

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecenter Fælledgården

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	7
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
Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø
Leder
Hannah Hjorth
Antal boliger
193 boliger - heraf 30 demenspladser
Dato for tilsynsbesøg
Den 17. oktober 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview leder med leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 fysioterapeut og 1 diætist)
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Margit Kure, Senior Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

godt og tilfredsstillende

Vurderingen gives, idet der kun findes få fejl og mangler, og der samtidig findes et solidt kvalitetsarbejde på plejecentret, og hvor det tværfaglige arbejde fremstår meget tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, ligesom der er et relevant og særdeles målrettet fokus i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld, der ses dog i et observationsstudie eksempler på, at medarbejderne taler om beboer i tredjeperson. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i forbindelse med hjælpen, hvor beboeren motiveres til at anvende egne mentale og fysiske ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at der er et eksempel på en mindre etisk adfærd i forhold til en beboer, som sidder afklædt på badeværelset. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, så støtten udføres med afsæt i beboerens ønsker og behov og med hensyntagen til beboernes ønske om både tid og ro. Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje sker ud fra faglig bevidsthed og med udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og behov. Der ses eksempler på, at de hygiejniske principper ikke overholdes i forbindelse med plejen.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær. En medarbejder overholder ikke de hygiejniske retningslinjer på fællesarealet.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en tryk hverdag. Der er enkelte beboere, som ikke er tilfredse med maden. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje, og det er tilsynets vurdering, at boliger og hjælpemidler fremstår rene og pæne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen, men at enkelte beboere oplever, at der kommer mange afløsere. Beboerne oplever at anvende deres egne ressourcer mest muligt i hverdagen og oplever respektfuld, værdig og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Tre beboere beskriver gode forløb omkring deres overgang mellem plejecentret og hospital.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld, individuel og nærværende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på at sikre inddragelse og selvbestemmelse for beboerne, og der arbejdes med en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes egne ressourcer inddrages i plejen. Medarbejderne kan redegøre fagligt for arbejdsgange i plejen og for arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og kan redegøre for arbejdet med besøgsplanerne, og hvordan disse sikres opdateret.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at de hygiejniske principper ikke overholdes i to observationsstudier af hjælp til personlig pleje. I et studie anvender medarbejder ikke forklæde samt vasker og spritter ikke sine hænder, inden boligen forlades. I det andet studie placeres en affaldsnet i beboers seng.</p> <p>Ligeledes observeres, at en medarbejder forlader en beboers bolig iført handsker.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på medarbejdernes kendskab til og forståelse af de hygiejniske retningslinjer, samt at disse drøftes i relation til planlægning af medarbejdernes opgaver.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der under et observationsstudie i personlig pleje tales om beboer i tredje person.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i medarbejdergruppen drøftes, hvorledes der kan opretholdes en værdig kommunikation i plejesituationer, hvor der deltager flere medarbejdere.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der i et observationsstudie ses en mindre værdig situation for beboer, da en medarbejder skal hente et hjælpemiddel i beboers bolig.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i medarbejdergruppen sættes fokus på den samlede arbejdstilrettelæggelse i afdelingen, så forstyrrelser undgås under hjælp til personlig pleje, og at det drøftes, hvorledes beboerne bedst skærmes i uforudsete situationer.</p>

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Interviewet indledes med, at leder redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>I forhold til anbefaling om rengøring af hjælpemidler er der udarbejdet arbejdsbeskrivelser til rengøringsmedarbejderne, og der er fokus på, at opgaven bliver løst.</p> <p>Der blev givet to anbefalinger omkring måltiderne ved seneste tilsyn, og leder oplyser, at der er blevet ansat ny leder af køkkenet. I tillæg til tilsynets anbefalinger omkring måltidet ses i brugerundersøgelsen tendens til et let fald i tilfredsheden med mad og måltider. Der er udarbejdet en lokal tilfredshedsundersøgelse på plejecentret, der også omhandler tilfredshed med maden. I samarbejde med Meyers Madhus er der ved at blive udarbejdet en mad- og måltidspolitik for plejecentret.</p> <p>Der er tanker omkring at udarbejde "kostkæden", som kan bruges som guideline for medarbejderne, og som samtidig kan danne grundlag for intern audit. Leder oplever, at der sker udvikling i hele kæden, og der anvendes metoder fra Forbedringsindsatsen på området. Leder oplever, at beboerne generelt er vægtstabile. På plejecentret er ansat en diætist, som følger beboernes ernæringsstatus.</p> <p>I forhold til, at medarbejdernes arbejdstelefoner var forstyrrede i måltidet, og at medarbejderne også nævnte, at de fandt telefonerne forstyrrende i hverdagen, er der arbejdet med telefonernes lyd. De fleste medarbejdere deltager i måltiderne, og derfor kan det ikke undgås, at de medbringer telefoner ved måltiderne. Der er en løsning for den samlede telefoni og nødkaldene inden udgangen af året.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der samarbejdes med SOC projektet ved Omsorgstandplejen. Projektet kører i Forbedringsindsatsen, og plejecentret har konstateret, at der ses væggtab, der hvor beboere har løse tænder. Der er tværfagligt samarbejde mellem diætist, terapeut, tandpleje, køkken, kvalitets- og udviklingssygeplejerske og organisatorisk udviklingskonsulent.</p> <p>Der er arbejdet med <i>Hvad er Vigtigt for Dig</i> dagen på plejecentret. Beboerne pegede på de ting, som de finder vigtige, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smil • Sig godmorgen • Glade medarbejdere. <p>Der afventes opsætning af handsker i boligerne og opsætning af håndspritdispenser på gangarealer.</p> <p>Der er netop kommet nye tablets på plejecentret, men der er stadig netværksproblemer, og dette giver udfordringer i forhold til dokumentation. Det er leders plan at der gives større understøttelse til medarbejderne i dokumentationsarbejdet for at sikre bedre gennemførelse i detaljen.</p>

	<p>Der er audit på sundhedsfaglig dokumentation tre gange ugentlig. Plejecentret har løftet sig fra ca 60% til 80 % i korrekt udført dokumentation. Der er dertil audit på 12 medicindoseringen pr. uge.</p> <p>Der er hver uge tavlemøde for lederne og medlemmer fra den tværfaglige gruppe, hvor resultaterne fra audits gennemgås. Efterfølgende afholdes tavlemøde på afdelingerne.</p> <p>Plejecentret har ansat en aktivitetsmedarbejder, som særligt arbejder med musik og sang, ligesom der er tilknyttet en frivillig gruppe. Aktivitetsmedarbejderen står også for husets beboeravis. Øvrige aktiviteter udføres især som en-til-en aktiviteter under klippekortsordningen. Af særlig initiativer i forhold til aktivitet nævner leder, at der er i sommerferieperioden blev afholdt <i>café-haven</i> i seks uger. Her deltog 30-40 beboere dagligt. Målet var at give beboerne mulighed for at mødes på tværs af huset. Der er nu planer om at oprette en onsdagsklub for beboerne, dette sker med den organisatoriske udviklingskonsulent og en frivillig.</p> <p>Eventyrenes Klub er opstartet, hvor der afholdes foredrag om forskellige temaer, fx Sydamerika og Grønland. Der serveres festmiddag, der passer til temaet.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn, ligesom der er et relevant og særdeles målrettet fokus i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander, fem afdelingsledere, kvalitets- og udviklingssygeplejerske, kvalitets- og udviklingskoordinator, tre fysioterapeuter, køkken/serviceleder, økonoma, diætist, uddannelsesansvarlig, aktivitetsmedarbejder og to sekretærer. Der tilkøbes ergoterapeutisk bistand ved behov. Hertil kommer, at der er sygeplejersker i alle vagter. I dagtimerne er der to sygeplejerske på alle afdelinger. Der er pt. en ledig sygeplejerskestilling. Der er ansat en psykiatrisk sygeplejerske, hvilket har betydning for trivsel og miljø på plejecentret. Sygeplejersken underviser øvrige medarbejdere i tre moduler med en mellemliggende opgave fra hverdagens praksis.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er organiseret med forstander og de to udviklingsmedarbejdere, hertil deltager afdelingslederne ad hoc.</p> <p>UTH er forankret under kvalitets- og udviklingssygeplejersken, som sikrer, at der sker læring i forhold til de indmeldte UTH'er.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Medarbejderne kommunikation og omgangstone i forhold til beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 1</u></p> <p>Medarbejder kommer ind til beboer og siger godmorgen. Der er en god dialog, hvor beboer og medarbejder løbende taler sammen om aktuelle temaer. Beboer stiller indimellem uddybende spørgsmål til medarbejderen om blandt andet hygiejne og lægekontakt. Medarbejder giver sig god tid og afventer, at beboeren svarer. Der er en rolig af afslappet stemning.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Medarbejder henvender sig til beboeren og fortæller, at hun kommer for at hjælpe beboer med den personlige pleje. Medarbejder og beboer taler sammen, mens medarbejder finder beboerens tøj frem i skabet. Beboer har vanskeligt ved at udtrykke sig verbalt ud over korte svar, men smiler og kommunikerer med sit kropssprog. Det er tydeligt i kommunikationen mellem medarbejder og beboer, at medarbejderen har et godt kendskab til beboeren. Medarbejder taler til beboer i en munter og frisk tone, som beboer kvitterer positivt på ved at smile og smågrine.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 2</u></p> <p>Beboer får leveret hjælpen af to medarbejdere. Den første medarbejder henvender sig roligt og forsigtigt til beboeren, som sover tungt. Medarbejder forsøger nænsomt med berøring og rolig tale at vække beboeren, som efter lidt tid reagerer positivt. Medarbejder fortæller beboer, hvad der skal ske. Anden medarbejder hilser på beboer, og beboer reagerer positivt ved at smile og snakke. Beboeren er hukommelsessvækket og har behov for korte præcise sætninger og få relevante forstyrrelser. Medarbejderne informerer løbende om, hvad de gør, og har hele tiden fysisk kontakt og berøring, som virker tryghedsskabende. Medarbejderne inddrager beboer i dialogen, men der ses samtidig eksempler på, at medarbejderne taler hen over på beboeren i tredjeperson.</p> <p>Den ene medarbejder har et godt kendskab til beboers familie, som hun flere gange referer til i samtalen med beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 1</u></p> <p>Medarbejder banker på og afventer svar, inden hun træder ind i beboerens bolig. Mens beboer ligger i sengen, finder medarbejder beboers tøj frem og spørger ind til, hvad beboer ønsker at få på. I forbindelse med badet og påklædning spørger medarbejder ind til beboers ønsker om creme, deodorant og udluftning.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Medarbejder finder tøj frem i beboers skab og spørger løbende, hvad beboer ønsker at få på. Medarbejder inddrager beboer løbende og spørger ind til ønske om stillingskift, om beboeren skal til træning, og om beboer sidder ordentlig.</p> <p>Under hjælpen, hvor døren til badeværelset er åben på beboers ønske, og mens beboer sidder afklædt på toilettet, kommer anden medarbejder ind og forespørger om at låne liften. De to medarbejdere udveksler synspunkter foran beboer, dette tager lidt tid, hvorefter medarbejder låner ståliften.</p>

	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 2</u></p> <p>Medarbejder fortæller løbende og kortfattet, hvad hun gør. Beboer kan ikke udtrykke egne behov, men hjælpen leveres roligt og nænsomt. Beboeren reagerer ved at slappe af og indimellem søge øjenkontakt med medarbejderne. Medarbejder afstemmer vandtemperaturen på beboerens fødder, og beboeren tilkendegiver et ja ved rette temperatur. Medarbejder fortæller beboer, at der snart skal indkøbes ny creme og refererer til, at de må fortælle dette til beboerens søn, som står for indkøbet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 1</u></p> <p>Beboer rejser sig selv fra sengen og går ved hjælp af rollator ud på badeværelset. Beboeren motiveres undervejs til at deltage i badet, fx at vaske sig selv i ansigtet og foran på kroppen samt at skylle sig og holde bruseren. Beboeren kan selv hjælpe til med påklædning og tandbørstning.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Beboer mobiliseres med Sara Stedy. Beboer rejser sig selv op på sengekanten, medarbejder korrigerer beboeren til at placere sine fødder korrekt på bundpladen og sikrer ligevægt. Beboer anvender selv fjernbetjeningen ved mobilisering fra siddende til ståfunktion. Beboeren motiveres til selv at deltage ved afklædning, vaske sig selv foran og til selv at løfte den svage arm i forbindelse med badet. Beboer børster selv tænder siddende på stålift. Medarbejder korrigerer beboerens siddestilling. Efterfølgende kører beboerne selv i sin kørestol ud for at få morgenmad i den fælles spise-stue.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 2</u></p> <p>Beboeren har vanskeligt ved at deltage og forstå en instruktion. Medarbejderne motiverer løbende beboer til at deltage ved at føre beboerens hænder til at tage fat eller ved at guide beboerens ben til den ønskede position. Beboeren får en vaskeklud i hånden under badet og motiveres til selv at vaske sit ansigt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld, der ses dog i et observationsstudie eksempler på, at medarbejderne taler om beboer i tredje person.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i forbindelse med hjælpen, hvor beboeren motiveres til at anvende egne mentale og fysiske ressourcer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er et eksempel på en ikke etisk adfærd i forhold til en beboer, som sidder afklædt på badeværelset.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 1</u></p> <p>Medarbejderen har de nødvendige remedier i boligen og inden for rækkevidde. Medarbejder lægger beboerens tøj frem og sikrer, at der er klar på badeværelset. Medarbejderen bliver ikke forstyrret undervejs og forlader ikke boligen, før hjælpen er afsluttet.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Medarbejderen klargør badeværelset og sikrer, at der er de nødvendige remedier i boligen og henter afslutningsvis ståliften. Ved hjælpens afslutning forlader medarbejder boligen for at hente liften tilbage, så beboeren kan mobiliseres til stol.</p>

	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad 2</u></p> <p>Medarbejder har fordelt opgaverne imellem sig, og den medarbejder, som kender beboer bedst, forbliver ved beboeren igennem hele plejen. Badeværelse klargøres, og alle remedier er placeret på rullebord i rækkeafstand.</p> <p>Ingen af de to medarbejdere forstyrres undervejs eller forlader boligen, før opgaven er afsluttet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, så støtten udføres med afsæt i beboerens ønsker og behov og med hensyntagen til beboernes ønske om både tid og ro.</p> <p>Tilsynet vurderer, at tilrettelæggelse af brugen af hjælpemiddel giver forstyrrelse under et observationsstudie.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad</u></p> <p>Da beboerens pleje er færdig, forlader beboer boligen, og medarbejder foretager oprydning. Medarbejder reder sengen, tømmer skraldespand og tager snavset porcelæn med ud af boligen. Medarbejder overholder ikke de hygiejniske principper i forbindelse med badet, da hun ikke bærer forklæde og forlader boligen uden at vaske eller spritte hænder.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Medarbejder reder beboerens seng, mens beboeren klarer toiletbesøg. Hjælpen afsluttes med, at medarbejder foretager oprydning, lægger snavset tøj i beboernes vaskekurv på badeværelse, tømmer skraldespand og lufter ud. Medarbejder overholder de hygiejniske principper i forbindelse med plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad</u></p> <p>Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig, hvor den ene medarbejder foretager sengeredning og oprydning i boligen, mens beboer får brusebad. Medarbejderne overholder som udgangspunkt de hygiejniske principper, dog placeres affaldsnettet i fodenden af sengen under plejen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad</u></p> <p>Beboeren klarer sit toiletbesøg og får mulighed for at sidde lidt alene, hvorefter beboeren med let støtte forflyttes til badestol. Beboer tilbydes hårvask og modtager hjælpen i en kombination af, at beboer selv vasker sig foran og ydes hjælp til den øvrige personlige hygiejne. Medarbejder tørrer beboeren grundigt, og beboer anerkender, at det er dejligt at blive tørret. Herefter tilbydes beboer deodorant og får hjælp til påklædning. Afslutningsvis placeres beboerne ved håndvask, hvor hun reder sit hår og børster tænder.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp</u></p> <p>Beboeren mobiliseres med stålift og køres ud på toilettet. Beboer sidder alene kortvarigt på toilettet og tilbydes efterfølgende hjælp til personlig pleje. Beboeren afklædes, får hjælp til øvre hygiejne og tilbydes at blive smurt med creme på sine ben. Beboeren mobiliseres på stålift og får hjælp til nedre hygiejne.</p>

	<p>Herefter får beboer hjælp til at rede hår og børster selv sine tænder. Afslutningsvis bliver beboeren mobiliseret til kørestol og kan selv forlade boligen for at spise morgenmad i den fælles spisestue.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenhjælp - brusebad</u></p> <p>Beboer får udført nedre hygiejne i sengen og liftes efterfølgende over på bækkenstol, begge medarbejderne støtter og holder fast på beboeren, imens hun liftes og placeres på bækkenstolen. Beboer køres ud på badeværelset og får hjælp til brusebad. Beboeren smøres med creme og får deodorant på samt øvre påklædning. Afslutningsvis mobiliseres beboer tilbage til seng og får hjælp til nedre hygiejne. Beboer lukker sine øjne og ser meget træt ud efter badet. Der sættes afslutningsvis stille musik på, beboeren får sin kugledyne lagt tæt om kroppen og tilbydes et hvil. Beboerne sover, inden medarbejderne forlader boligen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje sker ud fra faglig bevidsthed og med udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ses eksempler på, at de hygiejniske principper ikke overholdes i to observationsstudier.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Opholdsstuerne er indrettet med forskellige møbler fra afdeling til afdeling og i forskellige farver og udtryk. Der er en hjemlig stemning, og tilsynet observerer, at medarbejdere og beboer omgås på en afslappet måde. På gangarealerne står stole rundt, hvor beboerne kan sidde og kigge ud i haven. Der er grønne planter rundt i de enkelte afdelinger.</p> <p>På gangbroen mellem de to bygninger er anbragt møbler, der indbyder til at sættes sig på broen - der er på grund af årstiden koldt på broen.</p> <p>Tilsynet observerer flere gange, at medarbejdere og beboere er i hyggelig samtale. Der bliver talt sammen i en anerkendende og god tone.</p> <p>En medarbejder, som er afløser, træder ud fra en beboers bolig med handsker på. Medarbejder siger med det samme, at det er en fejl, da medarbejder ser tilsynet.</p> <p>På en afdeling sidder fire beboere i formiddagstimerne og ser tv sammen.</p> <p>En medarbejder hjælper en beboer til boligen, medarbejder kalder beboer et kælenavn.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På en afdeling i morgentimerne, er der mange beboere, som spiser morgenmad ude på fællesarealet. Der spises ved to borde, og der er god stemning. En medarbejder sidder også ved bordet og taler med beboerne. Senere sidder et par beboere og ser morgen-tv sammen.</p> <p>Ved frokosten på en afdeling er der snak livlig snak omkring bordet, medarbejderne understøtter samtalen, og der er god stemning. Hver beboer spørges ved navns nævnelse, om hvad de ønsker at spise.</p> <p>På en afdeling til frokost spises der ved tre borde, det ene bord står i et tilstødende rum, og her spiser en beboer, som modtager hjælp fra medarbejder. Medarbejder spørger i mindste detalje til beboers ønsker omkring maden og hjælpen. Medarbejder er lydhør over for beboers ønsker og behov og aflæser beboers kropssprog. Medarbejder spørg igen, hvis der er tvivl om beboers ønsker.</p> <p>Der er ingen pynt, servietter, lys, dug eller dækkeservietter på bordene i to afdelinger.</p>

	En guitarist spiller ældre sange på en afdeling efter frokost - fire beboere sidder og lytter med.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær.	
Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke overholder de hygiejniske retningslinjer.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er glade for at bo på Fælledgården og oplever generelt, at de kan leve det liv de ønsker på plejecentret, og at medarbejderne støtter dem i dette.</p> <p>En beboer siger, at det er fantastisk - det kan ikke være bedre.</p> <p>En beboer har generelt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål, idet beboer er hukommelsessvækket. Beboer udtrykker at være tilfreds med at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer oplever at have mistet livsmodet. Beboer er ikke tilfreds med maden, synes der er meget udenlandsk mad. Beboer ville gerne have traditionelle retter, som stuvet kål og kartofler.</p> <p>En anden beboer er utilfreds med, at der serveres vegetarmad en gang om ugen. Beboer synes, at det er meget kedelig mad. Beboer er utilfreds og oplever sig ikke hørt af køkkenlederen. Beboer ved, at der er tale om en miljødagsorden. En beboer roser maden.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver, at de har selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. En beboer fremhæver, at der er respekt omkring beboers bolig, og at medarbejderne generelt er gode til at banke på og præsentere sig over for beboer. En beboer er synshæmmet og oplever at få støtte til at komme rundt, som beboer ønsker. En beboer er glad for at spise morgenmåltidet i egen bolig og øvrige måltider i fællesskab med naboerne. Beboer anvender sit eget porcelæn til morgenmaden. En beboer savner at gå til maleri, idet det er en aktivitet, der ikke længere tilbydes på plejecentret. Beboer vil desuden gerne danse. En beboer modtager hjælp til at komme i seng. Medarbejderne tilbyder, at beboer kan vente til nattevagten kommer, hvis det passer beboer bedre.</p> <p>Flere beboer kender til klippekortsordningen. En beboer finder, at ordningen er noget pjat. Beboerne beskriver at anvende ordningen til fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Praktiske opgaver i boligen • At købe ind • At gå tur <p>En beboer drømmer om at anvende klippekortet til en tur med metroen, for at vurdere, om beboer i fremtiden selv kan tage med metroen. En anden beboer ønsker at anvende klippekortet til at få hængt julepynt op.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge ved at bo på plejecentret og nævner, at det er medarbejderne og nødkaldet, som gør beboerne trygge.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om tryghed. Tilsynet observerer, at beboer går hjemmavant omkring i afdelingen. Beboer viser tilsynet til boligen og fremstår tryk og hjemmavant. Beboer svarer bekræftende på, at medarbejderne passer beboer godt.</p>

	En beboer bliver rørt, da der tales om at føle sig tryk. Beboer finder, at det hele er så godt. En beboer har tidligere oplevet problemer med, at døren til boligen ikke ville lukke. Det er ordnet nu, og det er vigtigt for beboer, at døren kan lukkes.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en tryk hverdag. Tilsynet vurderer, at enkelte beboere ikke er tilfredse med maden.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de modtager den hjælp, de har behov for. Beboerne kan generelt redegøre for, hvorledes de ville klage, hvis det blev nødvendigt. En beboer referer til beboermødet som et sted, hvor man kan udtrykke sin mening.
Praktisk støtte	Tilsynet observerer, at der i en beboers bolig ligger flere ting på gulvet, og at beboers rollator er snavset. Medarbejder oplyser om, at beboer ikke selv kan samle op fra gulvet, og at beboer er synshæmmet. Der er daglig soignering af boligen. Øvrige boliger og hjælpemidler er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil, ved tilsynets besøg. Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver, inklusive kvaliteten af den rengøring, de modtager. Flere beboere roser rengøringsmedarbejdernes arbejde. En beboer har mange ejendele i sin bolig. Beboer oplyser, at medarbejderne respekterer beboers ønske om at have sine ting omkring sig. En beboer oplyser at have fået sin morgenmedicin for sent to dage i træk. Afdelingsleder bekræfter dette over for tilsynet og kender årsagen til den sene medicinadministration.
Personlig pleje	Beboerne er soignerede. Beboerne oplyser at modtage den aftalte støtte til personlig pleje, ligesom beboerne er tilfredse med hjælpen. Beboerne beskriver varierende behov for hjælp, og at man kan bede om hjælp, til det man har behov for. En beboer drømmer om et ekstra bad hver uge, men har ikke fået spurgt medarbejder, om det kan lade sig gøre.
Kontinuitet i plejen	En del af beboerne kender deres kontaktperson, og alle er tilfredse med samarbejdet med kontaktpersonen. En beboer beskriver, at kontakten er nær og varm. Flere beboere oplever, at der kommer en del afløsere, men det er kun tre beboere, som oplever det som et egentligt problem. En beboer beskriver, at der er mange afløsere og særligt i weekenderne. Det betyder, at beboer forbliver i sin bolig, da der er mere uro blandt de øvrige beboere. Beboer fortæller, at når de faste medarbejdere, som kender beboerne godt, er på arbejdet, så sætter de fx dæmpet musik på fællesarealerne, som virker beroligende.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Tilsynet vurderer, at boliger og hjælpemidler fremstår rene og pæne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med kontinuiteten i hjælpen, men at enkelte beboere oplever, at der kommer mange afløsere.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang. En beboer fortæller at gøre så meget som muligt selv, og at beboer får den nødvendige tid til det, hvilket er meget vigtigt, da beboer har Parkinsons sygdom. En beboer synes ikke at kunne klare noget selv mere. Beboer oplever, at det hele er gået i stå for beboer, og det kniber med luften.</p> <p>Beboerne nævner en række aktiviteter, hvor de bruger deres ressourcer i løbet af dagen, de nævner fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vaske sig • At klæde sig på • At gå ture indenfor • At gå ture udenfor • At besøge en ven på plejecentret • At gøre gymnastik i boligen • At deltage i stolegymnastik • At deltage i at synge • At lægge vasketøj på plads • At spille banko • At rydde op • At ordne planter <p>Flere beboere nævner, at de er meget trætte, og at de derfor ikke orker så meget mere.</p> <p>Ingen beboere oplyser at deltage i praktiske opgaver på fællesarealet. En beboer siger, at beboer har vartet andre op hele livet - derfor må det være slut med det nu.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at anvende deres egen ressourcer mest muligt i hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone. Flere beboere beskriver at have et nært forhold til en eller flere medarbejdere. Beboerne vægter forskellig adfærd hos medarbejderne: et kys på kinden af medarbejder, en gåtur på gangen, en positiv tilgang og hjælp til hverdagens små problemer, humor, at der er respekt omkring beboers bolig.</p> <p>En beboer oplever, at afløsere kan mindre være anerkendende i deres kommunikation.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld, værdig og anerkendende kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	De fleste beboere kan ikke redegøre for overgange mellem sektorer. Tre beboere husker akutte indlæggelser og husker at have fået god hjælp af plejecentrets medarbejdere ved indlæggelsen. To beboere beskriver, hvordan medarbejderne havde rigtigt godt styr på beboers situation og behandling efter hjemkomsten til plejecentret.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at tre beboere beskriver gode forløb omkring deres overgang mellem plejecentret og hospital.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne kender de områder i kvalitetsarbejdet, som ledelsen har udpeget.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med det gode måltid på tværs af huset. Der arbejdes med at udforme en mad- og måltidspolitik, der skal støtte arbejdet med måltiderne. Der fokus på det sociale aspekt og småtspisende beboere. I forhold til dysfagi beskriver medarbejderne, at der er tilbud om dysfagidiæt, og at der kan trækkes på ergoterapeut fra Sundhedscentret ved behov.</p> <p>Der er indsats med omsorgstandplejen, som er et tværfagligt samarbejde, hvor man i høj grad lærer af hinanden. Dysfagi indgår også i projektet med omsorgstandplejen.</p> <p>Der er fokus på det rehabiliterende arbejde, og hvordan beboerne kan støttes via træning til at vedligeholde eller træne forskellige funktioner. Der følges op i afdelingen i forhold til, hvordan beboerne kan træne i hverdagen.</p> <p>Der arbejdes med forflytning og anvendelse af hjælpemidler også i forhold til arbejdsmiljø, så medarbejder ikke belastes unødigt. Medarbejderne beskriver, at det er væsentligt, at der anvendes en rehabiliterende tilgang i anvendelsen af hjælpemidler.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til audit på medicin og dokumentation. Der afholdes tavlemøde på afdelingerne og her drøftes, hvilke problemer og evt. fejl der har været. Der arbejdes på en afdeling med Forbedringsindsats omkring UVI. Medarbejderne beskriver, at alle faggrupper bidrager i kvalitetsarbejdet, og at der er et godt fagligt samarbejde mellem pleje, terapeuter og diætister.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne lægger stor vægt på at lytte til beboerne, og at man agerer efter beboernes udsagn, så de også oplever at være blevet hørt. Det handler om at være nærværende og lyttende og at give tid til beboerne.</p> <p>Kommunikationen skal være to vejs, og der er fokus på kropssprog, både at aflæse beboer og selv at anvende sit kropssprog aktivt samt at være i øjenhøjde med beboer.</p> <p>Der er fokus på, at der er forskel på kemien mellem beboer og forskellige medarbejder, og dette tages der hensyn til.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne spørges til deres ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne giver en række eksempler på selvbestemmelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beboerne bestemmer selv, hvornår de står op og går i seng • Beboerne inddrages i den personlige pleje • Beboerne kan komme i bad om aftenen. • Hvis beboerne ikke kan færdes selvstændig ude, følges de af en medarbejder. <p>En medarbejder beskriver, hvordan en beboers ønske om at komme i bad blev efterkommet.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes også i forhold til beboernes ønsker. Det er kontaktpersonen, som samtaler med beboer om deres ønsker. Medarbejderne oplever, at det er meget forskellige ønsker, beboerne har.</p> <p>Der er også mulighed for at henvise beboerne til fx mandeklub, bridge og andre fælles aktiviteter.</p> <p>Hvis en beboer frasiger sig hjælpen. Har medarbejderne mulighed for at trække på en demens vidensperson. Et eksempel på, hvordan der arbejdes med at imødekomme beboerne, er fx, at bad kan gives på mange forskellige måder, det behøver ikke at være med en bruser.</p> <p>Der anvendes livshistorie og dialog med de pårørende i arbejdet med at forstå beboernes ønsker og behov.</p>
Rehabilitering	<p>Beboernes egne ressourcer inddrages i plejen, i det omfang de kan deltage. Der er opmærksomhed på at opretholde beboernes ressourcer. Der tages løbende stilling til vedligeholdes af beboernes ressourcer under pleje, forflytning, og ved valg af hjælpemidler.</p> <p>På tværs af vagter sikres sammenhænge i rehabiliteringen ved, at nye tiltag og opfølgninger lægges på Cura som en opgave.</p> <p>Der har været besøg i aften- og nattevagten af fysioterapeut og arbejdsmiljø København omkring, hvordan forflytninger foregår i de forskellige vagtlag. Der har både været fokus på rehabilitering og arbejdsmiljø. Der tages ved disse besøg stilling til, om der er de rette hjælpemidler, om de anvendes korrekt, om der er brug for fælles undervisning eller sidemandsoplæring.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for en respektfuld, individuel og nærværende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på at sikre inddragelse og selvbestemmelse for beboerne, og der arbejdes med en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes egne ressourcer inddrages i plejen.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Beboerne inddrages via dialog omkring deres egen tryghed og sikkerhed. Der er på demensafsnittet stor opmærksomhed på ændringer i beboernes adfærd, som typisk kan være på baggrund af en somatisk problemstilling. Alle beboere ernæringscreenses ved indflytning, og der samtales om beboers ønsker omkring maden. Der er løbende opfølgning i forhold til beboernes ernæringsstatus, og der følges gældende anbefalinger for tilbud om vejning.</p> <p>Der arbejdes tværfagligt fx i forhold til tryksår. Der arbejdes med hjælpemidler og forflytning og et evt. venderegime.</p> <p>Der er fokus på det forebyggende arbejde, hvor medarbejderne observerer, og der er opmærksomhed på immobilitet.</p> <p>Der er planlagt en drøftelse omkring forebyggelse, og hvorledes dette skal udføres, ligesom der er plan for undervisning i tidlig opsporing.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med beboernes tryghed og sikkerhed.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejdere, som arbejder i plejen, starter dagen med at orientere sig i Cura. Der er desuden overlap i vagt, hvor der er mulighed for at drøfte beboernes status.</p> <p>Ved den personlige pleje er der fokus på at have de rette remedier til rådighed. Man har telefon med i plejen, og det kan give en del forstyrrelser, når telefonen ringer.</p> <p>Der trækkes i perioder på den del afløserne, og disse får introduktion, inden de starter arbejdet. Afløser vises besøgsplanen, inden de hjælper beboer. Der er læring i, at afløserne læser besøgsplanen, fordi de stiller spørgsmål til det skrevne.</p> <p>Der arbejdes med triagering på en afdeling, og medarbejderne oplever stadig, at det er nyt at arbejde med metoden. Tavlen giver også et godt overblik for afløserne. Der er ikke fast deltagelse af terapeuter i triageringen.</p> <p>Der er tværfaglig konferencer en gang om ugen, som terapeuter, diætister og plejemedarbejdere deltager i. Alle beboere gennemgås på denne måde en gang hver tredje måned. Beboere og pårørende kan deltage i konferencen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der anvendes personlige tablets, og der kan derfor kvitteres for fx medicinadministration i boligen. Større opdateringer er der mulighed for at trække sig tilbage til et kontor for at udføre. Der er desuden mulighed for at deltage i en Cura-café, hvor der er tilbud om sparring.</p> <p>Der samarbejdes med Sundhedscentret om, hvordan der dokumenteres af terapeuterne, idet Cura ikke er egnet til terapeutfaglig dokumentation. Der kan være problemer i forhold til, om plejemedarbejdere finder det, terapeuterne har beskrevet i dokumentationen.</p> <p>Diætisten dokumenterer både i handleanvisninger, helbredstilstande og opgaver.</p>

Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejder redegør for instrukser og vejledning, der findes i mapper og på intranettet. VAR systemet anvendes mere og mere, og der linkes til VAR i dokumentationen.</p> <p>Der findes en mappe, der hedder "Den Praktiske Gris", der fx indeholder beskrivelser af arbejdsgang ved dødsfald, bestilling af blomster mm.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt for arbejdsgange i plejen og for arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens anvendelse i hverdagen. Det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for opdatering af besøgsplanen. Planen opdateres løbende og altid op til en beboerkonference, dvs. hver tredje måned.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanerne, og hvordan disse sikres opdateret.	

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 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 aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Side 4 .

1. afsnit - der bør stå affaldsnet og ikke affaldsspand.
BDO: Tilrettet

Side 5

2. afsnit - der bør stå ” at vi har konstateret at vi ser væggtab, der hvor der er løse tænder”
BDO: Tilrettet

Side 6 mål 2

- .. der bør tilføjes at vi har en køkken/serviceleder - BDO: Tilføjet
- .. afsnit 2 - gruppeleder, der skal stå forstander - BDO: Tilrettet

Side 7 mål 1. ... der er nogle endelser der er forkerte. ” at hjælpe beboer, taler til beboerne
BDO: Tilrettet

Side 8 tilsynets samlede vurdering - der står et X ?? BDO: Slettet

Side 9 mål 3 - ... der bør stå affaldsnet - cirka midt på siden - BDO: Tilrettet

Side 12 mål 2 ---- jeg undrer mig over at vurderes til 2.

BDO: Tilsynet fastholder vurderingen 2 på baggrund af beboernes udtalelser om manglende kontinuitet.

Så har jeg ikke mere til denne rapport som vi er meget tilfredse med

Hej fra Hannah

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 17. oktober 2019 hos Plejecenter Fælledgården, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

Høringssvar fra :

Bestyrelsen for Fælledgården

Bestyrelsen er meget tilfredse det gode 2 tal.

Udtrykker stor ros til medarbejdere, afdelingsledere og ledelsen.

MED udvalget på Fælledgården

Det glæder os på plejehjemmet at vi har fået et godt 2 tal.

Vi har igennem 4 år arbejdet ihærdigt med at få vores pleje af vores beboere til at blive rigtig god med en ordentlig imødekommen tone. Derfor er det en særlig stor glæde at tilsynet kan se vort arbejde.

Vi arbejder selvfølgelig videre med de bemærkninger, som tilsynet har givet os.

De bedste hilsner fra
Hannah Hjorth
Forstander

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.

