

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Egebo

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

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj
Leder
Anne Mayo
Antal boliger
120 boliger
Dato for tilsynsbesøg
16. oktober 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• 3 observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter, 1 sygeplejersker, 1 ergoterapeut)•
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Charlotte Urhammer, Manager, sygeplejerske og MPG Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhed Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn. Der er ledelsesmæssigt fokus på organiseringen og fagligheden på plejecentret. Der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for at leve det liv, som de ønsker. Beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed på plejecentret. Beboerne modtager den omsorg og pleje, som de har behov for, herunder oplever de generelt kontinuitet i plejen. Det bemærkes dog, at en beboere oplever travlhed og afbrydelser i forbindelse med hjælpen i aftenvagten. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en høj grad af inddragelse, herunder mulighed for at anvende egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at kommunikationen bærer præg af anerkendelse og ligeværdighed. Tilsynet vurderer, at overgange mellem sektorer foregår på en god måde og uden udfordringer for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der i forbindelse med observationsstudierne forekommer en respektfuld og anerkennende kommunikation. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse. Endelig ses der en rehabiliterende tilgang både i forbindelse med den personlige pleje og måltidet. Medarbejderne arbejder systematisk, herunder bevidste om at minimere afbrydelse i arbejdet. Der forekommer en u hensigtsmæssig arbejdsgang i forbindelse med udlevering af medicin, idet medarbejderne ikke observerer, at denne indtages. Den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på faglig og kompetent vis, dog bemærkes det, at de hygiejniske retningslinjer i et tilfælde ikke overholdes, da der ikke sprittes hænder mellem handskeskift. Tilsynet vurderer, at der hersker en god stemning og et aktivt miljø på fællesarealerne, som er indrettet under hensyntagen til målgruppen. De tilstedeværende personalemæssige ressourcer kan fordeles på en mere hensigtsmæssig måde, idet der under tilsynsbesøget ses eksempler på mange medarbejdere omkring relativt få beboere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for aktuelle fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Videre er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse. Medarbejderne tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan på faglig vis redegøre for, hvordan beboerne sikres tryghed og sikkerhed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvordan der sikres en systematisk og organiseret arbejdsgang i forhold til både plejeopgaver samt arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og vejledninger. Medarbejderne er bekendte med besøgsplanen og dennes formål. Videre er det tilsynets vurdering, at besøgsplanen anvendes som tiltænkt.

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
Det bemærkes, at en beboer oplever travlhed og afbrydelser i forbindelse med hjælpen i aftenvagten.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med fordelingen af ressourcer, herunder italesætte, at medarbejderne over for beboerne ikke udviser travlhed.
Tilsynet observerer flere eksempler på, hvor 2-4 medarbejdere er omkring relativ få beboere i relation til socialt samvær eller en aktivitet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret i højere grad udnytter de tilstedeværende personalemæssige ressourcer på en sådan måde, at der sikres flest mulige tilbud til flest mulige beboere.
Tilsynet bemærker i forbindelse med frokostmåltidet, at flere beboere får stillet medicin frem ved deres tallerken, og at medarbejderen, der udleverer medicinen, ikke observerer, om beboerne indtager denne.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en arbejdsgang, hvor medarbejderne sikrer, at beboerne indtager medicinen, som udleveres. Dette med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens retningslinjer.
Tilsynet bemærker, at der i et observationsstudie ikke foretages afspritning af hænderne efter aftagning af handsker.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne får den nødvendige viden i forhold til god håndhygiejne.

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>Opfølgning på anbefalingerne fra forrige tilsyn:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet en anbefaling vedrørende den kommunikative tilgang. I forhold til denne anbefaling oplyser leder, at der arbejdes med dette løbende. Aktuelt er der fokus på "de gode øjeblikke", som handler om, at de små gode historier drages frem. Der tages billeder og skrives en lille tekst, der sættes på skærmene på plejecentret. Leder finder, at denne proces er med til at sætte fokus på kommunikation, og det at skabe en god relation. Leder oplever ligeledes, at arbejdet med et projekt om ensomhed har medvirket til større fokus på den gode kommunikation.</p> <p>Vedrørende en anbefaling om afbrydelser i hjælpen oplever leder, at forekomsten af forstyrrelser generelt er reduceret. Leder beskriver, at der er har været fokus på kulturen og arbejdsgangene vedrørende afbrydelser. Konkret har der været italesat en praksis om ikke at afbryde kollegaer unødvendigt mellem kl. 7 og 10, da dette oftest vil berøre beboerne meget i dette tidsrum hvor morgenplejen foregår. Der har videre været fokus på planlægning fra morgenstunden med henblik på at minimere afbrydelser og forstyrrelser. Der er indkøbt skilte, der kan sættes op uden for boligen for på den måde at markere, at der foregår en plejesituation. Igennem projektet WOW undersøges ligeledes hvordan der kan skabe gode arbejds gange i forhold til opfyldning af diverse remedier i boligen, så dette ikke giver anledning til forstyrrelser i plejen.</p> <p>Som opfølgning på sidste års anbefaling vedrørende mundpleje har der været fokus på at bringe plejecentrets ressourcepersoner i spil, idet disse besidder den rette viden på området. Der har således været fokus på involvering og sparring med disse medarbejdere. Ressourcepersonen har fastlagte dage, hvor hun kan yde sparring til medarbejderne på stedet.</p> <p>Der blev ved forrige tilsyn givet anbefalinger i forhold til de hygiejniske principper. Der er på denne baggrund arbejdet med at sikre medarbejdernes kendskab til dette område. Dette er blandt andet sket gennem en hygiejnesygeplejerske, som har undervist medarbejderne indenfor området. Videre er der ophængt desinfektionsdispensere ved indgang til fællesrummene, samt sat handsker op på alle toiletter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Egebo har i den seneste tid arbejdet målrettet med Cura. Der har været fokus på at udfylde alle dokumenter samt sikre, at kravene overholdes i overensstemmelse med kvalitetsstandarderne. Plejecentrets sygeplejerske og afdelingslederne har haft en særlig rolle i denne proces. Hver anden torsdag afholdes Cura-møder, hvor der følges op på arbejdet.</p> <p>Egebo har arbejdet systematisk med faldforebyggelse, og en sygeplejefaglig konsulent inddrages, når der forekommer fald på plejecentret. Der udarbejdes en analyse og afdækkes mønstre sammen med relevante medarbejdere samt kontaktpersonen.</p> <p>Leder orienterer om, at der aktuelt arbejdes med at indrette medicinrummene på ny. I den forbindelse er der indkøbt nye dispenseringsunderlag. Videre er der fokus på arbejdsgangene, således at der er mulighed for at hælde medicin op i rolige omgivelser og uden afbrydelser, dette med henblik på at minimere forekomsten af doseringsfejl.</p> <p>Der er fokus på at opkvalificere medarbejdernes viden på demensområdet. En vidensperson er aktuelt i gang med en diplomuddannelse på området. Der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kidwoods teori og tilgang.</p> <p>I forhold til klippekortsordningen beskriver leder, at denne fungerer samt er implementeret på tilfredsstillende vis. Der arbejdes med både individuelle og fælles aktiviteter, og der tages i alle tilfælde udgangspunkt i beboernes ønsker til klippekortsordningen.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder oplyser, at der arbejdes med at minimere/nedsætte personaleomsætningen. Af tiltag i den forbindelse fremhæves afholdelse af seniorsamtaler, dette med henblik på at fastholde medarbejdere i længere tid.</p> <p>Egebo har haft fokus på medarbejdertrivsel og har i den forbindelse arbejdet med et projekt omkring "At oversætte brok til indflydelse". Det handler om at finde "de gode løsninger", samt at komme væk fra en "brøkkultur". Tankegangen er, at der er ting, som man ikke kan gøre noget ved, hvorfor fokus skal være på det, som kan ændres og forbedres. Det er planen, at denne tilgang skal italesættes i forbindelse med personalemøder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er ledelsesmæssigt er fokus på organiseringen og fagligheden på plejecentret.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Det oplyses, at plejecentret er organiseret som fire afdelinger og otte teams. Der er fokus på vidensdeling, herunder at benytte hinandens kompetencer og færdigheder på tværs af faggrupper, så dette kommer beboerne til gode. Egebo har generelt fokus på tværfaglighed, herunder at kende hinandens kompetencer. Træningen anses som en integreret del af plejen.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer med deltagelse af relevante fagpersoner. Der hersker generelt en tæt dialog mellem sygeplejerske, træning, ressourcepersoner og resterende personale.</p>

	Der er en fast mødestruktur på plejecentret. Hver afdeling har to ugentlige møder, hvor sygeplejersken ligeledes deltager. Her foregår blandt andet drøftelser og sparring omkring faglige udfordringer, der aktuelt fylder i teamet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen ønsker, at tilsynet lægger mærke til beboernes tryghed, og om medarbejderne er opmærksomme på beboernes individuelle behov og gode øjeblikke.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder henvender sig indledningsvist til beboer og siger godmorgen, mens medarbejder holder om beboers hånd. Medarbejder forklarer, hvad der skal ske. Der forekommer en løbende dialog, og denne bærer præg af, at beboer og medarbejder kender hinanden. Medarbejder spørger blandt andet ind til beboers weekend. Medarbejder fremstår meget rolig og omsorgsfuld. Det bemærkes, at medarbejder løbende roser beboer for sin indsats "du er meget god og hjælpsom". Der snakkes om hverdagsting, som vejret, mad, rejser mm. Medarbejder anvender blandt andet øjenkontakt og fysisk berøring.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne kommunikerer i en venlig og imødekommende tone. Der spørges ind til beboerens velbefindende, herunder om beboer oplever smerter i ryggen. Der spørges videre ind til, hvordan weekenden er forløbet. Medarbejderne får et par gange under plejeforløbet beboeren til at grine. Beboeren roses og anerkendes undervejs. Tilsynet får oplyst, at beboeren kan være lidt ked af det om morgenen, og at det derfor er den ene medarbejders særlige opgave at tale med beboeren undervejs, mens morgenplejen udføres, så beboeren hermed oplever situationen mest mulig behagelig. På intet tidspunkt tales hen over hovedet på beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>Der er en venlig og imødekommende dialog mellem beboere og medarbejdere. En medarbejder sidder ved et bord med tre beboere, som alle kræver støtte. Medarbejder er meget opmærksom på, at en af beboerne kræver en særlig opmærksomhed og medarbejderens nærvær. Medarbejderen beroliger beboeren ved let berøring under måltidet.</p> <p>Ved et andet bord observeres det, at en medarbejder har opmærksomhed på at hjælpe to beboere, som har behov for hjælp til at skære maden ud.</p>

	Ved et tredje bord sidder fire beboere, dialogen er sparsom og understøttes i mindre grad af medarbejder.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u> Medarbejder holder forskelligt tøj frem for beboer, og beboer tilkendegiver på denne baggrund, at hun gerne vil have et specifikt sæt tøj på. Medarbejder spørger ind til beboers vedbefindende undervejs og fortæller beboer, at det er vigtigt, at hun har det godt. Der spørges eksempelvis ind til beboers oplevelse af smerter. Medarbejder informerer løbende beboer om, hvad der skal foregå. Da der forekommer en mindre pause i plejeforløbet, forklarer medarbejder, at hun venter på en kollegas hjælp til forflytning.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u> Beboeren opfordres til medinddragelse under forflytninger. Valg af beklædning drøftes med beboeren. Begge medarbejdere informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Beboerne spørges løbende til ønsker i forbindelse med måltidet. En medarbejder sidder ved et bord med tre beboere. Medarbejderen støtter beboerne, når de beder om hjælpen. En beboer gør flere gange opmærksom på, at hun har brug for hjælp. Medarbejderen spørger venligt, hvad præcist beboeren gerne vil have hjælp til. Tilsynet observerer, at en beboer sidder alene og er ikke en del af fællesskabet. Tilsynet bemærker, at tre beboere giver udtryk for, at de er utilfredse med madens kvalitet. Videre ønsker alle beboerne kold mad til frokost og varm mad til aften.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u> Beboer opfordres til at samarbejde omkring nedre hygiejne, dette ses i forhold til forflytningerne. Medarbejder spørger i forbindelse med påklædning, om beboer kan løfte sine ben, så beboer kan få strømper på. Beboer sidder efterfølgende på badeværelset. Beboer guides til øvre hygiejne samt til at vaske sig i ansigtet. Beboer smører selv creme i ansigtet. Beboer børster selv tænder med mindre guidning fra medarbejder. Medarbejder takker til sidst beboer for hjælpen.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u> Beboeren har begrænsede ressourcer, der kan medinddrages. Tilsynet får oplyst, at beboeren har fået smertestillende medicin, inden hjælpen til morgenpleje tilbydes. Medarbejderne er opmærksomme på, at hjælpen skal udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket observeres under forflytninger og ved støtte til øvre personlig pleje. Medarbejderne giver beboeren mulighed for selv at rede hår, klæde sig på og vaske sig foroven, selv om beboeren kun delvist kan klare disse opgaver selvstændigt. Medarbejder støtter beboeren, hvor denne har behov.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u> Enkelte beboere får særlig kost, som anrettes direkte på tallerken. Øvrige beboere får maden serveret på fad og i skåle. Hjælpen til måltidet gives ud fra en rehabiliterende tilgang. Eksempelvis ses det flere gange, at nogle beboere motiveres til selv at spise maden, dog tilbydes der hele tiden den nødvendige hjælp og guidning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	

Tilsynet vurderer, at der i alle tilfælde forekommer en respektfuld og anerkendende kommunikation. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse. Endeligt ses der en rehabiliterende tilgang både i forbindelse med den personlige pleje og måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder er struktureret i tilgangen til plejeforløbet, da der ikke forekommer decideret afbrydelser undervejs. Medarbejder finder indledningsvist beboers tøj frem, ligesom der gøres et bord klart med forskellige remedier til den nedre hygiejne i sengen. Da den nedre hygiejne er færdig kontaktes en medarbejder, som skal hjælpe med at lifte beboer. Medarbejder rydder gulvet og gør klar til liftning, imens der ventes på anden medarbejder. En medarbejder ankommer kort tid efter. Efter liftning forlader den ene medarbejder boligen igen. Beboer opfordres til at drikke et glas saft, mens medarbejder benytter tiden til praktiske gøremål.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u></p> <p>Begge medarbejdere arbejder målrettet og systematisk. Gennem måden beboeren løbende informeres om, hvad der skal ske, sikrer medarbejderne samtidigt, at de får orienteret hinanden om arbejdsgangene hos beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>De beboere, der har behov herfor, følges til bords af medarbejdere. En beboer er lidt urolig, og en medarbejder vælger hurtigt at sætte sig ved siden af beboer. En anden medarbejder sørger for anretning af maden i skåle og fade. Øvrige medarbejdere sidder ved bordene, mens der ventes på, at maden stilles frem. Tilsynet bemærker, at to beboere får stillet medicin frem ved deres tallerken, og at medarbejderen, der udleverer medicinen, ikke observerer, at beboerne indtager denne. Samme situation observeres ved et andet bord, i dette tilfælde tager beboerne medicinen kort tid efter, men medarbejderne observerer ikke, at medicinen bliver taget.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder systematisk, herunder er bevidste om at minimere afbrydelse i arbejdet. Tilsynet vurderer, at der forekommer en uhensigtsmæssig arbejdsgang i forbindelse med udlevering af medicin, idet medarbejderne ikke observerer, at denne indtages.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder redder seng og trækker gardinerne fra, så der kommer lys ind i beboers bolig. Medarbejder varetager løbende praktisk gøremål. Inden boligen forlades skiftes sengetøj, luftes ud, skiftes skraldespand mv. Beboers bord tørres af med sprit. Beskidte håndklæder skiftes, og de brugte bringes til skyllerum. Boligen efterlades ryddelig og pæn.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u></p>

	<p>Medarbejderne har fokus på de praktiske gøremål i beboers bolig, og der foretages blandt andet redning af seng, oprydning og klargøring af iltbehandling. Opgaverne udføres på tilfredsstillende vis.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>Det observeres, at en medarbejder er særlig ansvarlig for de praktiske gøremål i forbindelse med måltider, opgaverne udføres på omhyggelig vis.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u></p> <p>Den første del af plejen foregår i sengen. Medarbejder spritter hænder inden hun går ind til beboer. Medarbejder foretager hyppigt handskeskift. Det bemærkes, at der ikke foretages afspritning mellem handskeskift. Medarbejder er meget opmærksom på, om beboer har smerter eller eventuelle røde mærker. Efter nedre hygiejne i sengen liftes beboer til sin kørestol. Beboer køres på badeværelset. Beboer foretager selv øvre hygiejne, herunder vask under armene, tandbørstning og vasker sig i ansigtet. Dette sker med støtte fra medarbejder. Medarbejder vasker efterfølgende beboer på ryggen. Medarbejder forklarer på en faglig måde, hvorfor det er vigtigt, at beboer smøres med creme. Beboer får til sidst ordnet sit hår, det er tydeligt, at beboer nyder dette.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje om morgenen ved to medarbejdere:</u></p> <p>En medarbejder udfører personlig pleje for neden. Medarbejderens håndhygiejne under og efter udførelse af plejen er meget tilfredsstillende.</p> <p>I respekt for beboerens blufærdighed afdækkes beboeren med et håndklæde, når dette er relevant. Efter delvis påklædning liftes beboeren fra seng til stol. Forflytningen sker med løbende information til beboeren.</p> <p>Beboeren får støtte til øvre personlig pleje på badeværelset. Beboeren tilbydes rens af negle.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på faglig og kompetent vis, dog bemærkes det, at de hygiejniske retningslinjer i et tilfælde ikke overholdes, da der ikke sprittes hænder mellem handskeskift.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>På fællesarealerne observeres flere steder hyggelige kroge og planter, som samlet set skaber en hjemlig stemning. Tilsynet bemærker positivt, at fællesarealerne indbyder til, at man sætter sig og ser på omgivelserne og følger med i, hvad der sker på plejecentret. Tilsynet ser flere eksempler på beboere, som vælger at sidde på de mere åbne fællesarealer eksempelvis ved hallén.</p> <p>Der ses på en afdeling et aktivt miljø på fællesarealerne, herunder mange beboere som spiser deres morgenmad i fællesskab.</p> <p>På en anden afdeling observeres en fællestue/opholdsstue, som er indrettet med TV og sofaer. Rummene er indrettet således, at disse indbyder til, at beboere nyder socialt fællesskab med andre. Der er medarbejdere omkring beboerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Det observeres, at nogle pårørende ankommer og bliver imødekommet på en venlig måde af medarbejderne.</p> <p>På flere afdelinger observeres det, at beboere sidder sammen med medarbejdere omkring en aktivitet. Aktiviteterne vedrører hygge omkring film, musik, puslespil eller ludospil.</p>

	<p>Et andet sted observeres det, at en medarbejder er i dialog med beboer om kommende menuvalg. Det er tydeligt, at beboeren nyder dialogen med medarbejderen. Medarbejderens spørgsmål til beboeren får denne til at være meget fortællelysten.</p> <p>Tilsynet observerer, at flere opholder sig på arealerne for træning. Flere beboere træner på motionscykler, ligesom der også socialiseres beboerne imellem.</p> <p>Tilsynet bemærker, at tre medarbejdere sidder ved et bord med tre beboere. Medarbejderne er meget optaget af to beboere, der lægger puslespil. På en anden afdeling sidder 4 medarbejdere omkring et bord og taler sammen. To beboere opholder sig i samme rum, en læser avis ved spisebordet, en anden beboer sidder i lænestol. Tilsynet henvender sig til beboeren i lænestolen. Tilsynet spørger ind til, om beboeren sidder og hygger sig. Beboeren svarer nej hertil og fortæller, at hun keder sig meget. Beboeren fortæller yderligere, at hun aldrig plejer at sidde i fællesrummet i lænestolen, men at hun blev opfordret hertil i dag af en medarbejder og indvilgede heri. Beboeren henvender sig til en medarbejder og spørger denne, om hun ikke sætter sig lidt ned ved siden af. Medarbejderen gør dette, og beboeren nyder selskabet. Beboeren tilbydes umiddelbart efter dialogen en lille gåtur. Beboeren takker ja hertil.</p> <p>På en afdeling sidder to medarbejdere i dialog med tre beboere. Medarbejderne fortæller, at man venter på, at det skal blive tid til frokost.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der hersker en god stemning og et aktivt miljø på fællesarealerne, som er indrettet under hensyntagen til målgruppen. Tilsynet vurderer, at de tilstedeværende personalemæssige ressourcer kan fordeles på en mere hensigtsmæssig måde, idet der ses eksempler på mange medarbejdere omkring relativt få beboere.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne oplever en god og indholdsrig hverdag på plejecentret. Flere beboere giver udtryk for, at der tages højde for særlige ønsker og behov.</p> <p>En beboer oplever stor forskel på det liv, hun levede i eget hjem, og livet hun lever nu. Beboer erkender dog, at hendes situation gør, at det ikke kan være anderledes.</p> <p>En beboer fortæller om en dejlig hverdag på plejecentret, grundet blandt andet god mad, mange aktiviteter og gode venner på plejecentret.</p> <p>En beboer har ikke boet på plejecentret så længe, men er meget glad for hverdagen allerede. Beboer beundrer personalet for deres indsats. Det eneste ønske, som beboeren har, er at komme mere ud at gå små ture.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for at have selvbestemmelse. Flere beboere fremhæver eksempler på selvbestemmelse, herunder indflydelse i forhold til døgnrytme, aktiviteter, samvær, soverutiner, mad mv.</p> <p>En beboer oplever i nogen grad at have indflydelse. Beboer vil gerne meget tidligt op og meget sent i seng, hvilket beboer oplever kan gribe forstyrrende ind i planlægningen.</p> <p>En beboer oplever, at man på nogle punkter skal indordne sig, men oplever også, at det er inden for rimelighedens grænse.</p>

	Nogle beboere er bekendte med klippekortsordningen og beskriver, hvordan denne er blevet anvendt til forskellige formål. En beboer beskriver, at vedkommende ikke har brugt klippekort meget, da beboers datter er flink til at hjælpe.
Tryghed	<p>Beboerne beskriver, at de oplever det trygt at bo på plejecentret.</p> <p>Flere beboere fremhæver i den sammenhæng medarbejderne og det faktum, at der er hjælp inden for rækkevidde. Der er altid nogle, som holder øje med, om man har det godt.</p> <p>En beboer finder det trygt, at modtage en god hjælp og støtte i forbindelse med hendes hukommelsesproblematik.</p> <p>Flere beboere henviser til, at der er mulighed for at anvende nødkaldet, hvis noget sker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for at leve det liv, som de ønsker. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beoerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov.</p> <p>En beboer fortæller, at det er et godt sted at bo, netop fordi vedkommende får den hjælp, som hun har brug for.</p> <p>Flere beboer kender til klagemuligheder. En beboer fortæller, at hvis der er noget at klage over, går beboer til leder, da beboer ofte taler med leder. Andre beboer oplyser, at de ikke kender til klagemuligheder, beboerne oplever dog ikke, at der er noget at klage over.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for at modtage en tilfredsstillende praktisk hjælp. Flere beboer oplyser, at rengøringsmedarbejderne er grundige, og at rengøringen er af fin kvalitet. Ingen beboere har klager vedrørende den praktiske hjælp. Flere beboere fremhæver rengøringspersonalet som værende søde og hjælpsomme.</p> <p>Det observeres, at boligerne fremstår ryddelige og rengjorte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplyser, at de modtager en god og tilfredsstillende hjælp til den personlige pleje. Flere beboere beskriver, at de kommer i bad ugentligt, hvilket de finder tilfredsstillende.</p> <p>Flere beboere beskriver, at de selv varetager den personlige pleje, men der er dog god mulighed for hjælp og støtte, hvis de efterspørger dette.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende til tider oplever at sidde for længe på toilettet i aftenvagterne, idet medarbejderne har travlt, og derfor må forlade beboer for at hjælpe andre beboere.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne giver generelt udtryk for tilfredsstillende kontinuitet i plejen.</p> <p>Flere beboere er bekendte med deres kontaktpersoner og oplever at modtage hjælp fra den samme gruppe medarbejdere.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende har det godt med sin kontaktperson.</p> <p>En beboer beskriver, at han efterhånden har bygget et godt kendskab til medarbejderne, da han har kendt medarbejderne over en længere periode.</p> <p>En beboer giver udtryk for stor udskiftning i personalet og mange afløsere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den omsorg og pleje, som de har behov for, herunder oplever de generelt kontinuitet i plejen. Det bemærkes dog, at en beboer oplever travlhed og afbrydelser i forbindelse med hjælpen i aftenvagten.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne finder, at der er god mulighed for at anvende egne ressourcer i hverdagen. Flere beboer beskriver, at medarbejderne motiverer til at anvende egne ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller, at vedkommende klarer det meste selv og sætter en ære i at gøre, hvad hun kan selv. Beboer træner kontinuerligt, herunder cykler hver anden dag i træningslokalet.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv kan rede seng, men medarbejderne når ofte at gøre det, da de er hurtige til det.</p> <p>En beboer fører dagbog for at holde overblik over hverdagen og aktiviteter.</p> <p>En beboer beskriver, at hun gør, hvad der er muligt. Beboeren oplever, at den dårlige balance gør mange ting besværligt for hende.</p> <p>En beboer har mange ressourcer og gør meget for at holde sig selv i gang. Beboer erkender samtidig, at hun er oppe i alderen og gerne vil tillade sig selv at være lidt doven.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en høj grad af inddragelse, herunder mulighed for at anvende egne ressourcer.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever at modtage en god og respektfuld behandling, herunder at blive behandlet med respekt i hverdagen. Medarbejderne beskrives som imødekommende, hjælpsomme, flinke, rare, venlige.</p> <p>En beboer beskriver, at der er god stemning samt intet at klage over i forhold til medarbejdernes væremåde.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne er meget opmærksomme og søde. Kommunikation er i alle tilfælde munter, og medarbejderne er gode til at lave sjov.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at kommunikationen bærer præg af anerkendelse og ligeværdighed.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboer beskriver, at de ikke har erfaring med området.</p> <p>En beboer oplever god dialog med egen læge og plejecentret.</p> <p>En beboer har netop været indlagt og beskriver stor tilfredshed med overgangene i forløbet.</p> <p>En beboer var på midlertigt ophold inden indflytningen og oplevede en problemfri overgang til plejecentret.</p> <p>Flere beboer oplever generelt en god indflytning på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at overgange mellem sektorer foregår på en god måde og uden udfordringer for beboerne.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der i kvalitetsarbejdet har været fokus på at implementere Cura. Medarbejderne oplever, at de har haft acceptabelt med tid til implementeringen af det nye system og har således oplevet processen som værende god og lærerig.</p> <p>Det oplyses, at der på træningsområdet har været særligt fokus på sansestimulerende hjælpemidler og velfærdsteknologi. Aktuelt er Egebo i gang med at implementere "vend-let systemet" i plejen. Der er god tilbagemelding fra de teams, hvori systemet er integreret.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i den seneste tid har været fokus på tilgangen til pårørende. Emnet er blevet italesat, og formålet er, at pårørende føler sig velinformeret og medinddraget. Videre arbejdes der med "den gode historie". Dette handler om at sætte fokus på og synliggøre de gode historier fra hverdagen. Arbejdet med de gode historier medvirker ligeledes til, at pårørende føler sig inddraget i, hvad deres familiemedlem laver i hverdagen. Historierne bliver vist på skærme rundt omkring i huset.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for aktuelle fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med beboeren i centrum. Medarbejderne fremhæver den individuelle tilgang til beboerne. Der er fokus på at være nærværende, imødekommende, hjælpsom og samtidig faglig i sin tilgang. Medarbejderne fremhæver de signaler, som der ligger i kropssproget, herunder vigtigheden af at være tydelig gennem kropssproget.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Der er fokus på, at beboerne bestemmer over deres liv og hverdag på plejecentret, herunder eksempelvis valg i forhold til pleje, tøj, aktiviteter mm.

	<p>Medarbejderne finder det vigtigt at støtte op om det frie liv. Konkret betyder dette, at man som medarbejder skal rumme og acceptere beboernes valg og fravalg. Selvbestemmelse handler ifølge medarbejderne om dialog, hensyn og inddragelse i relation til de daglige gøremål. Selvbestemmelse sker ligeledes i forbindelse med indflytningssamtaler, hvor der ligeledes aftales træningstider, og det noteres, hvilke aktiviteter som beboerne gerne vil deltage i.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det nye omsorgssystem lægger op til, at beboerne bliver spurgt om alt, og at denne fremgangsmåde fremmer beboernes selvbestemmelse, idet der således tages udgangspunkt i beboernes ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med klippekortsordningen. Klippekortet har medvirket til et øget fokus på beboernes ønsker, og hvordan disse kan imødekommes gennem mindre aktiviteter og tiltag. Der afholdes beboermøder, hvor beboerne kan byde ind med ønsker til hverdag og aktiviteter. Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen fremmer muligheden for gode stunder og en-til-en-aktiviteter.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med hverdagsrehabilitering. Medarbejderne beskriver, at omdrejningspunktet er, at beboerne skal gøre så meget som muligt selv, og dermed opretholder deres ressourcer. Medarbejderne giver eksempler i forhold til at lade beboerne rede håret selv, at låse og åbne sin kørestol, rette på tøj mv. Medarbejderne oplever, at disse mindre tiltag fremmer beboernes værdighed.</p> <p>I forhold til beboere med demens gøres meget brug af spejling og gentagelser. En medarbejder giver et eksempel med en "morgenkalender" til beboere med demens, forstået på den måde, at der er lavet en liste over gøremål på badeværelset om morgenen, som husker beboeren på, hvad der skal gøres.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Videre er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse. Medarbejderne tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fremhæver kontinuitet og struktur i hverdagen som værende tryghedsskabende samt det faktum, at medarbejderne hele tiden er tæt på beboerne, og at de altid kan tilkalde hjælp. Der er ligeledes en værdi i den fortrolighed beboer og kontaktperson etablerer, idet beboeren i mange tilfælde således er tilbøjelig til at sige, hvis vedkommende har en dårlig dag, ligesom medarbejderen, grundet det gode kendskab, kan læse beboeren. Medarbejderne er bekendte med kontaktpersonens ansvarsområder og gør rede for disse.</p> <p>Der arbejdes med at sikre beboerne sikkerhed gennem et tæt tværfagligt samarbejde og gennem løbende observationer i forhold til ændringer hos beboerne. Dette sker blandt andet ved observationer i forbindelse med morgenplejen. Medarbejderne oplever, at der handles på disse observationer, og der reflekteres over, hvad årsagen til den pågældende ændring er.</p> <p>Der arbejdes med at indberette UTH'er. Der er fokus på at identificere tendenser og mønstre, og der samles op med afdelingslederen. Der er en god kultur for at skabe læring gennem UTH'erne. Medarbejderne er trygge ved at sige, når de har lavet fejl.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres tryghed og sikkerhed.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at der sikres gode og hensigtsmæssige arbejdsgange gennem planlægning og overblik. På to afdelinger afprøves aktuelt WOW-projektet med henblik på at minimere spildtid og sikre systematiske arbejdsgang, blandt andet i forbindelse med opfyldning af remedier i beboernes boliger.</p> <p>Endvidere er der fokus på ikke at tage sin telefon i samvær med beboerne, men der kan dog forekomme undtagelser. Dette er i særdeleshed vigtigt morgen og formiddag, hvor morgenplejen udføres. Der arbejdes med en god planlægning og forventningsafstemning fra morgenstunden, her tages så vidt muligt højde for at forebygge forstyrrelser i udførelsen af arbejdet.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentationen uden forstyrrelser, herunder at der er afsat acceptabel tid til dette. Medarbejderne beskriver, at det er forskelligt, hvordan de dokumenterer, herunder om dette sker løbende, eller om dokumentationsarbejdet samles på et tidspunkt i løbet af dagen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Adspurgt til instrukser og vejledninger fremhæver medarbejderne PPS. Dette opleves som et anvendeligt og brugbart værktøj, hvor den nyeste viden fremgår. Medarbejderne finder, at PPS ligeledes er meget værdifuldt i forhold til arbejdet med social - og sundhedsassistentelever.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med, hvordan der sikres en systematisk og organiseret arbejdsgang i forhold til både plejeopgaver samt arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at besøgsplan er udarbejdet i samarbejde med beboerne og dermed med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner. 14 dage efter indflytning tilstræbes besøgsplanen at være udarbejdet. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal give et indblik i beboerens ressourcer, hvordan beboer guides, samt hvad medarbejderne skal hjælpe beboer med. Besøgsplanen skal videre fremstå individuel og handlevejledende. En medarbejder beskriver, at besøgsplanen skal sætte ord på den tavse viden, som man i nogle tilfælde besidder som kontaktperson for en beboer. På den baggrund kan en medarbejder med mindre kendskab til den konkrete beboer ligeledes give en pleje, som er af god kvalitet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med besøgsplanen og dennes formål. Endvidere er det tilsynets vurdering, at besøgsplanen anvendes som tiltænkt.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen yderligere 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 anmeldte 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 beboeren. 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 beboeren. 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 beboerens 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 beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens 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.

Anmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften timer eller på en lørdag.

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

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.

