

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Dr. Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
November 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	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
Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsensvej 8, 2500 Valby
Leder
Bjarne Webb-Sørensen
Antal boliger
136 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 16. november 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 social- og sundhedsassistenter
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Dr. Ingrid Hjem.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der på flere områder er udfordringer, der kræver fokus for at sikre kvaliteten i indsatserne på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalinger fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, at ledelsen har fokus på beboernes hverdagsliv, samt at organiseringen af kvalitetsarbejdet er tilfredsstillende på plejecentret.

Ved to observationsstudier af personlig pleje vurderer tilsynet, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen, og at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen. Organiseringen af opgaverne i forbindelse med den personlige pleje er tilfredsstillende, ligesom tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres tilfredsstillende. Det observeres, at de hygiejniske principper ikke overholdes i forbindelse med handskeskift under de to observationsstudier.

Ved observationsstudie af et frokostmåltid er det tilsynets vurdering, at der er inddragende kommunikation og rehabiliterende tilgang, ligesom der ses en god rollefordeling og arbejdsgang under måltidet. Under måltidet observeres en god faglig guidning og støtte til at spise. Samtidig observerer tilsynet, at en medarbejder giver hjælp til at spise med en mindre faglig tilgang. Måltidet afsluttes, inden alle beboere er færdige med at spise. Tilsynet vurderer, at en medarbejder anvender tiltaleformer over for en beboer, der er uhensigtsmæssige i forhold til en respektfuld kommunikation.

Under rundgang på plejecentret vurderer tilsynet, at fællesarealerne indbyder til samvær og fællesspisning. En kaffemaskine er placeret uhensigtsmæssigt, hvis beboere i kørestol selv betjener kaffemaskinen.

Tilsynet vurderer, at der på flere afdelinger er tændt tv, uden at der er et målrettet brug.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er glade for at bo på plejecentret, og at beboerne oplever at være trygge. Tilsynet vurderer, at beboerne fortæller om to tilfælde, hvor de ikke oplever, at deres selvbestemmelse respekteres.

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Tilsynet observerer, at ikke alle hjælpemidler rengøres tilstrækkeligt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever kontinuiteten på plejecenteret meget forskelligt. Den ene del af beboergruppen oplever kontinuitet og nærvær fra medarbejderne, mens den anden del oplever manglende kontinuitet og mangel på tid til nærvær. Tilsynet vurderer, at der opleves tilfælde af lang ventetid ved brug af kald.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages i forbindelse med pleje og praktiske gøremål, ligesom der er tilbud om aktiviteter for beboerne, som medarbejderne motiverer beboerne til at deltage i.

Tilsynet vurderer, at der generelt er en respektfuld tilgang til beboerne, og at medarbejderne kommunikerer venligt og værdigt med beboerne. Der er enkelte tilfælde, hvor beboere oplever, at medarbejdere ikke har en ligeværdig og respektfuld tilgang til beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at overgange ved indflytning og indlæggelse fungerer godt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med - og engagerede i - plejecentrets kvalitetsarbejde, samt at medarbejderne kan redegøre for en faglig og differentieret kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse, og at besøgsplanen anvendes som et værktøj til at understøtte dette.

Det er tilsynets vurdering, at klippekortet anvendes til at tilbyde beboerne relevante aktiviteter, og at medarbejderne inddrager beboernes egne ressourcer i plejen.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes tværfagligt i forhold til rehabilitering og træning, og at medarbejderne redegør relevant for arbejdet med beboernes tryghed og sikkerhed. Medarbejderne kender til arbejds-gange for utilsigtede hændelser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør relevant for arbejdsgangene og organisering på plejecentret. Ikke alle etager er nået lige langt i arbejdet med besøgsplanerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplanen skal anvendes.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder, over for en beboer, anvender flere forskellige tiltaleformer, herunder kælenavne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsætter indsatsen omkring medarbejdernes kommunikation over for beboerne, således at der sikres en ligeværdig og anerkende kommunikation.
Tilsynet bemærker, at der er enkelte tilfælde, hvor beboere oplever, at medarbejderne ikke har en ligeværdig og respektfuld tilgang til beboerne.	
Tilsynet bemærker, at de hygiejniske principper ikke overholdes i observationsstudierne af personlig pleje.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sikrer medarbejdernes viden om korrekt hygiejne i forbindelse med personlig pleje.
Tilsynet bemærker, at måltidet afsluttes inden alle beboere er færdige med at spise.	Tilsynet anbefaler, at plejecenteret sikrer de sidste faglige detaljer i forhold til udførelsen af måltidet og i øvrigt fastholder den høje kvalitet, der er i måltidet på plejecentret.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder giver hjælp til at spise med en mindre faglig tilgang.	
Tilsynet bemærker, at der på flere afdelinger er tændt tv uden målrettet brug af beboerne.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret understøtter dialog omkring relevant brug af tv på afdelingerne.
Tilsynet bemærker, at der er beboere på plejecentret, der ikke oplever fuld selvbestemmelse.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at beboernes selvbestemmelse overholdes, herunder ved indgang i beboers bolig.
Tilsynet bemærker, at der er hjælpemidler der ikke er tilstrækkeligt rengjorte.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at hjælpemidler regelmæssigt rengøres.
Tilsynet bemærker, at beboerne har meget forskellige oplevelser af kontinuiteten på plejecentret.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen indfører indsatser, der sikrer beboernes oplevelse af kontinuitet.
Tilsynet bemærker, at nogle beboere har oplevet lang ventetid ved brug af kaldeanlægget.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, så beboernes forventninger til besvarelse af nødkald besvares bedst muligt.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Ledelsen beskriver, hvorledes der er fulgt op i forhold til anbefalinger ved sidste tilsyn i 2016.</p> <p>Tilsynet anbefalede, at plejecentret igangsætter initiativer, således at medarbejderne trænes og styrkes i den kommunikative tilgang.</p> <p>Leder fortæller, at der har været holdt heldagskurser for hele medarbejdergruppen med emnet kommunikation. Der har ligeledes været fokus på, hvordan man som leder taler til medarbejderne, og hvordan medarbejderne taler med hinanden. Leder er ansat på plejecentret i år og har en forventning om, at han som leder vil påvirke værdier og kommunikationen i en ligeværdig og anerkendende retning.</p> <p>Tilsynet anbefalede i 2016, at der arbejdes med kontaktpersonsprincippet, således at der skabes mere synlighed og gennemsækelighed for den enkelte beboer.</p> <p>Leder beskriver, at et forløb med konsulent er iværksat i forhold til hverdagslivet på plejecentret. Der vil i den forbindelse også blive arbejdet med plejecentrets fysiske indretning. I den forbindelse skal det synliggøres over for beboerne, hvem der er deres kontaktperson.</p> <p>Tilsynet anbefalede i 2016, at der etableres arbejds gange, således at beboernes døgn- og ugeplan bliver tilgængelig og anvendes af afløsere, før de bestrider opgaver omkring beboeren</p> <p>Leder fortæller, at man vil blive hjulpet af det nye omsorgssystem, som afløsere har adgang til. Leder beskriver, at man er udfordret af antallet af tablets. Plejecentret er i gang med at anskaffe flere tablets.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på anbefalinger fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver udvalgte indsatser på plejecentret. Omsorgssystemet Cura er under implementering. I den forbindelse har der været fokus på, hvordan man løfter det generelle faglige niveau på plejecentret. Implementeringen har derfor også omhandlet den faglige forståelse hos medarbejderne - og ikke blot en mekanisk tilgang til systemets betjening.</p> <p>Et væsentligt fokusområde på plejecentret er aktiviteter og hverdagsliv. Leder fortæller, at plejecentret har været udfordret af Klippeplansordningen, da denne ikke tidligere har været helt implementeret i hverdagen.</p>

	<p>To medarbejdere er ansat til at varetage plejecentrets aktiviteter, og de kan også varetage klippekortsaktiviteter. Leder fortæller, at det er målet, at aktiviteter skal være mere tydeligt etableret i hverdagen på plejecentret. Derfor er Oasen flyttet fra kælderens til 1. og 2. sal. Aktiviteterne er dermed tættere på beboerne.</p> <p>Leder fortæller, at han hver anden måned afholder beboerkaffemøde, hvor emner der fylder meget for beboerne, tages op. For leder er det væsentligt, at beboernes synspunkter på hverdagslivet er med til at sætte retning for arbejdet på plejecentret.</p> <p>Leder fortæller, at plejecentret ikke længere har et beboerblad. I den forbindelse har man bl.a. erstattet månedsmenuplanen med en ugentlig menuplan for at sikre, at køkkenet kan agere aktuelt. Der er desuden lavet en månedsfolder med aktiviteter. Løbende små udgivelser med forskellige informationer har således erstattet det traditionelle beboerblad.</p> <p>Der arbejdes desuden med forbedringsindsatsen i forhold til medicin.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Brugerundersøgelsen i 2016 var lavere end øvrige vurderinger. Her forventer leder, at denne er blevet bedre i 2017.</p> <p>Leder er opmærksom på, at personaleomsætningen er høj. Dette kan muligvis ses som en konsekvens af, at der arbejdes med en række forbedringstiltag, som stiller nye forventninger og krav til medarbejderne.</p> <p>Der er stort fokus på at skabe læring på baggrund af de fejl, der sker.</p> <p>Alle medarbejdere indberetter utilsigtede hændelser. Plejecentrets sous-chef har ansvar for det tværgående overblik og sikrer, at der udsendes statistik. Afdelingslederne er med til at understøtte læring på baggrund af de utilsigtede hændelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og at ledelsen har fokus på beboernes hverdagsliv.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der er fire etager på plejecentret, og hver etage er delt op i tre grupper. Der er en afdelingsleder og en sygeplejerske tilknyttet hver etage samt en demenssygeplejerske, der går på tværs.</p> <p>Afdelingslederne er uddannet social- og sundhedsassistenter. To sygeplejersker er kliniske vejledere, mens en sygeplejerske har ansvar for telemedicin. Sygeplejerskerne refererer til leder, da sygeplejerskerne går på tværs af organisationen.</p> <p>I hver gruppe er der en basisassistent, der har overblik over medicingivning samt har lægekontakten.</p> <p>Der er terapeuter i huset tre dage om ugen, der deltager i tværfaglige konferencer.</p> <p>Der er møder på afdelingsniveau og møder på tværs af huset. Alle møder formålsbeskrives, således at man ved, hvad formålet med det enkelte møde er. Der er morgenmøder, koordineringsmøder, ledergruppemøder mv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organisering af kvalitetsarbejdet er tilfredsstillende på plejecentret.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen er interesseret i alle tilsynets fokusområder.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u> Beboer oplyses om, at tilsynet er med. Medarbejder sætter sig på hug flere gange og taler til beboer i øjenhøjde. Der tales om hverdagsting, og medarbejder spørger beboer, hvad hun skal lave i dag. Medarbejder anerkender beboer og siger, at hun klarer det godt, herunder at beboer må sige til, hvis der skal holdes en lille pause undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u> Beboer informeres om, at tilsynet er med. Medarbejder spørger ind til, om beboer har sovet godt. Medarbejder fortæller løbende, hvad hun fortæger sig. Beboer siger ikke meget, men det er tydeligt, at beboer er tryk ved medarbejder. Medarbejder taler i korte sætninger, så beboer har nemt ved at forstå medarbejder. Beboer roses og anerkendes undervejs.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Tilsynet observerer frokostmåltid på et afsnit. Der er god stemning, og kommunikationen er målrettet den enkelte beboer. Imens beboerne så småt ankommer i spisestuen, er der en lidt stille. Efter kort tid sætter en medarbejder sig ned og begynder at tale med beboerne. Der tales om det forestående valg, og om hvad beboerne skal juleaften. En beboer fortæller, at hun godt kunne tænke sig, at der blev sunget lidt flere julesalmer juleaften. Medarbejder svarer beboer, at hun vil gå videre med dette.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder har en rigtig god evne til at få inddraget alle beboere i de emner, der tales om. Medarbejder henvender sig til hver enkelt beboer og spørger, hvad vedkommende mener om emnet. Beboerne spørger ind til, om de kan lide maden.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder, over for en beboer anvender flere forskellige tiltaleformer, herunder kælenavne, der er uhensigtsmæssige i forhold til en respektfuld kommunikation.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u> Beboer spørges, om hun vil have rent tøj på i dag. Medarbejder viser forskellige sæt tøj for beboer. Beboer inddrages undervejs, idet medarbejder er opmærksom på at informere beboer, inden en ny handling indledes.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 2:</u> Medarbejder spørger ind til, om beboers ben er ømme. Beboer spørges i forbindelse med påklædning ind til, om tøjet sidder behageligt. Medarbejder spørger beboer, om hun snart vil klippes. Beboer siger, at hun ikke vil klippes før næste uge. Da beboer har fået redt hår, spørger medarbejder, om hun er tilfreds med frisuren. Beboer spørges, om hun sidder godt, da hun er blevet liftet til kørestolen.</p>

	<p>Medarbejder spørger omhyggeligt ind til, hvad beboer ønsker at spise. Beboer har begrænset sprog, og medarbejder kommer derfor med forskellige forslag, indtil beboer nikker.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboerne kan selv forsyne sig med mad, de har lyst til, fra skåle og fade. Da måltidet er gået i gang, beder en medarbejder om beboernes opmærksomhed. Medarbejder spørger beboerne, om de har lyst til at deltage i et arrangement, hvor der vil blive serveret suppe, steg og is. Beboerne giver udtryk for, at dette er en god idé. Herefter spørger medarbejder, hvilken slags suppe, steg og is beboerne ønsker.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u></p> <p>Medarbejder placerer rollatoren foran beboer, så beboer selv kan transportere sig fra sengen til badeværelset. Beboer holder sig selv stående, mens medarbejder udfører nedre hygiejne. Beboer placeres foran spejlet og renser selv sin tandprotese. Det observeres, at der samarbejdes omkring af- og påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 2:</u></p> <p>Den personlige hygiejne udføres i sengen, og beboer motiveres til selv at vende sig flere gange. I forbindelse med liftning samarbejdes der mellem medarbejder og beboer. Beboer har dog begrænsede ressourcer. Den øvre hygiejne udføres på badeværelse, og beboer inddrages i dette ved fx at løfte armene, læne sig frem i kørestolen mv.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>En beboer kommer gående med sin rollator ind i spisestuen. En medarbejder bliver opmærksom på beboer og siger, at hvis beboer har behov for det, må beboer gerne tage sin rollator med hen til bordet. Alternativt kan hun stille den sammen med de øvrige rollatorer og gå hen til sin plads.</p> <p>De beboere, der har ressourcerne, forsyner sig fra fade og skåle. Beboerne skænker vand fra kander.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er inddragende kommunikation og rehabiliterende tilgang under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der anvendes tiltaleformer, der ikke er hensigtsmæssige i forhold til en respektfuld kommunikation.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u></p> <p>Medarbejder er nærværende under plejeforløbet. Medarbejder arbejder systematisk, og det observeres blandt andet, at medarbejder varetager praktiske gøremål, mens beboer får tid på toilettet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 2:</u></p> <p>Medarbejder finder de nødvendige remedier frem på et bord, inden den nedre hygiejne indledes i sengen. Plejeforløbet forløber uden afbrydelser. Medarbejder anvender tiden, hvor beboer sidder på toilettet, til praktiske gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Medarbejderne gør de sidste ting klar, imens beboerne ankommer til måltidet. Efter kort tid fordeler to af de tre medarbejdere sig mellem bordene.</p>

	<p>Den sidste medarbejder fortsætter med at ordne praktiske ting. Hjælpe-midler er placeret hensigtsmæssigt under måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne begynder at rydde af, inden alle er færdige med at spise.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af opgaverne i forbindelse med den personlige pleje foregår tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en god rollefordeling og arbejdsgang under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at måltidet afsluttes inden alle beboere er færdige med at spise.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u></p> <p>Medarbejder varetager praktiske gøremål, herunder redder seng og fjerner beskidt service. Beboers sengebord gøres rent, og medarbejder gør rent og rydder op på badeværelset efter plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 2:</u></p> <p>Medarbejder lægger rent linned på beboers seng. Beboers seng redes, og der lægges sengetæppe på. Der luftes ud. Da beboer er kørt til morgenmad, går medarbejder tilbage i boligen og rydder op.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>De beboere, der har behov for dette, støttes og guides i forbindelse med indtagelse af måltidet. En beboer bliver frustreret over sine problemer med at tygge og synke. Medarbejder beroliger beboer ved at guide beboer i forhold til, hvordan beboer skal spise maden på en god måde.</p> <p>En medarbejder klargør maden til en beboer, der skal have specialkost og hjælp til indtagelse. Tilsynet bemærker, at medarbejder hjælper beboer med at spise stående ved siden af beboer. Medarbejder taler ikke med beboer eller orienterer hende løbende under hjælpen. En anden medarbejder hjælper senere beboer med at drikke mælk. Medarbejder spørger beboer, om hun er klar til at få en tår og taler løbende med beboer. Medarbejder bruger ligeledes guidning i forhold til at få beboer til at åbne munden.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje 1:</u></p> <p>Beboer transporterer sig med rollator fra seng til badeværelse. Beboer får tid alene på badeværelset. Der udføres herefter nedre hygiejne. Beboer får bagefter rent tøj på. Efterfølgende placeres beboer foran spejlet, hvor der redes hår. Medarbejder er iført handsker i forbindelse med plejen, men spritter ikke konsekvent hænder imellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje 2:</u></p> <p>Medarbejder smører beboers ben med creme og fortæller beboer, at benene har fået en flot farve. Nedre hygiejne udføres i sengen, og beboer liftes efterfølgende til bækkenstol og får tid alene på badeværelset. Medarbejder aftaler med beboer, at hun kan kalde, når hun er færdig. Herefter udføres øvre hygiejne på toilettet. Dette sker med engangsvaskeklude. Beboer får børstet tænder og redt hår. Til sidst liftes beboer til sin kørestol. Medarbejder er meget opmærksom på, at beboer sidder godt. Medarbejder er iført handsker i forbindelse med plejen, men spritter ikke konsekvent hænder imellem handskeskift.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske principper ikke overholdes i observationsstudierne af personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at der ses god faglig udførelse af guidning og støtte til at spise.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder giver hjælp til at spise med en mindre faglig tilgang.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Flere steder på fællesarealerne er der etableret bænke langs gangene, hvor beboerne kan tage et hvil. På en afdeling står der motionscykler.</p> <p>Tilsynet ser i et afdelingskøkken en beboer i kørestol, der rækker efter en kaffekande med varm kaffe. Kanden er over hovedhøjde for beboer, og beboer får med besvær skænket en kop kaffe. Tilsynet spørger tilstedeværende medarbejder, om situationen er farlig. Medarbejder bekræfter og fortæller, at det ikke er meningen, at beboer skal tage kaffen selv.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne observerer tilsynet flere beboere, der sidder og spiser morgenmad i afdelingernes fællestuer. Der er medarbejdere omkring beboerne. I en spisestue sidder tre beboere og spiser morgenmad. Beboerne spiser forskellig mad, og smører selv maden. Tv kører med morgen-tv. To af beboerne sidder med ryggen til skærmen. Tilsynet spørger beboerne, om de følger med i udsendelsen, og beboerne svarer, at de ikke rigtig kan høre, hvad der bliver sagt.</p> <p>Tilsynet bemærker på en anden afdeling, at et fjernsyn kører på "tv-over-sigten" med meget høj popmusik, hvilket skaber en mindre hyggelig stemning.</p> <p>På en tredje afdeling er tv'et ligeledes tændt. En beboer sidder med tæppe omkring sig i en lænestol og ser en udsendelse. På en afdeling sidder to beboere og ser en gammel dansk film, mens omkring fem medarbejdere sidder og holder pause i den anden ende af rummet.</p> <p>Senere på dagen observerer tilsynet to beboere, der træner i træningssalen under tilstedeværelse af to medarbejdere.</p> <p>Dagens aktivitet på plejecentret er en tur til Den Blå Planet og en læse-gruppe om eftermiddagen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne indbyder til samvær og fællesspisning.

Tilsynet vurderer, at kaffemaskinen er placeret uhensigtsmæssigt, hvis beboere i kørestol selv betjener kaffemaskinen.

Tilsynet vurderer, at der på flere afdelinger er tændt tv uden målrettet brug fra beboerne.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

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

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet interviewer 12 beboere i deres bolig.</p> <p>Beboerne er generelt glade for at bo på plejecentret. Beboerne nævner, at medarbejderne er søde og venlige, og at der er en god hverdag.</p>

	<p>En beboer beskriver, at hun ikke rigtigt er faldet til. Beboer finder plejecentret meget institutionspræget og finder ikke sin bolig særlig hyggelig.</p> <p>To beboere beskriver, at ikke alle medarbejdere ved, hvordan maden skal serveres. Beboerne giver et eksempel på gule ærter, der blev serveret på en forkert måde og fortæller, at medarbejderne ikke ved, hvilke retter der skal serveres som forret og hovedret. En beboer siger, at man kan tale med medarbejderne om det, og så bliver det serveret rigtigt. En beboer finder, at maden somme tider er mærkeligt sammensat.</p> <p>En beboer er troende og nyder, at der er andre at tale med om Biblen.</p> <p>En anden beboer er ked af ikke at kunne komme ud på sin terrasse selv på grund af dørtrinet i terrassedøren. Beboer og pårørende har forsøgt at henvende sig til boligafdelingen og til medarbejderne på plejecentret, men det har ikke hjulpet. Beboer er ikke tryk ved at være på terrassen, hvis beboer ikke selv kan komme ind igen.</p> <p>En beboer finder, at der mangler aktiviteter i hverdagen. Beboer vil gerne have underholdning, samtale og besøg. Beboer oplevede, at medarbejderne tidligere kom ind og sludrede i boligen. Nu er de medarbejdere ikke længere ansat på plejecentret, og der kommer ikke længere nogle og samtaler.</p>
Selvbestemmelse	<p>Langt de fleste beboere beskriver, at de har selvbestemmelse i hverdagen. Beboerne fortæller, at de selv bestemmer, hvornår de står op, og hvornår de går i seng. En beboer synes, at medarbejderne spørger meget ind til vaner og ønsker, fx til tøjvalg. En anden beboer fortæller, at det er muligt at udskyde badet en enkelt dag. Beboer har desuden ønsket en bestemt medarbejder til at hjælpe, og det er blevet efterkommet.</p> <p>En beboer oplever fuldstændig selvbestemmelse og er meget selvhjulpen. Samme beboer fortæller, at medarbejderne ikke banker på, inden de går ind i boligen. Beboer oplever ikke, at det er særligt hensigtsmæssigt.</p> <p>En enkelt beboer oplever ikke selvbestemmelse i hverdagen. Beboer fortæller, at hun gerne vil i seng kl. 22, men beboer har en oplevelse af, at personalet gerne vil være færdige, og derfor kommer beboer i seng kl. 21. Beboer har ikke bedt om at få det ændret.</p> <p>Beboerne er generelt godt bekendt med klippekortsordningen. I flere boliger ses et skema til registrering af brugte klip. Flere kvindelige beboere anvender klip i neglecaféen. En beboer er uforstående over for at skulle betale 10 kroner for neglecaféen, når hun samtidig har brugt et klip.</p> <p>En anden beboer er bekendt med klippekortet, men bruger det ikke. Beboer oplever samtidig ikke, at medarbejderne har tid til at tage en snak. Beboer siger, at det nok er hendes egen skyld, da hun jo bare kan tage et klip på klippekortet.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere, tilsynet har talt med, beskriver, at det er trygt at bo på plejecentret. Beboerne fremhæver, at det er den hurtige og tætte adgang til hjælp, der giver trygheden. En beboer beskriver, at det er omsorgen på plejecentret, der giver tryghed. En beboer med hukommelsesproblemer oplever, at det er rart, at der er mulighed for støtte til at strukturere hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er glade for at bo på plejecentret, og at beboerne oplever at være trygge.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer ikke oplever at have fuld selvbestemmelse i hverdagen, fx i forhold til beboers ønsker til sovetider.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboers selvbestemmelse ikke respekteres, idet medarbejdere går ind i boligen uden at banke på.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne beskriver, at få den hjælp de har behov for. Beboerne beskriver, at de ved, hvor de kan henvende sig, hvis de ønsker at klage.
Praktisk støtte	Boligerne fremstår rene og ryddelige. Tilsynet observerer en snavset kørestol og en snavset rollator. Beboerne modtager den aftalte praktiske hjælp. Beboerne beskriver generelt at være tilfredse med den praktiske hjælp. Dog oplever en beboer i en periode med afløsning, at rengøringen ikke var tilfredsstillende. To beboere oplever, at vasketøj bliver væk. En beboer har nu pårørende til at vaske det pæneste tøj, mens en anden beboer oplever, at håndklæder ikke kommer retur efter vask.
Personlig pleje	Beboerne fremtræder velsoignerede. Beboerne udtrykker, at de modtager den aftalte hjælp, og at de får god støtte til badning.
Kontinuitet i plejen	Beboerne beskriver generelt at kende deres kontaktperson. Halvdelen af beboerne beskriver, at de oplever kontinuitet. En beboer fortæller, at der på tilsynsdagen allerede har været tre medarbejdere inde og hilse på beboer. Beboer oplever, at der er tid til at sidde kort ned og tage en lille snak. En anden beboer beskriver, at der ofte er tid til en lille samtale, men at medarbejderne altid har meget travlt om morgenen. En beboer udtrykker spontant, at kontaktpersonen har fri, men at det jo ikke betyder noget. Beboer oplever kontinuitet i plejen, og der er genkendelighed i medarbejderne, der er meget hjælpsomme. Den anden halvdel af beboerne oplever mangel på kontinuitet i medarbejdergruppen. En beboer beskriver, at medarbejderne har meget travlt, og at de ikke har tid til en lille snak. En anden beboer beskriver, at der ofte er mange forskellige medarbejdere, hvilket påvirker kvaliteten af plejen. Beboer er meget afhængig af hjælpen og ville ønske, at der var en højere grad af kontinuitet i plejen. Tre beboere beskriver, at der kan være lang ventetid på nødkald. En beboer har oplevet, at en medarbejder siger, at vedkommende ikke kan være to steder på en gang. En anden beboer beskriver, at der er et problem om natten med ventetiden, når beboer skal på toilettet, ventetiden gør, at beboeren ikke altid kan holde sig.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den nødvendige pleje og omsorg. Tilsynet vurderer, at ikke alle hjælpemidler rengøres tilstrækkeligt. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuiteten på plejecenteret meget forskelligt. Den ene del af beboergruppen oplever kontinuitet og nærvær fra medarbejderne, mens den anden del oplever manglende kontinuitet og mangel på tid til nærvær. Tilsynet vurderer, at der opleves tilfælde af lang ventetid ved brug af kald.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne beskriver, at de inddrages i den personlige pleje. Beboerne beskriver, hvordan de foretager så meget som muligt af plejen selv. Beboerne giver eksempler, som at <ul style="list-style-type: none"> • Vaske sig

	<ul style="list-style-type: none"> • Vaske dele af kroppen selv • Foretaget en del af badet • Børste tænder <p>Beboerne fortæller, hvordan de inddrages i hverdagens opgaver og anvender egne ressourcer. Medarbejderne motiverer beboerne til at holde sig aktive. Beboerne giver eksempler, som at</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lægge vasketøj på plads • Ordne blomster • Vaske op i egen bolig • Dække bord på fællesarealet • Træne sine arme ved at køre kørestol • Gå lange ture på plejecentret mange gange om dagen <p>En beboer holder sig i gang og går meget op i at gøre mest muligt selv, fx ved at spise selv samt stimulere sig mentalt. Beboer føler sig meget begrænset, men personalet er gode til inddrage beboer i mindre gøremål. En beboer savner, at maden serveres i skåle, fordi beboer gerne selv vil tage maden. Beboer mener, at det går ud over selvstændigheden, når man ikke selv kan tage maden.</p> <p>Beboerne fortæller, at der er en række forskellige aktiviteter på plejecentret, og at der kommer en oversigt hver måned. Beboerne nævner aktiviteter som oplæsning, foredrag, stolegymnastik, udflugter, neglecaféen mm. En beboer fortæller, at hun går til oplæsning og stolegymnastik. Andre beboere fortæller, at de træner og går ture.</p> <p>Et par beboere fortæller, at de ikke lyst til at deltage i aktiviteter, mens en enkelt beboer slet ikke oplever, at der aktiviteter på plejecentret.</p> <p>En beboer savner, at der er mere samvær for mænd, fordi vedkommende savner ligesindede at tale med.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages i forbindelse med pleje og praktiske gøremål.

Tilsynet vurderer, at der er tilbud om aktiviteter for beboerne, og at medarbejderne motiverer beboerne til at deltage.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er venlige og imødekommende, samt at de møder beboerne med respekt.</p> <p>En enkelt beboere oplever, at der er medarbejdere, der har sprogvanskeligheder.</p> <p>En beboer har overhørt, at medarbejdere taler til andre beboere på en måde, som var de børn. Beboer beskriver, at det er en nedladende tone, som beboer finder ubehagelig.</p> <p>En anden beboer har haft en oplevelse af, at en medarbejder ikke behandle hende som et voksent menneske. Beboer oplevede dette som uværdigt og beskriver, at hun blev såret.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt er en respektfuld tilgang til beboerne, og at medarbejderne kommunikerer venligt og værdigt med beboerne.

Tilsynet vurderer, at der er enkelte tilfælde, hvor beboere oplever, at medarbejdere ikke har en ligeværdig og respektfuld tilgang til beboerne.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Halvdelen af beboerne, tilsynet taler med, har været indlagt en eller flere gange, imens de har boet på plejecentret. Alle disse beboere har oplevet gode overgange. En beboer beskriver, at der er dejligt at komme tilbage til plejecentret. En anden beboer beskriver at have fået alle de oplysninger og informationer, som beboer har haft behov for.</p> <p>Tre beboere beskriver deres indflytning på plejecentret for tilsynet. Alle tre oplevede at føle sig velkomne på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at overgangene forløber godt på plejecentret.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet meget med at implementere Cura. Der har været e-learning og formidling ved læringsteam. En medarbejder har været til undervisning på lokalområdekantoret. Denne undervisning var virkelig god.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der stadig er udfordringer i arbejdet med Cura. Implementeringen har generelt været udfordret af udskiftning i personalegruppen og ændringer i anvendelsen af systemet under implementeringen. På en enkelt etage er implementeringen ifølge medarbejderne dog forløbet væsentligt bedre.</p> <p>Der har været arbejdet med forbedringsindsatsen, hvor fokus især er på medicin. Medarbejderne redegør for baggrunden for indsatsen. Der arbejdes lige nu med udlevering af PN-medicin og dispensering af medicin.</p> <p>Der arbejdes med PDSA-cirklen i forhold til forbedringer, og medarbejderne er meget glade for dette arbejde. Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med medicinskema og medicingivning. Der tages udgangspunkt i beboerens behov. Medarbejderne oplever, at det er en stor, men god proces.</p> <p>Der er ansat en personlig træner til medarbejderne, hvor de træner to gange om ugen i 30 minutter. Medarbejderne er rigtig glade for tilbuddet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med - og engagerede i - plejecentrets kvalitetsarbejde.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at der har været afholdt personaledag om kommunikation. Det blev drøftet, hvordan der bedst kommunikeres med beboere med psykisk sygdom og desuden, at det er vigtigt at inddrage beboerne og at spørge til beboernes ønsker.

	<p>Medarbejderne beskriver, at demenssygeplejersken inddrages i forhold til, hvordan man taler med beboere med demens. I denne dialog peges på individuelle løsninger. Der arbejdes med kommunikation gennem berøring. Medarbejderne er opmærksomme på at få tilsagn fra beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det ligeledes er væsentligt at møde beboerne ligeværdigt og med udgangspunkt i det enkelte menneske.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på ikke at konfliktoptrappe i dialogen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at det drøftes i medarbejdergruppen, at beboerne har selvbestemmelse, og at der skal tages udgangspunkt i beboernes ønsker. Besøgsplanen er væsentlig for at få kendskab til alle beboeres ønsker. Desuden anvendes livshistorie og dialog med pårørende, hvis en beboer ikke kan udtrykke sine ønsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med klippekortsordningen, og at der registres, hvad klippene anvendes til.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at klippekortet kan anvendes på mange forskellige aktiviteter. I forhold til beboere, der ikke kan udtrykke deres ønsker, inddrages pårørende, og der bruges livshistorie til at planlægge aktiviteter. Klippekortet anvendes også til fx at lave mad sammen. Medarbejderne oplever, at registrering af klippekortsaktiviteter er med til at holde fokus på aktiviteter. Der er ansat en aktivitetsvagt på hver etage om aftenen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering i høj grad handler om at fastholde beboernes ressourcer. Det er vigtigt, at beboernes ressourcer prioriteres. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan beboerne inddrages i den daglige pleje i forhold til deres individuelle funktionsniveau. Medarbejderne motiverer beboerne til at tage tøj på, børste tænder mm.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med guidning af beboere med demens, og at dette beskrives i besøgsplanen.</p> <p>Der er mange beboere, der udskrives med en genoptræningsplan. Der vejledes i øvelser, som medarbejderne kan udføre sammen med beboerne. Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde med fysio- og ergoterapeut.</p> <p>Der afholdes tværfaglig konferencer med fysio- og ergoterapeuter, sygeplejersker og udvalgte medarbejdere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for en faglig og differentieret kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse, og at besøgsplanen anvendes som et værktøj til at understøtte dette.

Tilsynet vurderer, at klippekortet anvendes til at tilbyde beboerne relevante aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at inddrage beboernes egne ressourcer i plejen.

Tilsynet vurderer, at der arbejdes tværfagligt i forhold til rehabilitering og træning.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed gives ved kontinuitet, struktur i hverdagen, og at man overholder aftaler med beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at spørge til beboerens behov for tryghed, fx åben eller lukke dør til gangen, et tæppe på dynen mm.</p> <p>Der arbejdes med kontaktpersonordningen. Det er primært kontaktpersonen, der har kontakt til pårørende, og som organiserer praktiske opgaver som fx mærkning af tøj mm.</p>

	<p>I forhold til beboernes sikkerhed arbejdes med medicininterval, medicindosering, beskrivelse af beboers behov for liftning og støtte ved liftning. Der arbejdes ikke med triagering. Beboernes status drøftes for at sikre tidlig opsporing. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at observere beboerne både psykisk og fysisk og at foretage fx regelmæssig vejning.</p> <p>Viden om beboernes tilstand deles via dokumentationen og ved drøftelser på fx formiddagsmøde og ved tilknyttet læge.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at alle har ansvar for at indberette utilsigtede hændelser, fx fald, urinvejsinfektioner, sår og infektioner.</p> <p>Der følges op på utilsigtede hændelser ved souschef og afdelingsleder. Desuden er der nogle sager, der drøftes i social- og sundhedsassistentgruppen. Medarbejderne kender ikke til statistikkerne for utilsigtede hændelser. Det er sygeplejerskerne, der sørger for opsamling i forhold til, om der er brug for tværgående indsats eller en indsats på afdelingen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er vigtigt, at der indberettes utilsigtede hændelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for arbejdet med beboernes tryghed og sikkerhed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til arbejdsgange for utilsigtede hændelser.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at der ikke er overlap i vagt ved dagvags start. Medarbejderne orienterer sig i Cura for at blive bekendte med ændringer i den enkelte beboers status i sidste vagt. Der er overlap til aftenvag ved to hjælpere. Medarbejderne finder, at det er en ulempe, at det ikke er social- og sundhedsassistenter, der lapper over i vagtskiftet.</p> <p>Der er dagligt møde klokken 8.00, hvor dagens aktiviteter drøftes. Efterfølgende drøftes det i gruppen, hvordan dagens opgaver fordeles mellem medarbejderne. Som udgangspunkt er det kontaktpersonen, der varetager plejen hos sine beboere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er en del afbrydelser i arbejdet, særligt fra telefoner. Det prioriteres, hvilke opkald der er nødvendige at tage.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det er vanskeligt at have tid nok til dokumentation. På en etage fungerer dokumentationen godt. Der dokumenteres løbende.</p> <p>Der sparres indbyrdes imellem social- og sundhedsassistenterne, og der gives sparring fra sygeplejerskerne. Der afholdes møder og undervisning samt en brugercafé i forhold til dokumentation.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender PPS og metodehåndbogen med husets procedurer og arbejdsgange.</p> <p>Medarbejderne giver eksempler på, hvilke vejledninger de anvender, herunder medicin, ind- og udflytning, sonde og sårpleje.</p> <p>Nyansatte skal læse medicininstruks, inden de må påbegynde arbejdet.</p> <p>For afløsere er der en liste over, hvad de skal igennem, inden de kan igangsætte arbejdet på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for arbejdsgangene og organisering på plejecentret.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at de er i proces med besøgsplanen. Det er lidt forskelligt, hvor langt afdelingerne er med at udarbejde besøgsplanerne.</p> <p>Besøgsplanerne revideres ved ændringer - og ellers hver tredje måned. Besøgsplanen skal dække døgnet og indeholde beskrivelser af personlig pleje, tiltaleform, toiletvaner mm.</p> <p>Besøgsplanen skal sikre, at man kan udføre plejen på den måde, som den enkelte beboer har ønske om.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at ikke alle etager er nået lige langt med arbejdet med besøgsplanerne</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplanen skal anvendes.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2017" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.
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.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

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

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

Kære Anne

Vi har ingen bemærkninger til det faktuelle

Med venlig hilsen

Bjarne Webb
Forstander
Dronning Ingrid's Hjem

BILAG - FORMEL HØRING

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, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

