

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Egebo

Uanmeldt ordinært tilsyn
September 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	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Yderligere oplysninger	21
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
7.0	Bilag - Formel høring	23

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 Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj
Leder
Anne Mayo
Antal boliger
120 boliger
Dato for tilsynsbesøg
27. september og 30. september 2019
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med plejecentrets leder • Observationsstudie • Tilsynsbesøg hos 12 beboere • Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter og 1 sygeplejerske) <p>Tilsynet er udført som et aftentilsyn over to dage.</p>
Tilsynsførende
<p>Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab</p>

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Vurderingen gives på baggrund af tilsynets vurdering af, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på plejecentret. Tilsynet finder enkelte forhold relateret til beboernes oplevelse af travlhed hos medarbejderne og tidspunktet for borddækning i forbindelse med aftensmaden, som plejecentret med fordel kan reflektere over i et fagligt forum med henblik på fastholdelse og udvikling af den høje kvalitet, der på nuværende tidspunkt leveres.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner og risikofaktorer/politikområder i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen på plejecentret understøtter kvalitetsarbejdet på plejecentret samt bidrager til høj faglighed og et godt tværfagligt samarbejde.

Vedrørende observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at de tre måltider i høj grad afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Kommunikationen er respektfuld, værdig og anerkendende, ligesom der tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret. Måltiderne serveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne får mulighed for at anvende deres ressourcer i det omfang, dette er muligt for dem. Tilsynet vurderer, at organiseringen af måltiderne er særdeles tilfredsstillende. Roller og ansvar er fordelt, inden måltiderne begynder, og medarbejderne overholder de indgåede aftaler igennem hele måltidernes varighed. Udførelsen af praktiske opgaver er særdeles tilfredsstillende og begrænset til det mest nødvendige. Blot en enkelt medarbejder udfører disse.

Tilsynet vurderer, at fællesarealers indretning inspirerer til socialt samvær og er afstemt efter beboernes behov. Der er generelt beboere og medarbejdere i de fælles opholdsstuer dagen igennem, som hygger sig sammen. Tilsynet vurderer, at plejecentret har meget tilfredsstillende tilbud om aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at der tidligt er dækket bord til aftensmad på flere afdelinger.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever trivsel og tryghed ved at bo på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne oplever at få den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Det er desuden beboernes oplevelse, at der generelt er en tilfredsstillende kontinuitet i plejen. Syv ud af 14 beboere oplever travlhed hos medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at være inddraget i den pleje og praktiske hjælp, de modtager. Beboerne oplever, at medarbejderne understøtter dem i at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for relevante emner i kvalitetsarbejdet. Der er rigtig god overensstemmelse med de emner, ledelsen nævner. Medarbejderne redegør særdeles tilfredsstillende for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne. De forklarer ligeledes, hvordan de tager hensyn til beboernes selvbestemmelsesret og inddrager beboernes ønsker og behov i den daglige pleje, omsorg og praktiske hjælp. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget bevidste om at arbejde rehabiliterende og har gode faglige overvejelser i forhold til, hvordan dette kan gøres mest hensigtsmæssigt og for beboernes bedste.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne kan fagligt redegøre for planlægning og arbejds-gange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til instrukser og vejledninger, ligesom de kan redegøre for udformning og anvendelse af 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
Tilsynet bemærker, at syv ud af 14 beboere giver udtryk for, at de oplever travlhed hos medarbejderne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret i et fagligt forum reflekterer over baggrunden for en eventuel årsag til, at nogle beboere oplever travlhed blandt medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at der i tre spisestuer er dækket bord til aftensmad længe inden, at aftensmaden skal serveres.	Tilsynet anbefaler, at medarbejdere og ledelse sammen reflekterer over, hvilken betydning det har for samværet i de fælles opholdsstuer, at der dækkes bord lang tid inden, aftensmaden serveres.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende hygiejne fortæller ledelsen, at der blandt andet er strammet op på hygiejnetesten, hvor der er tilføjet nogle parametre. Der er implementeret håndsprit og forklæder i boligerne, ligesom der er kommet nye vasketøjskurve, der tages med ind i boligerne. Hygiejne er derudover drøftet på plejecentrets stormøder, og medarbejderne har fulgt e-learning i hygiejne. Ledelsen fortæller, at der samarbejdes tæt med kommunens hygiejnesygeplejerske, og der er implementeret forskellige tiltag i forhold til, at medarbejderne hjælper hinanden med at have en god og korrekt hygiejne i hverdagen.</p> <p>I forhold til uhensigtsmæssige arbejdsgange og forstyrrelser under plejeforløb fortæller ledelsen, at der er kigget på delegeringer med henblik på i højere grad at yde helhedspleje. Der er desuden sat skilte op uden for boligerne, så man kan signalere, når man ikke skal forstyrres i boligerne. Der er i den forbindelse arbejdet med Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel i forhold til trøst og det at skabe tryghed og nærhed i boligen. I den forbindelse forklarer ledelsen, at der er kigget på kulturen på Egebo, og det er blevet besluttet, at værdigrundlaget skal tage udgangspunkt i modellen. Det er ledelsens håb, at dette på den lange bane kan være med til at fastholde en god kultur på plejecentret.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er bestilt et projekt igennem AMK kaldet ”Styrket Dialog”. Forløbet skal munde ud i et arbejde med supervision med fokus på respekt, tryghed og nærvær. Det er meningen, at ledergruppen og nøglepersoner skal undervises først, hvorefter projektet skal bredes ud til medarbejderne.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen fortæller, at Egebo har udfordringer med en høj personaleomsætning, hvilket ifølge ledelsen blandt andet kan bunde i de store generelle rekrutteringsudfordringer. I den forbindelse har ledelsen forsøgt at arbejde med stillingsopslagene i forhold til at målrette disse og beskrive, hvorfor Egebo er et godt sted at arbejde. Derudover er der fokus på delegering og at arbejde med indsatskataloget, så medarbejderne oplever ansvar og mulighed for at løse spændende opgaver. Ledelsen er desuden opmærksom på at blive klogere på medarbejdernes årsager til at rejse fra Egebo og arbejde videre med fastholdelse og rekruttering med disse årsager in mente. På korttidssygefraværet ligger Egebo fint, men langtidssygefraværet trækker det gennemsnitlige sygefravær op til et niveau, der er for højt. Der arbejdes i overensstemmelse med kommunens sygefraværspolitik.</p> <p>Vedrørende utilsigtede hændelser fortæller ledelsen, at der særligt har været fokus på medicin, hvor der kan forekomme fejldoseringer, og PN-medicin, der ikke evalueres rettidigt. Der er en helt fast struktur på området, og konkrete medarbejdere er uddannet. Der er fokus på at skabe læring og udvikling på baggrund af indberettede utilsigtede hændelser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner og risikofaktorer/politik-områder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander og en souschef. Der er serviceleder på rengørings- og køkkenområdet. Derudover har plejecentret fire afdelingsledere. Sygeplejerskestaben er øget, da ledelsen har set behov og mulighed for dette. Der arbejdes med kontaktpersonsordning, hvor en social- og sundhedsassistent eller en social- og sundhedshjælper er kontaktperson for konkrete beboere. Træningsområdet er under plejecentrets forstander, og plejecentret har således eget træningsteam med en leder og tre ergoterapeuter. Plejecentret har fået mulighed for at ansætte endnu en ergoterapeut, som skal være med til at styrke fællesskabet på plejecentret. En af ergoterapeuterne er ansat i aftenvagt. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne i aftenvagt har stor glæde af ergoterapeutens tilstedeværelse i forhold til vejledning og sparring.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de har stort fokus på, at medarbejderne på tværs af plejecentret arbejder som et team, og at alle medarbejderne skal løfte i fællesskab. Der er således fokus på, at medarbejderne hjælper hinanden på tværs af afdelinger, når der er behov for dette. Derudover arbejdes i høj grad databaseret, så det er muligt at præsentere medarbejderne for data, der kan arbejdes struktureret, videnbaseret og konstruktivt ud fra. Det er ledelsens oplevelse, at overblikket, som det datafunderede arbejde skaber, giver gode muligheder for at prioritere arbejdet på den mest hensigtsmæssige, hurtige og effektive måde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen på plejecentret understøtter kvalitetsarbejdet på plejecentret samt bidrager til høj faglighed og et godt tværfagligt samarbejde.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at spørge medarbejderne ind til deres kendskab og forståelse for Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Kommunikationen er ligeværdig og respektfuld. Der er god stemning i spisestuen. Beboerne ved et bord taler hyggeligt sammen. Ved de to andre borde i spisestuen er beboerne indledningsvist lidt mere stille.</p>

	<p>Inden maden serveres, fordeler tre medarbejdere sig imellem de tre borde. Medarbejderne forsøger at igangsætte lidt hyggelig samtale ved bordene. Der skåles. Ved et bord begynder medarbejder at synge sammen med beboerne, imens de venter på, at maden serveres. Alle fire beboere ved bordet synger med.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Der er god og livlig stemningen i spisestuen. Beboerne snakker med hinanden og med medarbejderne, som har fordelt sig imellem bordene. Beboere og medarbejdere taler blandt andet om dagens menu, der fremgår af et kort på bordene. Der tales også om, hvad beboerne har lavet i dag, og at nogle beboere har været til træning. Kommunikationen er respektfuld og anerkendende.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3</u></p> <p>Der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. Nogle af beboerne sidder og taler sammen indbyrdes, mens der ventes på maden. Medarbejdere sætter sig umiddelbart efter servering af måltidet ved bordene. Tilsynet observerer, at medarbejderne er opmærksomme på at udvise en rolig og nærværende adfærd. Der tales hyggeligt med beboerne under måltidet - og samtidig med, at beboerne gives den nødvendige ro til at spise deres frokost.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>På alle borde står små kort med en beskrivelse af dagens menu. Der er desuden placeret kander med vand og saftvand, så beboerne kan vælge, hvad de gerne vil drikke. Maden kan krydres med salt og peber. Bordene er dækket pænt med servietter i glassene og blomster på bordene. I forbindelse med servering af maden orienterer medarbejder beboerne om, hvad der er på menuen. Efter forretten er en beboer ved at rejse sig, da han har indtryk af, at der ikke skal ske mere. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder rejser sig og går hen til beboer, lægger en hånd på hans skulder og roligt forklarer ham, at der kommer mere mad. Beboer sætter sig til rette igen. Lidt efter er beboer igen urolig, da der er gået en del tid, siden han afsluttede sin forret. Tilsynet bemærker, at maden med fordel kunne serveres først ved dette bord.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Der står drikkevarer og krydderier på bordene, så beboerne kan krydre deres mad, som de ønsker det. De beboere, som skal have hjælp i forbindelse med anretning af maden på tallerkenen, spørges forinden hjælpen leveres. En beboer bliver færdig med at spise og forlader spisestuen. Lidt efter kommer beboer igen. Dette gør beboer et par gange. Tilsynet bemærker, at dette respekteres af medarbejderne. Desserten serveres portionsanrettet, og beboerne spørges, om de vil have mælk eller fløde på deres grød. Bordene er dækket med friske blomster og servietter i glassene.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3</u></p> <p>Frokostbordet er dækket med servietter, et skilt med dagens menu, service og vandkander.</p> <p>Beboerne informeres om dagens menu. En beboer udtrykker glæde ved denne. En beboer bliver fulgt til et bord, hvor en anden beboer og medarbejder sidder. Medarbejder, som har fulgt beboer til bordet, sætter et forklæde rundt om beboerens hals uden at spørge beboeren først. Da medarbejderen er gået, giver beboeren udtryk for, at det er tilstrækkeligt blot at få forklædet lagt i skødet.</p>

	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres gennem måden, maden anrettes på. De beboere, som magter det, tager selv direkte fra fadene. De beboere, som får maden portionsanrettet, bliver under måltidet spurgt, om de ønsker mere at spise.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Maden serveres på fade og i skåle, så beboerne kan forsyne sig med det, de ønsker. En beboer spørger, om hun må begynde at tage, og medarbejder bekræfter dette. Ved et enkelt bord serveres maden portionsanrettet. Medarbejderne indtager ikke pædagogiske måltider, men en medarbejder tager sin madpakke frem, som hun spiser sammen med beboerne. Efter forretten hjælper nogle beboere hinanden med at samle tallerkenerne sammen, og andre beboere rækker til medarbejder, når hun kommer rundt for at tage tallerkenerne af bordet.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Maden serveres på fade og i skåle, så beboerne kan forsyne sig med det, de ønsker. Beboerne rækker skåle til hinanden, og der er ligeledes beboere, som hjælper deres sidemand. Medarbejderne indtager et pædagogisk måltid sammen med beboerne. Under måltidet er medarbejderne opmærksomme på, at beboerne får drukket tilstrækkeligt, og opfordrer dem på anerkendende vis til at drikke.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3</u></p> <p>Hovedretten serveres på fade eller portionsanrettet afstemt efter beboernes behov. Efter hovedretten hjælper et par beboere lidt med at samle service sammen og sætter det for enden af bordet.</p> <p>Desserten er anrettet i portions-skåle. Beboerne spørges ved serveringen, om de ønsker mælk eller fløde på frugtgrøden. En beboer har svært ved at tage beslutningen og spørger medarbejderen, hvad hun synes. Medarbejderen svarer med et smil, at hun synes, beboeren skal vælge fløden, da han godt kan tåle lidt mere sul på kroppen. Beboeren smiler ved medarbejderens kommentar.</p> <p>Der er en hyggelig og rolig stemning under måltidet, og medarbejderne er opmærksomme på beboernes behov for støtte under hele måltidet. Tilsynet bemærker dog, at der ved afslutningen af måltidet opstår lidt mere uro og baggrundsstøj, da en medarbejder begynder at klare praktiske opgaver i køkkenet. Efter måltidet går nogle beboere tilbage til deres bolig, mens andre bliver siddende og taler videre med nogle af medarbejderne.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at måltidet i høj grad afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Kommunikationen er respektfuld, værdig og anerkendende, ligesom der tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret. Måltiderne serveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne får mulighed for at anvende deres ressourcer i det omfang, dette er muligt for dem.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdernes roller og ansvar er fordelt, forinden måltidet påbegyndes. Indledningsvist hjælper medarbejderne beboerne med at komme til bords. Efterhånden som alle beboere er kommet til bordene, begynder medarbejderne at fordele sig, så der sidder mindst en medarbejder ved hvert bord. Medarbejderne bliver siddende under hele måltidet og er opmærksomme på at understøtte hyggelig og naturlig samtale ved bordene.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Medarbejderne er fordelt ved bordene, og der sidder en medarbejder ved hvert bord under hele måltidet. En medarbejder befinder sig i køkkenet og varetager relevante praktiske opgaver. Tilsynet bemærker, at tv'et er tændt i begyndelsen af måltidet. På et tidspunkt bliver en medarbejder opmærksom på dette, og tv'et slukkes. Tilsynet observerer, at en siddende medarbejder på et tidspunkt begynder at hjælpe med at bære ud. En anden siddende medarbejder gør på respektfuld vis sin kollega opmærksom på, at det ikke er hans opgave, og medarbejder sætter sig til bords igen.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3</u></p> <p>Medarbejderne har på forhånd fordelt opgaverne imellem sig. Nogle medarbejdere sørger for selve forberedelsen af måltidet, andre sørger for, at de beboere, som har behov, følges ind i frokoststuen. En medarbejder benytter ventetiden på frokosten til at sidde og tale hyggeligt med nogle af beboerne. Den medicinansvarlige medarbejder deler medicin ud til beboerne. Medicinen deles ud til en beboer ad gangen. Medarbejder ser, at medicinen bliver taget af beboeren. Hver gang medarbejderen forlader medicinvo- ggen, sikres denne låst.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af måltiderne er særdeles tilfredsstillende. Roller og ansvar er fordelt, inden måltiderne begyndes, og medarbejderne overholder de indgåede aftaler igennem hele måltidernes varighed.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Der udføres ingen praktiske opgaver, der forstyrrer måltidet. Døren ud til køkkenet kan lukkes, så der eventuelt kan udføres praktiske opgaver under måltidet</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>En medarbejder udfører praktiske opgaver under måltidet.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3</u></p> <p>Der udføres udelukkende praktiske opgaver af relevans for måltidet.</p>
Personlig pleje	Ikke relevant.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at udførelsen af praktiske opgaver er særdeles tilfredsstillende. Udførelsen af praktiske opgaver er begrænset til det mest nødvendige, og blot en enkelt medarbejder udfører disse.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne er lyse og indbydende. Der er blomster og lys på bordene, og indretningen indbyder generelt til, at man opholder sig i de fælles stuer. På både første og anden tilsynsdag observerer tilsynet, at der generelt er mange beboere og medarbejdere, som opholder sig på fællesarealerne.</p> <p>På anden tilsynsdag befinder tilsynet sig i en opholdsstue, hvor fem beboere sidder og ser tv. Der er ikke medarbejdere til stede. En beboer henvender sig til tilsynet og spørger om hjælp til at komme hjem i egen bolig. Tilsynet henvender sig til en medarbejder og fortæller, at beboer gerne vil have hjælp. Medarbejder siger til tilsynet, at hun nok skal hjælpe, men lægger ikke rigtig an til at gå ind til beboer. Da tilsynet går forbi opholdsstuen igen, signalerer beboer igen, at hun gerne vil have hjælp. Tilsynet går tilbage til medarbejder og orienterer medarbejder om, at beboer fortsat gerne vil have hjælp. Medarbejder bemærker til tilsynet, at hun jo også har andet at lave og går lidt modvilligt ind til beboer. Tilsynet taler efterfølgende med ledelsen, der vil tage en snak med den konkrete medarbejder om situationen.</p> <p>Sent på eftermiddagen er der kun få beboere, som opholder sig på de fællesarealer, som tilsynet bevæger sig rundt på. Tilsynet bemærker på tre afdelinger, at der tidligt er dækket bord til aftensmaden.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer flere aktiviteter i morgentimerne. Beboerne er samlet ude på fællesarealerne, hvor de drikker kaffe og spiser morgenmad. Der er fade med frisk frugt. Senere er flere beboere på en afdeling samlet omkring tv'et i opholdsstuen. En beboer sidder og får ordnet hænder af en medarbejder. På en anden afdeling sidder to beboere og hører musik. En medarbejder sidder sammen en beboer og nyder en stund med en let hånd på beboers. Der sidder ligeledes beboere i den fælles opholdsstue og ser Mata-dor. En medarbejder oplyser til tilsynet, at der skulle have været bustur på tilsynsdagen. Denne er dog aflyst på grund af regnvejret, og der vil i stedet blive bagt boller.</p> <p>I en afdeling på anden tilsynsdag sidder en beboer og medarbejder og taler hyggeligt sammen inden frokosten. Medarbejderen stiller relevante spørgsmål til beboeren og er opmærksom på, at dialogen sker på beboerens præmisser. Beboeren takker senere for samtalen. Efter frokosten taler tilsynet med flere beboere, som giver udtryk for, at dagens frokost som sædvanlig var meget velsmagende.</p> <p>I eftermiddagstimerne observerer tilsynet, at der i flere fælles opholdsstuer er beboere til stede, som er samlet om tv'et eller sidder og får et stykke kage og en kop kaffe. En medarbejder fortæller, at hun har stort fokus på at forsøge at motivere beboerne til at opholde sig i den fælles stue, fx efter måltiderne og i aftentimerne.</p> <p>I en anden afdeling er en beboer og en medarbejder netop blevet færdige med at tale sammen, og beboeren takker for dialogen. Beboerne giver klart udtryk for, at det er meget hyggeligt, når medarbejderne lige har lidt tid til at tale lidt med dem.</p>

	<p>Tilsynet taler med et par beboere, som opholder sig på fællesarealet om eftermiddagen. En af beboerne giver udtryk for, at der bestemt ikke sker noget i eftermiddags- og aftentimerne. Kun tv’et er tændt i fællesrummet, og der er skruet ned for lyden, så beboeren mener ikke at have glæde her ved. Beboeren giver direkte udtryk for, at hun keder sig. En medarbejder lytter til dialogen imellem tilsynet og beboeren. Medarbejderen henvender sig høfligt og spørger ind til, om beboeren gerne ville deltage i lidt flere aktiviteter om eftermiddagen og aftenen. Medarbejderen informerer beboeren om de tilbud, der er at vælge imellem. Beboeren giver lidt modsatrettede svar - på den ene side oplever beboer meget stilhed om eftermiddagen og om aftenen, og på den anden side orker beboeren ikke flere aktiviteter. Medarbejder håndterer beboerens udsagn på en faglig og professionel måde og lover beboeren, at hun vil være mere opmærksom på at tilbyde beboeren aktiviteter. Beboeren sender et signal om at være interesseret i at komme til arrangementer med sang og musik.</p> <p>Senere på eftermiddagen møder tilsynet en beboer, som fortæller, at hun har været til banko ude i byen. Beboer holder meget af banko og deltager også i banko på plejecentret, når der er det. Desuden fortæller beboer, at hun går til genoptræning og viser stolt, hvor god hun er blevet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealernes indretning inspirerer til socialt samvær og er afstemt efter beboernes behov. Der er generelt beboere og medarbejdere i de fælles opholdsstuer dagen igennem, som hygger sig sammen. Tilsynet vurderer, at plejecentret har meget tilfredsstillende tilbud om aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at der tidligt er dækket bord til aftensmad på flere afdelinger.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle 12 beboere, som tilsynet taler med, er glade for at bo på plejecentret. Det er beboernes oplevelse, at de får opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker.</p> <p>En beboer sætter stor pris på, at hun modtager den hjælp, hun har behov for. En anden beboer kan ikke komme i tanke om et bedre sted at bo. Egebo er blandt andet et godt sted at bo, fordi beboer er tryk, og beboers børn er trygge ved, at beboer er et sted, hvor han kan få hjælp døgnet rundt. Flere beboere fremhæver den gode og behagelige atmosfære, der er på plejecentret. En beboer oplever, at der ofte er meget stille under måltiderne. Tilsynet spørger ind til, om der sidder medarbejdere med ved bordene, og om beboer taler med disse under måltidet. Beboeren svarer, at det ikke er altid, at der sidder medarbejdere med ved bordene.</p> <p>To beboere nævner aktiviteterne som noget af det, der er godt ved at bo på Egebo. Ifølge beboerne er der mange tilbud om aktiviteter både i dag- og eftermiddagstimer. Den ene beboer fortæller, at hun deltager i nogle af aktiviteterne blot ved at kigge med, da hun ikke selv kan deltage. Den anden beboer fortæller spontant, at der netop har været afholdt en 3-dages-festival, og beboer mener, at hun stadig lever højt på oplevelsen.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever alle at have selvbestemmelse. Man bestemmer selv, hvad man vil og ikke vil - og hvornår man vil det. Flere beboer nævner, at de bliver inviteret til at deltage i aktiviteter, og at de kan takke ja eller nej afhængig af lyst og overskud.</p>

	<p>En beboer oplever, at man mere eller mindre gøre, hvad man vil. Man skal dog møde op til spisetiderne, hvis man vil spise sammen med de øvrige beboere i fællesstuen. Der er fleksibilitet i forhold til fx badedage. Beboer fortæller, at han typisk går ned og træner lidt hver dag. Der er masser af aktiviteter, såsom busture, bowling og filmforevisning. Der kommer et blad engang imellem, og aktiviteterne slås op på tavlen i fællesstuen.</p> <p>Det er lidt forskelligt, om beboerne kender til klippekortet. En kender ikke til det, men synes, at det lyder spændende.</p> <p>Der er masser af aktiviteter, hvis man ønsker at være social. Beboer kan dog bedst lide at holde sig for sig selv.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever at være trygge på plejecentret. Flere beboer beskriver, at de oplever tryghed, fordi de altid kan få den hjælp, de har behov for. En medarbejder er tryk, fordi der er nogle, der kigger ind til ham om natten. En anden beboer fortæller, at hun som udgangspunkt er tryk. Hun hører dog indimellem nogen, som går rundt ovenpå. Medarbejderne forsikrer hende om, at der ikke er nogen.</p> <p>En beboer fortæller at det er trygt for hende at vide, at ikke alle og enhver kan komme ind på plejecentret om aftenen, da dørene er lukket. Beboer oplever, at hendes børn også er trygge ved den hjælp, hun får på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever trivsel og tryghed ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Flere beboere nævner, at de blot kan bede om hjælp, så får de den. Der er ikke noget, man ikke kan spørge medarbejderne om.
Praktisk støtte	Beboerne oplever at modtage den aftalte hjælp til praktiske opgaver. Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår rene og ryddelige i overensstemmelse med beboernes ønskede levevis. Hjælpe midler er rengjorte. En beboer oplever, at rengøringsmedarbejderne er gode og grundige.
Personlig pleje	Beboerne oplever at modtage den aftalte hjælp til personlig pleje, ligesom plejen leveres i overensstemmelse med ønsker og behov. Tre beboere oplever dog, at de ofte må vente længe på, at hjælpen kommer. En beboer er ikke som sådan generet af, at der kan gå tid, men han vil gerne vide, hvornår medarbejderne kommer. Ifølge beboer giver det tryghed at vide, at medarbejderne har hørt kaldet, og at de er på vej.
Kontinuitet i plejen	Beboerne er generelt bekendte med deres kontaktpersoner og oplever kontinuitet i den leverede hjælp til pleje og praktiske opgaver. Fire beboere har dog en oplevelse af, at der kommer mange forskellige medarbejdere og hjælper beboerne i deres bolig. To beboere giver udtryk for, at det ikke som sådan har betydning for kvaliteten af hjælpen, da de kan sig til og fra samt instruere medarbejderne i de opgaver, der skal udføres. Fem beboere, som tilsynet interviewer, oplever medarbejderne som travle. Det samme er tilfældet i forhold til to beboere, som tilsynet taler med på plejecentrets fællesarealer. Beboerne har lidt svært ved at redegøre for, hvorfor de oplever medarbejderne som travle.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever generelt en tilfredsstillende kontinuitet i plejen. Det er tilsynets vurdering, at omkring syv ud af 14 beboere oplever travlhed hos medarbejderne.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne er generelt opmærksomme på at anvende deres ressourcer så vidt muligt med henblik på vedligeholdelse af deres funktionsniveau. Flere beboere fortæller, at de dagligt eller flere gange om ugen træner i plejecentrets træningssal. Ifølge beboerne er det rigtigt dejligt at komme i træningssalen, da stemningen er god, og medarbejderne er søde. Vedrørende dagligdags opgaver fortæller beboerne fx, at de reder seng, varetager dele af plejen i forbindelse med hjælp til bad, barberer sig og børster tænder. Flere beboere fortæller også, at de deltager i en masse aktiviteter for at holde sig i gang. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne understøtter dem i at udføre de opgaver, de kan. Beboerne nævner eksempler på aktiviteter både på plejecentret og ture ud af huset. En beboer giver udtryk for en oplevelse af, at de mange fælles aktiviteter er meget hyggelige at deltage i.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at være inddraget i den pleje og praktiske hjælp, de modtager. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne understøtter dem i at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Det er beboernes oplevelse, at medarbejder er søde, venlige, imødekommende og hjælpsomme. Flere beboere fremhæver deres kontaktperson, som de er særligt glade for. Et par beboere fremhæver, at de sætter pris på, at medarbejderne er med på lidt humor i dialogen. En beboer har en oplevelse af, at nogle af de unge medarbejdere kan tale lidt mindre pænt til de sårbare beboere. Derudover oplever beboer, at medarbejderne er flinke og rare.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne har generelt vanskeligt ved at svare. En beboer fortæller, at han er blevet opereret, imens han har boet på plejecentret. Overgangene fungerede upåklageligt, og beboeren oplevede en god hjælp både før og efter operationen.

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 fortæller, at et emne i kvalitetsarbejdet på plejecentret blandt andet er beboernes ensomhed, og i den forbindelse holdes fx brunch en gang om måneden på afdelingerne eller i festsalen. Derudover arbejdes med relationer beboerne imellem. Medarbejderne har fokus på beboere, som ser ud til at profitere af hinandens selskab, og i den forbindelse forsøger at understøtte denne relation.</p> <p>På plejecentret er de begyndt at arbejde med Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel i relation til alle beboerne - og ikke kun de beboere, som har demens. Medarbejderne har været på kursus, og der afholdes dialogcaféer, hvor medarbejderne blandt andet introduceres til modellen. På møder to gange om ugen bruges modellen som inspiration og model i forhold til, hvordan beboerne kan hjælpes. Modellen bruges også i forbindelse med udarbejdelse af besøgsplanerne, hvor kontaktpersonerne taler med beboerne om ønsker, behov og vaner. Medarbejderne forklarer, at de bruger pårørende meget til at få spurgt ind til emner, der relaterer sig til Tom Kitwoods model.</p> <p>Et andet emne i kvalitetsarbejdet er hygiejne, hvor medarbejderne har fokus på at hjælpe hinanden med at følge de hygiejniske retningslinjer. Medarbejderne forklarer, at plejecentret har en kultur for og tryghed i forhold til, at man kan henvende sig til sine kollegaer, hvis de udviser en adfærd, der ikke er korrekt eller hensigtsmæssig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de senest har arbejdet med PDSA på medicinområdet, og afdelingernes social- og sundhedsassistenter har lavet audit på medicinudlevering. På den måde er det muligt at identificere fejl og udviklingsområder. Plejecentret har arbejdet med udlevering og evaluering af PN-medicin og skal nu i gang med et nyt fokusområde. Ifølge medarbejderne giver det rigtig god mening at arbejde med forbedringsmetoden, blandt andet fordi arbejdet med et specifikt område åbner op for spørgsmål, der relaterer sig til andre områder, der kan udvikles og forbedres.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for relevante emner i kvalitetsarbejdet. Der er rigtig god overensstemmelse med de emner, ledelsen nævner.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Ifølge medarbejderne er det afgørende for en god kommunikation, at de har en god relation til beboerne. Som medarbejder skal man altid tage udgangspunkt i den enkelte beboer og beboers dagsform. Nogle beboere profiterer af humor i dialogen, mens andre beboere profiterer af en mere rolig og afdæmpet dialog. Medarbejderne forklarer vedrørende kontaktpersonsordningen, at der er fokus på at matche medarbejdere og beboere, som har en god kemi. Alle beboere har beskrevet fem ting for deres kontaktperson, der betyder noget for dem. Det betyder meget for kommunikationen, at alle medarbejdere, som går ind til den enkelte beboer, har kendskab til disse fem vigtige ting, og bruger dette i plejen og kommunikationen med beboer.

	Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at møde beboerne med et anerkendende kropssprog og værdighed og respekt for det menneske, man sidder over for. En medarbejder forklarer, at hun taler med sine elever om, at der er ikke noget, der er kedeligt at høre om.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at de arbejder med beboernes selvbestemmelsesret ved at spørge ind til beboernes ønsker og behov ved indflytning og løbende i hverdagen. Der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kitwoods personcentrerede omsorgsmodel i alle dele af plejen og omsorgen for beboerne. Der afholdes beboermøder i afdelingerne med fokus på hverdagsdemokrati. Der tales om aktivitetsplaner, madplaner og meget andet. Det er medarbejdernes oplevelse, at klippekortet er en integreret del af hverdagen, og medarbejderne har kendskab til beboernes ønsker, behov og interesser i den forbindelse. Klippeordningen er struktureret, så beboerne får de klip, de skal have. Det er afdelingslederens ansvar at udarbejde overblikket.
Rehabilitering	Vedrørende den rehabiliterende tilgang fortæller medarbejderne, at de har fokus på at afdække beboernes ressourcer og finde ud af, hvordan beboerne kan motiveres til at bruge deres ressourcer i videst muligt omfang. Rehabiliteringen kommer til udtryk i såvel plejen som den praktiske hjælp og plejecentrets træningsmuligheder, der kan støtte op om medarbejdernes mulighed for at arbejde rehabiliterende i plejen. Medarbejderne har fokus på at tale med beboerne om, hvorfor det er vigtigt, at beboerne anvender deres ressourcer i hverdagen. I forbindelse med rehabilitering er det vigtigt at prioritere beboernes ressourcer, så de har ressourcer til at deltage i meningsfulde aktiviteter i løbet af dagen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør særdeles tilfredsstillende for, hvad de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne. Medarbejderne forklarer ligeledes, hvordan de tager hensyn til beboernes selvbestemmelsesret og inddrager beboernes ønsker og behov i den daglige pleje, omsorg og praktiske hjælp. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er meget bevidste om at arbejde rehabiliterende og har gode faglige overvejelser i forhold til, hvordan dette kan gøres mest hensigtsmæssigt og for beboernes bedste.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Ifølge medarbejderne giver nærhed, genkendelighed og forudsigelighed tryghed for beboerne. Det er trygt for beboerne at vide, at de får den hjælp, de har behov for. Sikkerhed for beboerne er, at medarbejderne arbejder sundhedsfremmende og forebyggende. Dette gøres fx ved at motivere beboerne til at drikke tilstrækkeligt med væske, at sikre korrekt nedre hygiejne og forebygge fald og tryksår hos beboerne. Helt overordnet er det ifølge medarbejderne vigtigt, at de gør observationer og handler relevant.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Dagen planlægges to dage forinden, og der tages så vidt muligt udgangspunkt i kontaktpersonsordningen, når medarbejdernes ressourcer fordeles. Planen revideres om morgenen på den pågældende dag. Sker der ændringer, videregives informationer til den kollega, som overtager plejen. Roller og ansvar relateret til måltiderne fordeles ligeledes, inden det konkrete måltid afholdes. Vedrørende ændringer i en beboers tilstand eller adfærd foretages relevante målinger, og teamets sygeplejerske kontaktes i tilfælde af behov for sparring. Det er ligeledes muligt at sparre med plejecentrets ledelse.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne fortæller, at de typisk dokumenterer sidst på dagen afhængig af informationernes karakter. Der er ligeledes informationer, der skal dokumenteres med det samme. Det er muligt at planlægge tid til at fordybe sig med dokumentationen, hvis der er behov for dette. Det er medarbejdernes oplevelse, at de overordnet set får dokumenteret alt, hvad der skal dokumenteres. Ifølge medarbejderne er de rigtigt godt med i forhold til dokumentationsopgaven, og får ros fra kollegaer i lokalområdet.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger søges blandt andet i VAR og på intranettet. Her ligger blandt andet læringspakker. Det fremgår af hver læringspakke, hvornår det forventes, at der kommer en ny læringspakke. En medarbejder fortæller, at hun i høj grad bruger VAR i forbindelse med vejledning af elever. Alle medarbejdere er blevet introduceret og undervist i VAR. Der er hurtig tilgang til systemet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for planlægning og arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at de sætter pris på strukturen i besøgsplanen, der giver et godt overblik. Besøgsplanerne indeholder beskrivelser af beboernes behov for hjælp og omsorg gennem hele døgnnet. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanen er et godt arbejdsredskab, der kan bruges aktivt i forbindelse med levering af pleje hos beboerne. Besøgsplanerne holdes ajour af kontaktpersonerne, som har det primære ansvar for at dokumentere ændringer. Vikarer og afløsere har ikke adgang til dokumentationssystemet, men kan få adgang via de faste medarbejdere. I hverdagen er det lidt forskelligt, om overleveringen sker mundtlig eller via orientering i besøgsplanen. Det er typisk faste afløsere, som kommer på plejecentret.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udformning og anvendelse 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, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

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

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

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

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Vi har ikke fundet faktuelle fejl.

Med venlig hilsen

Anne Mayo
Forstander
Egebo Bystævneparken

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 27. og 30. september på Plejecentret Egebo, Københavns Kommune.

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en flot 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.

