

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Hjortespring

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	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
Omsorgscentret Hjortespring, Sennepshaven 4 og Kommenhaven 31, 2730 Herlev
Leder
Anders Børresen
Antal boliger
155
Dato for tilsynsbesøg
Den 27. oktober 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets udviklingssygeplejerske• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Charlotte Urhammer, Manager og sygeplejerske 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 Hjortespring. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der på relevant vis er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn. Der arbejdes med relevante fokusområdet i kvalitetsarbejdet, og der arbejdes med at sikre fagligheden og kvaliteten på plejecentret. Tilsynet vurderer, at der arbejdes på organiseret vis med kvalitetsarbejdet, herunder at der er fokus på faste mødestrukturer samt et generelt højt informationsniveau.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god hverdag med mulighed for selvbestemmelse og tryghed. Beboerne er tilfredse med omfanget af den hjælp, de modtager, herunder tilfredse med både hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Størstedelen af beboerne på plejecentret er bekendte med deres kontaktperson. Beboerne oplever god mulighed for at anvende egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne.

I forhold til observationsstudierne vurderer tilsynet følgende: Der er god dialog mellem beboere og medarbejdere under frokostmåltidet. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres generelt ved at give valgmuligheder omkring frokosten. Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke har tilfredsstillende fokus på at sikre en rehabiliterende tilgang og ikke medinddrager beboeren på tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer, i forhold til måltidssituationen, at der bør ske tydeligere rolle- og opgavefordeling mellem medarbejderne samt større fokus på de faktorer, der medvirker til at skabe trivsel og ro omkring måltidet. Tilsynet bemærker, at der er forskel på medarbejdernes fokus omkring måltidet. Tilsynet vurderer, at oprydning efter måltidet først bør ske efter, at alle beboere er færdige med indtagelsen af frokosten. Vedrørende observationsstudierne af den personlige pleje vurderer tilsynet, at der hersker en respektfuld dialog. Der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse, og der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang i forbindelse med den personlige pleje. Medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed. Tilsynet bemærker i et tilfælde, at organiseringen af plejen er mindre værdig, blandt andet bedes beboer børste tænder samtidig med, at beboer sidder på toilettet. Den personlige pleje og praktiske hjælp udføres på tilfredsstillende vis, dog bemærkes det i forbindelse med begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes, da der ikke sprittes hænder mellem handskeskift. Videre vurderes det, at der forekommer uhensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til håndtering af urent tøj. I forhold til fællesarealerne observeres der en god stemning og et aktivt miljø. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet hensigtsmæssigt til målgruppen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Medarbejderne kan på faglig vis redegøre for, hvordan der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse. Der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne løbende har opmærksomhed og fokus på at sikre beboernes tryghed og sikkerhed. Medarbejderne kan beskrive tiltag, som sikrer hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til plejen samt i forhold til dokumentationspraksis. Videre er medarbejderne bevidste om at minimere forekomsten af afbrydelser i forbindelse med den personlige pleje. Medarbejderne kan beskrive praksis for instrukser og retningslinjer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne besidder et godt kendskab til besøgsplanen.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke har tilfredsstillende fokus på at sikre en rehabiliterende tilgang og ikke medinddrager beboeren på tilfredsstillende vis under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter over for medarbejderne, hvorledes der under måltidernes servering sikres en rehabiliterende tilgang, der medinddrager beboerne og sikrer deres selvbestemmelse.
Tilsynet bemærker, at der bør ske tydeligere rolle- og opgavefordeling mellem medarbejderne samt større fokus på de faktorer, der medvirker til at skabe netop trivsel og ro omkring måltidet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter arbejdsgange og implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejdernes rolle- og opgavefordeling er tydeligt afklaret inden et måltid serveres.
Tilsynet bemærker, at der er forskel på medarbejdernes fokus omkring måltidet. Tilsynet vurderer, at oprydning efter måltidet først bør ske efter, at alle beboere er færdige med indtagelsen af frokosten.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter arbejdsgange og implementerer indsatser, der sikrer, at praktiske opgaver som eksempelvis oprydning først sker efter, at alle beboere har indtaget deres måltid.
Tilsynet bemærker, at der i begge observationsstudier 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.
Tilsynet bemærker under et observationsstudie, at der er mindre fokus på beboerens værdighed i rækkefølgen af plejen, da beboer blandt andet bedes børste tænder samtidig med, at beboer sidder på toilettet.	Tilsynet anbefaler, at beboernes værdighed i forhold til plejesituationer er et emne, der med fordel kan italesættes og bringes i spil ved et personalemøde.
Tilsynet observerer uhensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til håndteringen af urent tøj i forbindelse med observationsstudiet.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter arbejdsgange og implementerer indsatser, der sikrer medarbejdernes kendskab til håndtering af beskidt tøj/sengetøj.

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>Leder er ikke til stedet på tilsynsdagen, hvorfor tilsynet interviewer plejecentrets udviklingssygeplejerske.</p> <p>I forlængelse af anbefalingen fra forrige tilsyn har der været fokus på at minimere forstyrrelse og afbrydelser i forbindelse med særligt morgenplejen. Generelt er der arbejdet målrettet med at forebygge forstyrrelser gennem en systematisk og organiseret planlægning af plejen. Emnet har været drøftet på forskellige mødefora. Konkret har det været italesat, at man så vidt muligt ikke ringer til hinanden under morgenplejen. Videre har der været fokus på, at fortrolige telefonsamtaler vedrørende beboerne ikke sker på fællesarealerne.</p> <p>Det oplyses, at der har været fokus på at skabe en god atmosfære omkring måltidet. Der er blandt arbejdet med at servere maden på en indbydende måde. Medarbejdernes roller er blevet italesat, herunder medarbejdernes ansvar i forhold til at være nærværende samt at skabe dialog under måltidet. Det prioriteres højt, at beboerne har mulighed for at ytre deres ønsker til måltider, hvorfor dette løbende er et tema på beboermøder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der på relevant vis 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>Det oplyses, at der er fokus på det nye omsorgssystem Cura, hvilket i øjeblikket fylder meget på plejecentret. Der arbejdes på at sikre overblikket, hvilket opleves som en udfordring, da systemet udvikles i takt med, at det tages i brug. Det opleves, at der er fortsat er elementer i systemet, som i højere grad henvender sig til anvendelse i hjemmeplejen, eksempelvis i forbindelse med bestilling af sygeplejeydelser. Der arbejdes med audits i dokumentationen, dette med henblik på at sikre den løbende læring på baggrund heraf.</p> <p>Der arbejdes i øjeblikket med 'forbedringsindsatsen', som er et kvalitetsprojekt, der blandt andet betyder et øget fokus på medicinen. Der afholdes medicinaudits ugentligt, og der arbejdes målrettet med de identificerede udviklingsområder. På denne baggrund udarbejdes en månedlig rapport, som viser udviklingspunkter på området. Formålet er at minimere fejl, herunder at øge sikkerheden i arbejdet med medicinen.</p> <p>Der arbejdes aktuelt med at sammensætte beboere med samme interesse på tværs af plejecentret. Formålet er at støtte op om beboernes individuelle interesse og ønsker. Et eksempel kunne være, at bringe en artikel i bladet Hjorten, hvis en beboer søger en at spille skak med.</p>

	<p>Det oplyses, at klippekortsordningen er implementeret, og ordningen fungerer godt. Klippeplansordningen anvendes til forskellige formål, herunder både individuelle- og gruppeaktiviteter. Af eksempler fremhæves ture ud at handle, gåture, museumsbesøg mm. Det beskrives, at der generelt er et højt aktivitetsniveau på plejecentret. Det oplyses, at aktiviteterne i alle tilfælde udspringer af beboernes ønsker.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Det oplyses, at sygefraværet på plejecentret er lavt, samt at personaleomsætningen ligeledes er lav. Personalegruppen opleves generelt som stabil.</p> <p>Der arbejdes målrettet med at indberette UTH'er. Det italesættes, at alle medarbejdere har pligt til at indberette. Der er fokus på at skabe læring og vidensdeling på baggrund af indberettede UTH'er. Det oplyses, at der ligeledes er opmærksomhed på, hvis der over en periode er et fald i antallet af indberettede UTH'er, herunder hvad dette skyldes.</p> <p>Der har været særligt fokus på at minimere forekomsten af UVI'er. I den sammenhæng blev arbejdet målrettet med de hygiejniske principper og en række forebyggende tiltag.</p> <p>Det oplyses, at der registreres en relativ høj forekomst af fald på plejecentret. På denne baggrund arbejdes der i øjeblikket med at identificere relevante årsager, som kan have indflydelse på faldene. Det undersøges blandt andet, i hvilken sammenhæng og på hvilket tidspunkt disse fald sker.</p> <p>Der er på nogle afdelinger arbejdet med implementeringen af triagering. Ikke alle afdelinger har været parate til at arbejde med dette, hvorfor værktøjet indtil videre kun er blevet implementeret på nogle afdelinger. Der arbejdes på tværs af hele plejecentret med TOBS. Erfaringerne med TOBS er, at dette har medført øget fokus på tidlige observationer, og dermed medvirket til en øget faglighed på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med relevante fokusområdet i kvalitetsarbejdet, samt at arbejdet er med til at sikre fagligheden og kvaliteten på plejecentret.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er 8 afdelinger med 5 afdelingsledere. På nogle afdelinger er yderligere udnævnt gruppeledere. Afdelingslederne har personaleansvaret, hvorimod gruppeledernes ansvarsområder er målrettet plejeopgaverne.</p> <p>Der arbejdes på et generelt plan med at sikre et højt informationsniveau på tværs af plejecentret. Der arbejdes med faste strukturer for møder. Blandt andet afholdes daglige morgenmøder på ledelsesniveau, hvor aktuelle emner drøftes. Det er ledelsens ansvar at bringe informationen videre til personalet.</p> <p>I forhold til rekruttering oplyses det, at det fremadrettet er planen at opnormere antallet af social - og sundhedsassistenter ved naturlig afgang. Der er aktuelt en vakant stilling i form af en aftenvagt. Der er social - og sundhedsassistenter i alle vagtlag.</p> <p>Der er som et nyere tiltag indført indflytningskonference ca. tre uger efter beboernes indflytning. Beboere og pårørende deltager ikke. Ved møderne er fokus på det tværfaglige og de forskellige faggruppers blik på beboer. Formålet er at have opmærksomhed på faglige problemstillinger allerede ved indflytning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der arbejdes på organiseret vis med kvalitetsarbejdet, herunder at der er fokus på faste mødestrukturer samt et generelt højt informationsniveau.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Bliver beboerne behandlet med respekt?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejder hilser beboerne velkommen til frokost. Da måltidet er kommet godt i gang, observeres hyggelig dialog mellem beboere og medarbejdere.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder banker på og orienterer beboer om, at tilsynet er på besøg. Medarbejder kommunikerer i en rolig og venlig tone. Beboeren roses og anerkendes undervejs, hvilket tydeligt gør beboer tryk og motiverer beboeren til at samarbejde. Ligeledes observerer tilsynet, at der er rigtig god kontakt til beboer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboer ligger i sengen, og medarbejder banker på og hilser på beboer. Medarbejder berører venligt beboers skulder og taler i en rolig tone, beboer hilser med et smil på læben. Beboeren taler kun sparsomt undervejs i plejeforløbet. Under hele plejeforløbet kommunikeres respektfuldt og anerkendende, og medarbejder informerer konsekvent beboer om, hvad der skal ske.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejdere spørger beboere ind til, hvad de ønsker til frokost, og de opfordres venligt til at betjene sig selv fra fadene på bordet. De beboere, der har behov for let støtte, tilbydes hjælpen. Beboerne spørges løbende ind til, om de ønsker mere at spise og drikke.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Selvbestemmelse sikres gennem god kontakt og et godt kendskab til beboer. Medarbejder lytter til beboers ønsker, og det er tydeligt, at medarbejder har et godt kendskab til beboer og en god fornemmelse af beboers behov, således at beboers værdighed og selvbestemmelse sikres bedst muligt.</p>

	<p>Under hele plejeforløbet informeres beboeren løbende om, hvad der skal ske, og medarbejder sikrer sig, at beboer er enig i planen. Flere gange under plejeforløb siger beboer fra, og medarbejder respekterer dette.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Plejeforløbet foregår under hensyntagen til beboerens behov og helbreds-mæssige situation, og beboer får information om plejen ved, at medarbej-deren giver beboeren små korte beskeder. Beboeren mobiliseres efter plejeforløb i kørestol. Medarbejder holder beboer i hænderne og sikrer stabilitet og tryghed for beboeren, medarbejder har fokus på, at beboer sidder ordentligt.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Frokosten er anrettet på fade og skåle, så de beboere, der selv kan betjene sig, får mulighed for dette. Tilsynet bemærker, at en medarbejder tilbyder sin hjælp med at smøre mad til en beboer. Inden beboer når at svare ja hertil, tager medarbej-deren beboerens tallerken over til sig og oplyser beboeren om, at hun lige hurtigt vil hjælpe beboeren. Medarbejder sidder over for beboeren, mens hjælpen udføres, men rejser sig igen umiddelbart herefter. Det observeres herefter, at beboeren får god hjælp af medbeboeren, der sidder ved siden af. En beboer opfordres til at drikke det sidste vand i sit glas, inden hun forlader frokostbordet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren medinddrages i det omfang, som det er muligt. Medarbejder medinddrager beboer i forhold til afklædning, vask af ansigt og nedre hygiejne, hvor medarbejderen motiverer/guider beboeren til selv at hjælpe. Efterfølgende inddrager medarbejder beboer til at hjælpe med at tage benklæder på igen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Det er tydeligt, at der mellem beboer og medarbejder er en fælles forståelse af, hvad der skal foregå. I sengen løfter beboer automatisk først det ene ben og så det andet ben op i luften, efter at medarbejder har fortalt beboer, at beboer skal have strømper og sko på. Beboeren opfordres til medinddragelse i tandbørstning. Tilsynet hæfter sig ved, at beboer ikke i højere grad inddrages i plejen i forhold til eksempelvis øvre hygiejne, idet beboer selv på tilfredsstillende vis kunne varetage tandbørstningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er god dialog mellem beboere og medarbejdere under frokostmåltidet. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres generelt ved at give valgmuligheder omkring frokosten. Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke har tilfredsstillende fokus på at sikre en rehabiliterende tilgang og ikke medinddrager beboeren på tilfredsstillende måde.</p> <p>Vedrørende observationsstudiet af den personlige pleje vurderer tilsynet, at der ligeledes hersker en respektfuld dialog. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse. Endeligt ses der en rehabiliterende tilgang i forbindelse med den personlige pleje.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Umiddelbart inden frokosten påbegyndes slukker en medarbejder for TV og tænder i stedet for radio. Der spilles rimelig høj musik. Anden medarbejder, der kommer ind i rummet, slukker straks for radioen.</p> <p>Bordene er dækket med servietter, lys og blomster. Frokosten serveres ved tre borde. Der er tre medarbejdere omkring beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne står op, imens de hjælper beboerne.</p> <p>Det observeres, at der formentlig ikke på forhånd er aftalt rolle- og opgavefordeling mellem medarbejderne. En medarbejder hjælper beboere ved to borde, og på et tidspunkt ses to medarbejdere i gang med at hjælpe ved samme bord. Først på et senere tidspunkt vælger to medarbejdere at sætte sig ved bordene. Tredje medarbejder deler medicin ud til beboerne og sætter sig senere ved et af bordene. Medarbejderen sidder på en beboers kørestol.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder følger beboer ud på badeværelset. Forinden har medarbejderen sikret sig, at de nødvendige hjælpemidler er tilgængelige på badeværelset, herunder sæbe og vaskeklude. Medarbejder arbejder uforstyrret, systematisk og målrettet, ligesom medarbejder er nærværende under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder sørger for at finde beboers tøj frem inden plejen. Beboer sættes på toilettet, hvorefter medarbejder giver beboer tandbørsten i hånden med besked om, at beboer skal børste tænder. Herefter forlader medarbejder beboer for at udføre praktiske ting i boligen. Medarbejder kommer tilbage til badeværelset efter et par minutter og genoptager plejen, som færdiggøres mens beboer sidder på toilettet.</p> <p>Medarbejder færdiggør øvre hygiejne og efterfølgende hjælper medarbejder beboer med at rejse sig op, således at medarbejder kan udføre nedre hygiejne. Tilsynet observerer, at idet beboer rejser sig op fra toilettet falder noget afføring ned på gulvet. Medarbejder udfører personlig hygiejne for neden og vasker derefter afføring op fra gulvet. Afslutningsvis hjælper medarbejder beboer med påklædning.</p> <p>Tilsynet spørger efterfølgende ind til overvejelserne bag organisationen af plejeforløbet. Medarbejder forklarer, at plejen er planlagt i samarbejde med datter og fysioterapeut. Overvejelserne for organisationen beror på den tid, der er til rådighed, beboers behov for at sidde på toilettet samt datterens opfattelse af, hvad der er bedst for beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, i forhold til måltidssituationen at der bør ske tydeligere rolle- og opgavefordeling mellem medarbejderne samt større fokus på de faktorer, der medvirker til at skabe netop trivsel og ro omkring måltidet.</p> <p>I forhold til observationsstudiet af den personlige pleje vurderer tilsynet, at medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed. Tilsynet bemærker i et tilfælde, at organisationen af plejen er mindre værdig, blandt andet bedes beboer børste tænder samtidig med, at beboer sidder på toilettet.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Det observeres, at en medarbejder spørger beboer, om hun er færdig med at spise. Beboeren svarer ja hertil, og medarbejder går i gang med oprydning af beboers tallerken, mens øvrige beboere stadig er i gang med at spise. Tilsynet bemærker, at et af de tre borde er helt ryddet, mens beboere ved de to andre beboere stadig nyder frokosten. Tilsynet bemærker, at særligt en medarbejder er fokuseret på oprydningen. En anden medarbejder bliver siddende ved bordet under hele måltidet. Medarbejderen er optaget af at give den nødvendige støtte og sikre en god dialog under måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder udfører relevante praktiske opgaver i boligen. Medarbejder redder beboers seng og foretager lettere oprydning. Bolig efterlades efterfølgende i pæn og ryddelig stand.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Der udføres praktiske opgaver i boligen. Tilsynet bemærker, at medarbejder under den personlige pleje på badeværelset kaster urent tøj ud i gangarealet, hvor der i forvejen ligger urent tøj i et hjørne. Tilsynet spørger medarbejder om principperne for håndtering af urent tøj, og medarbejder forklarer til tilsynet, at urent tøj lægges i en plastpose og sendes til vask.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Den personlige pleje udføres på badeværelse i et stille og roligt tempo. Tilsynet bemærker, at medarbejder anvender handsker, men medarbejder spritter ikke hænder mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen følger beboer på badeværelset. Beboer sættes på toilettet, medarbejder lægger et håndklæde over beboer, hvorefter medarbejder giver beboer tandbørsten i hånden med besked om, at beboer skal børste tænder. Tilsynet bemærker, at medarbejder i respekt for beboers blufærdighed afdækker med et håndklæde. Medarbejder kommer tilbage til badeværelset efter et par minutter og genoptager plejen, som færdiggøres mens beboer sidder på toilettet. Medarbejder færdiggør øvre hygiejne og efterfølgende hjælper medarbejder beboer med at rejse sig op, således at medarbejder kan udføre nedre hygiejne. Afslutningsvis hjælper medarbejder beboer med påklædning. Det bemærkes, at medarbejder ikke spritter hænder mellem handskeskift ligesom medarbejder ikke spritter hænder efter den personlige pleje er afsluttet, og handskerne er aftaget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er forskel på medarbejdernes fokus omkring måltidet. Tilsynet vurderer, at oprydning efter måltidet først bør ske, efter at alle beboere er færdige med indtagelsen af frokosten.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en personlig pleje og praktiske hjælp udføres på tilfredsstillende vis, dog bemærkes det i forbindelse med begge observationsstudier, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes, da der ikke sprittes hænder mellem handskeskift.</p> <p>Videre vurderes det, at der forekommer u hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til håndtering af urent tøj.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer er indrettet på en måde, der indbyder til socialt samvær. På en afdeling observeres det, at mange beboere er samlet omkring morgenmaden. Flere medarbejdere sidder ned sammen med beboerne, og der forekommer en hyggelig stemning. To beboere sidder i lænestole på gangarealet og synger en sang.</p> <p>På en afdeling sidder to beboere sammen. Den ene beboer fortæller, at morgenmaden netop er overstået, og at der nu hygges lidt med avisen. Beboeren ser frem til fredagens sædvanlige arrangement med musik og sang.</p> <p>På en afdeling samles medarbejdere fra flere etager til et lille formiddagsmøde. Medarbejder fortæller, at medarbejderne samles i fælles opholdsstue og på den måde stadig kan være synlige for beboerne. Beboerne må gerne opholde sig i fællesrummet, mens medarbejderne holder mødet. Medarbejder fortæller, at der ikke bliver talt om emner, som beboerne ikke må være vidende til.</p> <p>Det observeres på en afdeling, at beboer er i gang med at rydde af bordet, beboer skyller service af og sætter dette i opvaskemaskinen. Beboer fortæller, at han tager aktivt del i hverdagens gøremål, hvilket har stor betydning for beboers livskvalitet.</p> <p>På en afdeling får en beboer sig et hvil i lænestol med benene oppe på en skammel.</p> <p>I flere boliger observeres det, at der er ophængt informationer om kommende aktiviteter, så disse er synlige for beboerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktivitet er sang og musik i caféen.</p> <p>På en afdeling sidder en medarbejder på gangareal i hyggeligt samvær med to beboere. En af beboerne nynner lidt, og medarbejder spørger forsigtigt, om de skal synge en sang.</p> <p>Tilsynet møder flere beboere på fællesarealer, som oplyser, at der er mange tilbud om aktiviteter, som de gerne deltager i.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder venligt spørger en beboer, om hun vil hjælpe med borddækningen til frokost.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der hersker en god stemning og et aktivt miljø på fællesarealerne, som er indrettet hensigtsmæssigt til målgruppen.	

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 hverdag på plejecentret.</p> <p>En beboer tilkendegiver at være meget tilfreds. Beboer fremhæver god mad, god og hurtig hjælp samt godt samvær. Beboer fortæller, at der er god mulighed for forskellige aktiviteter. Beboer viser sine negle frem og fortæller, at hun har været til aktiviteten manicure.</p> <p>En beboer er godt tilfreds og lægger vægt på en god hjælp, støtte og struktur i hverdagen.</p> <p>En beboer har det, som han gerne vil have det. Beboer deltager i de aktiviteter, som han ønsker, og ellers vil beboer gerne holde sig for sig selv.</p>

	<p>En beboer fortæller, at de smukke omgivelser, muligheden for selv at gå ture og samværet med medbeboere bidrager til livskvalitet.</p> <p>To beboere fremhæver ligeledes udsigten og de grønne arealerne. Beboerne nyder desuden det sociale samvær og måltiderne.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for at kunne bestemme over eget liv, herunder at blive medinddraget i hverdagen på plejecentret.</p> <p>En beboer oplever selv at kunne bestemme, hvornår man står op, og hvad man gerne vil lave.</p> <p>En beboer beskriver, at han får lov til at være alene, når han ønsker dette. Beboer kan godt lide at læse, men deltager dog altid i måltiderne.</p> <p>En beboer beskriver, at naturligvis er der regler, men dette opleves helt naturligt. Beboer nævner en regel om, at man skal give oplysning om, hvis man går udenfor plejecentret. Dette medvirker blot til at skabe tryghed, ifølge beboeren. Beboeren oplever, at det 100% er hende, der bestemmer i egen bolig.</p> <p>En beboer fortæller, at der er en høj grad af medbestemmelse, og der er ingen regler, som beboer føler sig generet af.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever en tryk hverdag på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke kan klare sig selv, hvorfor beboer finder det trygt, at hjælpen er nær.</p> <p>En anden beboer fremhæver en højere grad af tryghed i forhold til, da beboer boede alene. Dette skyldes, at der altid er mennesker og personale omkring beboer. Beboer finder det trygt, at være på plejecentret, hvis der skulle ske hende noget.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende har et nødkald. Beboer oplever dog ikke at have behov for at anvende nødkaldet. Beboer har en enkelt gang anvendt dette, og personalet var i dette tilfælde hurtigt til at komme.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en god hverdag med mulighed for selvbestemmelse og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne beskriver, at modtage den hjælp, som de har behov for.</p> <p>En beboer beskriver, at hun får den nødvendige hjælp. Beboer ringer på klokken, hvis hun har behov for støtte.</p> <p>En beboer beskriver, at hun klarer det meste selv. Beboer får dog en god hjælp til at få støttestrømper på dagligt. Beboer kan desuden altid henvende sig ved spørgsmål eller behov for mere hjælp.</p> <p>Flere beboere beskriver, at de ingen klager har i forhold til omfanget af hjælpen.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for at være tilfredse med rengøringsstandarden.</p> <p>En beboer beskriver, at den ugentlige rengøring er meget præcis og omhyggelig.</p> <p>En beboer beskriver, at rengøringspersonalet er hensynsfulde og gør arbejdet til perfektion.</p> <p>Størstedelen af beboerne giver udtryk for, at rengøringsstandarden er tilfredsstillende, og at der ikke er noget som kan blive bedre i den sammenhæng.</p> <p>Tilsynet observerer, at boligerne fremstår rene. Videre observeres det, at beboernes hjælpemidler er rengjorte.</p>

Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at den personlige pleje er af en tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende selv har indflydelse på, hvor ofte han ønsker at komme i bad, og at dette ca. er hver anden dag.</p> <p>En beboer oplever det trygt at modtage støtte til bad, selv om beboer godt selv kan. Beboer kommer som regel i bad ugentligt.</p> <p>En beboer beskriver, at han ikke modtager hjælp til personlig pleje.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Størstedelen af beboerne kender til deres kontaktperson.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at hjælpen modtages af kendte medarbejdere.</p> <p>En beboer beskriver, at hun efterhånden har kendt medarbejderne igennem længere tid, og derfor har opbygget et godt kendskab til dem.</p> <p>En beboer beskriver, at hun har svært ved at huske navnene på medarbejderne, men oplever generelt, at det er de samme medarbejdere, som hjælper beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Beboerne er tilfredse med omfanget af den hjælp, de modtager, herunder tilfredse med både hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje. Størstedelen af beboerne på plejecentret er bekendte med deres kontaktperson.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever en aktiv hverdag med god mulighed for at anvende egne ressourcer.</p> <p>En beboer beskriver at have åndedrætsbesvær. Beboer holder sig på trods af sine helbredsmæssige udfordringer i gang ved gåture og dans. Beboer forsøger at røre sig hver dag.</p> <p>En beboer er aktiv med gåture og banko.</p> <p>En beboer henviser til kryds og tværs, musik, sang og klaverspil, som alt sammen bidrager til at holde hoved og krop i gang.</p> <p>En beboer fremhæver gøremål i boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun hver dag dækker bord til frokost. Beboeren er glad for denne opgave, da hun er vant til at lave praktiske opgaver. Beboer fortæller, at medarbejderne nogle gange kommer spontant og spørger, om hun vil hjælpe med noget, hvilket glæder beboeren. Beboeren går desuden selv ture udenfor.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan han selv fragter sin ægtefælle rundt i kørestolen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god mulighed for at anvende egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere beskriver god kontakt til medarbejderne. Flere beboere oplever, at omgangstonen er god på plejecentret.</p> <p>En beboer beskriver, at have god kontakt til medarbejderne. Der tales respektfuld og venligt. Beboeren supplerer, at medarbejderne er hjælpsomme. Eksempelvis hvis man har glemt at købe noget, så gør medarbejderne det gerne for en.</p>

	<p>En beboer oplever god kontakt med medarbejderne. Beboer fortæller, at der er flere demente beboer på etagen, og kommunikationen med disse kan opleves lidt voldsom ind imellem.</p> <p>En beboer oplever, at personalet i alle tilfælde taler pænt, herunder at medarbejderne er imødekommende.</p> <p>En beboer oplyser, at alle medarbejdere er meget søde og venlige. Der tales altid i en respektfuld tone.</p> <p>En beboer beskriver, at vedkommende kunne ønske sig en højere grad af dialog med medbeboere, mange spiser i egen bolig og rigtig mange beboere har ikke noget sprog. Medarbejdere er dog flinke og hjælpsomme.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der hersker en respektfuld og anerkendende kommunikation, herunder at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer beskriver, at hun selv holder styr på aftaler på hospitalet, hvilket fungerer fint.</p> <p>Flere beboer oplevede en uproblematisk indflytning på plejecentret.</p> <p>En beboer beskriver en indlæggelse, mens hun boede på plejecentret. Beboer oplevede en fin overgang, da hun kom tilbage på plejecentret.</p> <p>En beboer har været indlagt for længe siden og husker ikke forløbet.</p> <p>Flere beboere har ikke umiddelbart eksempler på oplevelser mellem overgange eller kan ikke gøre rede herfor.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der fortsat arbejdes med implementeringen af Cura. Dette er blandt andet foregået gennem sidemandsoplæring, fælles undervisning og gennemførte e-læringskurser. Medarbejderne beskriver, at der fortsat opleves diverse udfordringer og opstartsproblemer ved anvendelsen af det nye system.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der over den seneste tid har været fokus på at forebygge antallet af indlæggelser. I den sammenhæng er der arbejdet med TOBS, som medarbejderne oplever som et anvendeligt værktøj, når det gælder tidlig opsporing. På enkelte afdelinger arbejdes med triagering.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med PDSA-cirklen som implementeringsredskab i forskellige sammenhænge. Formålet er at afprøve og implementere konkrete idéer og forandringstiltag i praksis. Medarbejderne beskriver, at ovenstående fokusområder udspringer af kommunens kvalitetsarbejde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at en af grundelementerne i deres arbejde er kommunikationen, herunder at beboerne føler sig forstået, set og hørt. I forhold til særligt de demente beboere fremhæves tilgange som guidning, spejling og motivation. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af respekt og ligeværdighed, som sikres gennem sproget, både det verbale og nonverbale sprog. Der er fokus på ikke at snakke hen over hovederne på beboerne samt ikke at tage telefonerne, når man er sammen med beboerne. Videre fremhæves det, at medarbejderne ikke taler i telefon på fællesarealerne, hvis der indgår fortrolige oplysninger om beboerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres gennem en god relation samt et godt kendskab til beboerne, videre at beboernes ønsker og særlige behov dokumenteres, så alle medarbejdere kan få indsigt i dette. Videre fremhæves tiltag, der sikrer selvbestemmelse i forbindelse med den daglige pleje, herunder eksempelvis valg af tøj. Ovenstående er ifølge medarbejderne grundlaget for at kunne give beboerne den pleje, som de ønsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med klippekortsordningen. Ordningen giver mulighed for 1-1 kontakt, herunder eksempelvis besøg til tandlægen og andre individuelle aktiviteter. Fordelen ved klippekortsordningen er ifølge en medarbejder, at man ligeledes får kontakt til en målgruppe, som ofte ikke deltager i fællesaktiviteterne.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale, hvor der opbygges et kendskab til beboerne. Her oplyses beboerne om deres muligheder, og personalet lærer ligeledes beboerne at kende. Medarbejderne opfordrer ved indflytningssamtalen til, at livshistorie udfyldes.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering sker ifølge medarbejderne som en del af den personlige pleje og den praktiske hjælp. Dette med henblik på at udvikle eller vedligeholde beboernes ressourcer. Der lægges indledningsvist vægt på at observere og dermed danne sig et overblik over beboernes ressourcer. Dette er ifølge medarbejderne vigtigt, idet man som medarbejder ikke skal tage over for beboerne, men derimod udvise tålmodighed, så beboerne selv kan udføre mest muligt.</p> <p>Der er videre opmærksomhed på, at beboernes kræfter skal række til hele dagen.</p> <p>Medarbejderne fremhæver beboere, som bidrager til praktiske gøremål, herunder borddækningen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne ligeledes vedligeholder deres ressourcer gennem plejecentrets træningstilbud.</p> <p>Der afholdes tværfaglig konference en gang om måneden. Der udarbejdes en dagsorden, og aktuelle beboere gennemgås med et tværfagligt blik.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Medarbejderne kan beskrive, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse. Der tages udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes tryghed sikres gennem blandt andet arbejdet med kontaktpersoner. Der arbejdes med to kontaktpersoner, således at der for det meste er en kontaktperson på arbejdet. Videre fremhæves vigtigheden af gode relationer mellem beboere og medarbejdere, så beboerne har tiltro og tillid til medarbejderne.</p> <p>Der arbejdes med UTH'er, hvilket medarbejderne oplever som et tiltag, der skærper opmærksomheden på det, som kan blive bedre i henhold til de forskellige arbejdsgange. Medarbejderne oplyser, at alle medarbejdere har pligt til at indberette UTH'er. Udviklingssygeplejersken er ansvarlig for at følge op på UTH'erne, herunder at sammenfatte eventuelle mønstre og sammenfald. Disse fund drøftes på de sygeplejefaglige møder.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboernes sikkerhed ligeledes sikres gennem en høj faglighed og en hurtig hjælp.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne løbende har opmærksomhed og fokus på at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at der på afdelingerne arbejdes med forskellige metoder i forhold til overlevering mellem vagtlag. Efter overleveringen læses i alle tilfælde op på beboerne i dokumentationen.</p> <p>I forhold til afbrydelser forklarer medarbejderne, at dette emne over den seneste tid har været drøftet med henblik på at minimere forstyrrelser i plejen. I den sammenhæng har der været fokus på at minimere forekomsten af opkald i forbindelse med særligt morgenplejen. Medarbejderne forklarer, at opkald ikke fuldstændigt kan undgås, men at det øgede fokus har haft en positiv effekt. Ligeledes er der fokus på at fylde remedier op i boligerne, så man ikke skal fokusere på dette i forbindelse med den personlige pleje. Det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for dette arbejde.</p> <p>Der arbejdes systematisk med TOBS. Beoerne gennemgås dagligt, og der er dermed fokus på tidlig opsporing samt eventuelle observationer eller ændringer i forhold til beboerne. I forhold til faglig sparring er der er god mulighed for at kontakte plejecentrets sygeplejerske, egen læge eller eksempelvis eksterne parter, som sårpsygeplejerske. Medarbejderne oplever ligeledes en god og løbende kontakt til ledelsen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne beskriver, at der som udgangspunkt er tilstrækkeligt med tid til at dokumentere. Dokumentationsarbejdet går mere gnidningsfrit i takt med, at medarbejderne bliver bekendte med systemet. Medarbejderne begynder at se flere fordele i systemet, selv om der har været en del opstartsproblemer. Medarbejderne oplyser, at der er mulighed for at kontakte supporten i tilfælde af udfordringer med systemet, som de ikke selv kan løse.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne henviser til mapper med retningslinjer og vejledninger, som løbende opdateres. En medarbejder beskriver, at hun har svært ved at læse på computeren, hvorfor hun foretrækker retningslinjerne manuelt. Medarbejderne beskriver, at lederen sender en e-mail ud, når mappen med vejledninger opdateres. På denne måde er medarbejderne løbende opmærksomme på at holde deres viden ajour.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive tiltag, som sikrer hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til plejen samt i forhold til dokumentationspraksis. Videre er medarbejderne bevidste om at minimere forekomsten af afbrydelser i forbindelse med den personlige pleje. Medarbejderne kan beskrive praksis for instrukser og retningslinjer.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen beskriver hjælpen, som den enkelte beboer modtager. Hjælpen skal beskrives, så en, der ikke kender beboer, kan udføre hjælpen. Beboerens særlige ønsker og behov skal fremgå. Besøgsplanen skal udfyldes gennem hele døgnet. Medarbejderne beskriver, at alle faggrupper kan oprette en besøgsplan. Medarbejderne lægger vægt på løbende justeringer, når der sker ændringer hos beboerne. Der arbejdes med at sikre en god arbejdsgang i forhold til løbende at justere dokumentet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne besidder et godt kendskab til besøgsplanen, herunder hvordan denne skal udarbejdes og anvendes i praksis.

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

Følgende er fundet af faktuelle fejl:

Side 2. Vi har adresserne Sennepshaven 4 og Kommenhaven 31

Side 2. Antallet af beboere/boliger er 155

Side 8. Plejehjemmet er organiseret med 8 afdelinger med 5 afdelingsledere

Det var vores bemærkninger

Med venlig hilsen

Anders Børresen

forstander

BILAG - FORMEL HØRING

Hej Anne

Rapporten har nu været i de forskellige organer

Det eneste der er at bemærke, er at der vi har 155 beboere og ikke 140.

Med venlig hilsen

Anders Børresen
Forstander
Hjortespring

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.

