering - X**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	På alle afdelinger hænger der tavler med navne på de tilstedeværende medarbejdere, dagens aktiviteter og menu. Der hænger spritdispenser på alle fællesarealer, og tilsynet observerer i flere situationer, at disse benyttes af medarbejderne. Tilsynet observerer, at en medarbejder går i eget privat tøj og ikke bærer uniform. Der observeres at være rent, pænt og ryddeligt på alle gangarealer.
Sociale aktiviteter	Der er forholdsvis stille, når tilsynet bevæger sig rundt på gangene i eftermiddagstimerne, men i den fælles spisestue sidder der flere beboere. På en etage sidder en beboer og lytter til stille musik på tv-skærm, og på anden etage sidder et par beboere og ser tv i opholdsstuen. En beboer sidder og følger med i trafikken nede på gaden, og på en etage er der besøg af plejecentrets kat, som en beboer kortvarigt henvender sig til. En af beboerne bliver lidt urolig, men medarbejder får via berøring og nærvær beboer til at falde til ro igen. En beboer sidder skærmet fra de andre i fælles opholdsstue og er placeret foran et kunstigt træ med fuglefløjt. Beboer virker rolig og afslappet. Medarbejderne er vekslende til stede i spisestuen eller ude for at hjælpe beboerne i deres bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der er en rolig og afslappet stemning og atmosfære på fællesarealerne og med tilstedeværelse af medarbejdere ved behov. Tilsynet ser et eksempel på medarbejder, som ikke bærer uniform, og som ikke overholder gældende hygiejniske retningslinjer. Ledelsen er orienteret og tager hånd om situationen.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

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

Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne er glade for at bo på plejecentret, og alle giver udtryk for, at de selv har stor indflydelse på deres dagligdag og indholdet. En beboer har fundet sig godt tilrette, og anden beboer, som for nylig har mistet sin ægtefælle, har det godt og er meget tilfreds med forholdene.

Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de i høj grad har indflydelse på hjælpen.</p> <p>En beboer tilkendegiver, at hun frit kan tale med medarbejderne, hvis hun har behov for mere hjælp, og flere beboere giver udtryk for, at medarbejderne er meget opmærksomme og opsøgende i hverdagen, fx omkring ble-skift, hygiejne, ekstra behov for hjælp, mad eller drikke.</p> <p>En beboer fortæller ligeledes, at medarbejderne altid kommer ind og siger godmorgen og spørger ind til, hvordan beboerne har det.</p> <p>Beboerne har i varierende grad kendskab til klippekortsordningen, men giver samtidig eksempler på anvendelse til fx gåture, ledsagelse og manicure.</p> <p>Beboerne oplever, at der er mange forskellige aktiviteter, som for en del af disse er knyttet op det jødiske trossamfund, og flere af beboerne er aktivt deltagende. En af beboerne fortæller, at hun altid har fulgt de jødiske traditioner og godt kan lide at være sammen med ligestillede. Beboer deltager i fælles arrangementer. Anden beboer er svagtseende og kan have svært ved at fylde dagen ud, men har fået en skærm med forstørrelse, så hun er begyndt at læse avis igen. Derudover træner beboer sin gangfunktion tre gange ugentlig.</p> <p>En svagtseende og -hørende beboer har fravalgt at deltage i aktivitet, men bruger meget tid på at høre lydbånd. Beboer deltager i fælles spisning hver fredag, hvor beboerens børn på skift deltager.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for, at de er meget trygge ved at bo på plejecentret og forklarer dette med, at der altid er søde og hjælpsomme mennesker omkring dem. Flere beboere nævner ligeledes det tryghedsskabende i at have nødkald, så de kan tilkalde hjælp ved behov.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne har følelsen af frihed til selv at bestemme og indflydelse på deres hverdag. Beboerne oplever en indholdsrig hverdag, som bidrager til livskvalitet og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. Beboerne oplever i høj grad tryghed i hverdagen.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne tilkendegiver, at den hjælp, de får tilbudt, i høj grad svarer til det behov, de har. Medarbejderne er opmærksomme, lyttende og observerende omkring tilstandsændringer og evt. justeringer af hjælpen til beboerne.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med hjælpen og kvaliteten i de praktiske opgaver og til rengøring, som tilbydes af en fast medarbejder en gang ugentligt. En beboer, som kun delvis er tilfreds med rengøringen, fortæller, at hendes badeværelset rengøres to gange ugentligt mod vanlig en gang.</p> <p>Der observeres at være rent, pænt og ryddeligt i alle boliger, dog en snavset rollator i én bolig.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at hjælpen i forhold til personlig pleje i høj grad svarer til deres behov og er meget tilfredse med hjælpen. Flere beboere udtrykker, at hjælpen leveres på en behagelig, rolig og omsorgsfuld måde, og beboerne giver en række eksempler på, hvordan de inddrages i opgaveløsningen, og hvilke opgaver de selv varetager. Fx administrerer en beboer selv sin medicin, som udleveres i døgnæske, en beboer tager selv dagligt bad, og anden beboer klarer selv den daglige personlige pleje, men får hjælp til bad to gange ugentligt.</p>

Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne har kontaktperson og får hjælp af de samme faste medarbejdere, som alle er tillidsskabende og meget hjælpsomme på alle mulige måder. En svagtseende beboer er glad for de faste medarbejdere, som har et indgående kendskab til beboerens vaner og rutiner og behov for hjælp, hvilket kan være svært at forklare til afløsere.</p> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne generelt har en travl hverdag, men en beboer oplever, at medarbejderne, trods travlhed, giver sig tid til at sætte sig ned og snakke.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp og oplever kontinuitet i hverdagen. Det ses et enkelt snavset hjælpemiddel i en bolig.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne er meget bevidste om at vedligeholde egne ressourcer og kommer med flere eksempler på opgaver, som de selv er aktive i, og at de ligeledes træner. Eksempelvis klarer flere beboere helt eller delvist selv den daglige personlig hygiejne og deltager i daglig oprydning. En synshandicappet beboer klarer selv toiletbesøg, mens anden beboer gangtræner, og flere af beboerne deltager i forskellige aktiviteter eller beskæftiger sig selv i egen bolig.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages i de daglige gøremål, og at de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne giver udtryk for, at alle medarbejderne er søde og hjælpsomme, en enkelt udtrykker, at de behandler beboerne respektfuldt, og flere beboere oplever medarbejderne som smilende og imødekommende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld adfærd, kommunikation og dialog i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Tre beboere har været indlagt, og alle kan fortælle, at deres forløb omkring indlæggelse og samarbejdet imellem sygehus og plejecenter har forløbet uproblematisk. En af beboerne fortæller, at hun efter sit sygehusophold fik god træning. Beboer kan i dag gå med gangrollator. En anden beboer oplevede, at der var fint styr på beboerens medicin ved hjemkomsten fra hospitalet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at de forsat arbejder med implementering i Cura.</p> <p>Plejecentrets målgruppe er beboere, som orienterer sig mod det jødiske trossamfund, og som alle på hver deres måde har oplevet anden verdenskrig, hvilket i større eller mindre grad har præget deres og deres pårørendes liv. Med baggrund i dette har der været afholdt fælles temadag for beboere og pårørende med temaet kommunikation.</p> <p>Der er fokus på medarbejdernes håndhygiejne og der er indkøbt vasketøjskurve, som medtages og placeres ved døren i bolig, og medarbejderne redegør for et pilotprojekt i forhold til beboernes håndhygiejne.</p> <p>Der er etableret faglige møder hver 4. uge for at øge mulighederne for faglige drøftelser og refleksioner, og medarbejderne fortæller, at de på næste møde skal arbejde med temaet "demens" ud fra en case.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt og reflekterer for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag og med at sikre implementeringen af de nye tiltag.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation tager afsæt i det individuelle kendskab til beboerne, og at se beboerne som individer frem for at se deres sygdom. Der arbejdes med beboernes livshistorie, hvilket for nogle beboere kan være smertefuldt, og medarbejderne er meget bevidste og nænsomme, når de spørger beboerne, om de har lyst til at fortælle deres historie.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse i hverdagens opgaver, som tager afsæt i beboernes ønsker, vaner og behov. De jødiske traditioner er en naturlig del af hverdagen, som i høj grad respekteres af medarbejderne. Der er beboere, som ikke har praktiseret de jødiske traditioner og helligdage så højt, og medarbejderne er opmærksomme på, hvem der vægter det højt, og hvem som ikke ønsker at deltage. Helligdage er spredt ud over hele året, og hvor varm og kold mad varieres mellem dag og aften. De mange helligdage skaber og styrker fællesskabet, og traditionen tro dækkes bordet pænt med hvid dug, og der serveres en tre retters menu. Beboerne tilbydes en række varierende aktiviteter og byder selv ind med aktiviteter ift. klippekort, som bruges til fx cykelture, frisør, ledsagelse, manicure og besøg i tivoli.
Rehabilitering	Rehabilitering indgår i de daglige opgaver og er prioriteret for at bevare beboernes indflydelse på eget liv. Medarbejderne arbejder dagligt med afsæt i beboernes ressourcer og på deres præmisser. Medarbejderne oplever, at vedligeholdelse af deres ressourcer giver beboerne livskvalitet og har stor indflydelse på beboernes helhedssituation herunder det sociale samvær. Rehabilitering indgår ligeledes som en naturlig del af mad og måltider, hvor medarbejderne understøtter måltidet og hjælper den enkelte efter behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med tryghed og sikkerhed for beboerne. Nye beboere vurderes af fysioterapeut og ergoterapeut i forhold til deres funktionsniveau, ressourcer og begrænsninger, og alle beboere vil fremadrettet blive ernæringsscreenet ved indflytning. Alle beboere vejes en gang månedlig og hyppigere ved vægttab, og der iværksættes indsatser efter behov. Beboernes helhedssituation drøftes løbende på ugentlig tværfaglige møder, hvor sygeplejersker og assistenter deltager, og hvor fysio- og ergoterapeut deltager hver anden gang.</p> <p>Fysio- og ergoterapeut kommer fast på plejecentret to gange ugentlig for at træner beboere, og flere af beboerne har vederlagsfri fysioterapi eller selvbetalt træning.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de ikke arbejder med TOBS og triagering, men at dette snarest skal implementeres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekteret redegør for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>På hver etage er der oversigt over beboerne, og opgaverne fordeles ud fra medarbejdernes kompetencer og beboernes ressourcer. Der møder dagligt to medarbejdere ind på hver etage til ca. ti beboere, som varetager de daglige opgaver omkring beboerne. Ved tilstandsændringer hos beboerne inddrages sygeplejersken, som er ansvarshavende på tværs af alle afdelinger.</p> <p>Der er fast plejhjemslæge tilknyttet, som kommer en gang månedligt. Ordningen er velfungerende, og medarbejderne har mulighed for undervisning efter behov.</p> <p>En medarbejder giver udtryk for, at samarbejdet imellem vagterne på de enkelte etager kunne styrkes ift. tilrettelæggelse af de praktiske opgaver og pleje og omsorg til beboerne.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne anvender iPads, som de har med rundt. Der dokumenteres løbende, når der udleveres medicin og ved ændringer i beboernes tilstand. Når der er et større behov for tilretninger i funktionsevnevurdering og besøgsplan, aftales dette og planlægges nærmere med afdelingsleder.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne oplyser, at instrukser mv. forefindes i fysiske mapper i personalerum, og at VAR kan tilgås elektronisk. Sygeplejersken opretter handleanvisninger og linker ind imellem også til VAR.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation og ligeledes, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges. Tilsynet bemærker, at en medarbejder tilkendegiver, at samarbejdet imellem vagterne kunne styrkes ift. de praktiske opgaver samt pleje og omsorg til beboerne.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	De faste medarbejderne er ansvarlige for, at besøgsplanen og funktionsevnevurderinger udarbejdes og løbende opdateres, og medarbejderne henviser til evt. handleanvisninger i besøgsplaner. Sygeplejersken er ansvarlig for udfyldelse af helbredstilstande og udarbejdelse af handleanvisninger. Besøgsplaner er et aktivt værktøj for alle, men særligt vigtig for afløserne, nye medarbejdere, elever, eller hvis man som fast medarbejder skal ind til en beboer på en anden afdeling. Besøgsplanen er handlevejledende i forhold til den daglige indsats hos beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen

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 der 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 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:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Deborah Centret har ingen rettelser eller kommentarer til tilsynsrapporten 2019

Med venlig hilsen

Helle Røssel
Forstander
Deborah Centret

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 14. oktober på Plejecentret Deborah, Københavns Kommune.

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en flot vurdering.

Ældrerådet har bemærket sig, at tilsynet blev foretaget dels i eftermiddagstimerne og dels i aftentimerne.

Med venlig hilsen
Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

Tilsynsrapporten har nu været i høring hos, beboere, bestyrelse og medarbejdere. Der er ikke indkommet kommentarer.

Med venlig hilsen

Helle Røssel
Forstander
Deborah Centret

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.

