

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Højdevang Sogn

Uanmeldt 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	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

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
Højdevang Sogn Plejehjem, Sundbyvestervej 97, 2300 København S
Leder
Lotte Breum
Antal boliger
71 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 20. september 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets afdelingssygeplejerske og leder af Aktivitetsafdelingen• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundheds-assistent)
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Charlotte Urhammer, Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Højdevang Sogn.

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger, og at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejderne har et godt kendskab til beboerne. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje såvel som i forbindelse med måltidet.

Det er i forhold til begge observationsstudier tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang. Det arbejdes med at inddrage både mentale og fysiske ressourcer. Medarbejder, der udfører personlig pleje, har fokus på korrekt organisering og planlægning af arbejdet, inden hjælpen opstartes. I forhold til måltidet bemærker tilsynet positivt, at der er en tydelig og klar rollefordeling.

Tilsynet vurderer, at personlig pleje og praktisk hjælp udføres på tilfredsstillende måde og tager højde for beboerens individuelle behov. Tilsynet vurderer, at støtte i forbindelse med måltidet ligeledes leveres på særdeles tilfredsstillende og værdig vis. Under observation af udførelse af personlig pleje vurderer tilsynet dog, at medarbejder i forbindelse med påklædning ikke får afdækket beboer i tilstrækkelig grad.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, hvor der ses et aktivt miljø. Medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.

Beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer, og det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Kontaktpersonsordningen fungerer efter hensigten, og beboerne oplever kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer, samt at medarbejderne er respektfulde, anerkendende og venlige i deres kommunikation og omgangsform.

Tilsynet vurderer, at der er forskel på medarbejdernes viden om fokusområder. En medarbejder kan detaljeret og dybdegående redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, mens de to øvrige medarbejdere i mindre grad er i stand til dette. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Der er dog delte meninger om praksis i forhold til brug af kælenavne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Ligeledes kan medarbejderne fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Plejecentrets medarbejdere arbejder struktureret med besøgsplanerne og kan redegøre for indhold og arbejdsgange i forhold til udarbejdelse og revurdering.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboerne 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 under observation på fællesarealerne, at medarbejdernes kommunikation er mindre professionel, idet der anvendes slang og kælenavn i dialogen med beboerne.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på kommunikation med beboerne, således at der blandt medarbejderne er fælles forståelse og opfattelse af, hvordan der sikres respektfuld, anerkendende og ligeværdig dialog med beboerne.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder fortsat oplever forstyrrelser under udførelse af personlig pleje, herunder beboere der ønsker kontakt til medarbejder.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat har fokus på arbejdsgange med henblik på at få skabt nogle mere smidige og håndterbare løsninger for at undgå forstyrrelser i plejen.
Tilsynet bemærker, at der er forskel på medarbejdernes kendskab til plejecentrets fokus i kvalitetsarbejdet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, hvorledes der skabes bedre sammenhæng i kvalitetsarbejdet på plejecentret.
Tilsynet bemærker under observationsstudiet af personlig pleje, at medarbejder er mindre opmærksom på beboers blufærdighed under udførelse af personlig pleje.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til en drøftelse med medarbejderne vedrørende hensyntagen til beboernes blufærdighed, således at beboerne altid oplever en tryk og værdig pleje.

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>Ved tilsynet i 2016 fik Højdevang Sogns Plejehjem anbefalinger vedrørende den kommunikative tilgang, færden og omgang med beboernes private ting samt efterlevelse af Sundhedsstyrelsens hygiejniske retningslinje. Derudover fik plejecentret anbefalinger vedrørende sammenhæng i kvalitetsarbejdet, fokus på arbejdsgange i forhold til mere smidige og håndterbare løsninger og endelig medarbejdernes anvendelse af PPS.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der blandt andet på morgenmøder og til personalemøder har været dialog med medarbejderne om kommunikation og tiltaleform. I den forbindelse er det også blevet drøftet, at det er vigtigt at være opmærksom på, hvilken form for relation medarbejder har til den enkelte beboer, og hvilken kommunikativ tilgang der følger heraf.</p> <p>Ledelsen fortæller, at anbefalingen vedrørende omgang med beboernes private ting er blevet drøftet på afdelingerne. Der er dog ikke udarbejdet anvisninger, da leder er af den opfattelse, at viden vedrørende omgang med beboernes private ting bør være tillært gennem uddannelse.</p> <p>Der arbejdes målrettet med de hygiejniske retningslinjer. Således er der kontant dialog og opmærksomhed på at tage de korrekte hygiejniske forholdsregler i plejen, og der er lavet personlig fremvisning for alt fast personale.</p> <p>I forhold til sammenhæng i kvalitetsarbejdet på plejecentret fortæller leder, at der er nedsat en kernegruppe, som arbejder på at skabe en fælles mening, retning og sammenhæng. I første omgang skal der være fokus på den gode overlevering, herunder overgangen fra at være borgere på de midlertidige pladser eller i aktivitetscentret til indflytning på plejecentret. Der er fokus på at planlægge beboers indflytning, og hvem der skal være omkring beboer med henblik på kontinuitet og tryghed.</p> <p>Der er fokus på tværfaglighed og at involvere relevante fagligheder i forskellige problemstillinger. På morgenmøde planlægges dagens arbejde ud fra arbejdsseddel. Ledelsen beskriver, at medarbejderne kan blive bedre til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger.</p> <p>Medarbejdernes anvendelse af PPS er blandt andet blevet styrket i forbindelse med fokus på de hygiejniske retningslinjer. Derudover italesættes PPS løbende, ligesom der kommer til at ligge links til PPS i Cura. Det oplyses, at de medarbejdere, der er elevansvarlige, er blevet meget bedre til at anvende PPS i oplæringen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Dokumentation: Cura har fyldt meget, og der er lagt meget energi og tid i at implementere systemet. Der er arbejdet med implementeringen i flere faser. Ledelsen er af den opfattelse, at plejecentret er godt med, men ikke i mål. Der er nedsat et læringsteam, som har fået godt fat i systemet og undervist de øvrige medarbejdere.</p> <p>Demens: I forhold til demens fortæller ledelsen, at der er fokus på arbejdet i Demensnetværket, hvor der blandt andet kigges på en ændret struktur med henblik på at bruge ressourcerne bedst muligt. Der er behov for nogle retningslinjer og noget vejledning i forhold til, hvad man kan og må som en del af Demensnetværket.</p> <p>Vold, mobning chikane: Det kan ses på undersøgelser, at der er medarbejdere, der bliver udsat for vold, mobning og chikane fra beboerne. Sidste år blev der afholdt et kursus i "nænsom nødværge". Ledelsen oplever, at medarbejderne er gode til at afværge, men der kan ske utilsigtede hændelser, der indberettes, hvis de bliver anset som en arbejdsskade.</p> <p>Klippekortet: Ledelsen fortæller, at der er ansat en medarbejder i virksomhedspraktik, som har en fantastisk tilgang til beboerne. Medarbejder hjælper til i morgentimerne, hvorefter han varetager aktiviteter for beboerne, som eksempelvis gåture, banko og højtlesning. Der laves både en-til-en-aktiviteter og fællesaktiviteter. Medarbejder er rigtig god til at spørge den enkelte beboer, om lige præcis hvad beboer har lyst til anvende klippekort til. Medarbejderne har ligeledes mulighed for, at lave klippekortsaktiviteter med beboerne. Ifølge ledelsen skaber klippekortsordningen stor livskvalitet for beboerne.</p> <p>Endelig fortæller ledelsen om et projekt, som plejecentret er en del af. Projektet går ud på, at udlændinge, der kommer til Danmark, og ikke kan tale dansk, besøger en beboer på plejecentret i halvanden time, hvor der tales dansk ud fra nogle på forhånd formulerede spørgsmål. Det er ledelsens oplevelse, at de beboere, der indgår i ordningen, er meget begejstrede for besøgene.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Vedrørende risikofaktorer fortæller ledelsen, at der i høj grad er fokus på, at beboerne får rørt sig og kommer ud i den friske luft. Plejecentret har et motionsrum, og der afholdes aktiviteter såsom dans og fællesgymnastik. Ud over fokus på fysisk aktivitet for beboerne er der fokus på faktorer, såsom håndhygiejne og inkontinens. Mange beboere har faste toilettider, således at man er sikker på, at de beboere, der ikke selv siger til, kommer på toilettet.</p> <p>Ledelsen oplyser i øvrigt, at plejecentret har været udfordret på langtidssygefravær. Der arbejdes efter sygefraværspolitik, og der laves mange mulighederseklæringer. Der er konstant fokus på arbejdsmiljø, og der arbejdes med "grøn smiley". Plejecentret har en arbejdsmiljøkoordinator.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Kvalitetsarbejdet på Højdevang Sogns Plejehjem er organiseret med ca. 36 social- og sundhedsassistenter. Herudover er ansat fagligt personale, såsom social- og sundhedshjælpere, en kvalitets- og uddannelsessygeplejerske, tre sygeplejersker og terapeuter. Pt. er der dog en vakant sygeplejerskestilling, og der er udfordringer med at få denne besat. Arbejdet mellem sygeplejerskerne er fordelt således, at en sygeplejerske har ansvar for arbejdet omkring medicin, mens den anden sygeplejerske har ansvar for at varetage problemstillinger omkring sår.</p> <p>Der arbejdes kontinuerligt med Tom Kitwoods, og plejecentrets kvalitets- og uddannelsessygeplejerske har dygtiggjort sig på området via uddannelse.</p> <p>Ledelsen oplever, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage plejen hos målgruppen. Der er dog fortsat et ønske om at ansætte flere sygeplejersker i forhold til helhedsplejen. Social- og sundhedsassistenter ansættes ved naturlig afgang af social- og sundhedshjælpere.</p> <p>På daglige morgenmøder tales om helhedsplejen af beboerne, og dokumentationen gennemgås.</p> <p>Der er løbende opfølgning på dokumentationen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til medarbejdernes kommunikative tilgang og omgang med de beboere, der har en svær demens.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer i en venlig og imødekommende tone.</p> <p>Medarbejder er i sin kommunikation opmærksom på at henvende sig til beboer konstant i dialogen, ligesom medarbejder er god til at stille præcise og korte spørgsmål, som kan besvares af beboer med enstavelserord, idet beboer er hukommelsessvækket. Medarbejder orienterer beboer om, hvad hun gør og anvender ros og en omsorgsfuld tilgang, således at beboer føler sig tryk og oplever situationen bedst muligt. Medarbejder får flere gange under forløbet beboer til at grine. Dialogen er gennem hele forløbet præget af venlighed og respekt. Medarbejder formår at få inddraget viden fra beboerens tidligere liv. Livshistorien anvendes til dette.</p>

	<p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Kommunikationen er respektfuld og anerkendende. Medarbejderne understøtter samtalen, men giver samtidig plads til, at beboerne blot kan sidde og nyde maden i stilhed. En beboer sidder og falder lidt hen, og en medarbejder henvender sig til hende, idet han lægger en rolig hånd på hendes skulder og spørger, om hun ikke har lyst til lidt mere at spise. En anden beboer forsøger at tage noget mad fra beboeren, der sidder over for, hvilket beboeren reagerer på. Medarbejder håndterer situationen ved at aflede begge beboeres opmærksomhed på værdig vis. En beboer er meget utilfreds over noget, og en medarbejder sidder lidt væk sammen med beboeren. Medarbejderen forsøger at berolige beboeren, hvilket dog ikke lykkes helt. Efter lidt tid tager en anden medarbejder over og formår at berolige beboeren. Situationen ender med, at beboeren skåler med begge medarbejdere.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen er bevidst om, at badet foregår i beboerens tempo, og at beboeren føler sig indforstået med den måde, medarbejderen udfører opgaven på. Medarbejderen sikrer sig, at beboeren forstår, hvad der bliver sagt ved at se på beboeren og aflæse beboers kropssprog. Medarbejder sørger for at gentage ved behov.</p> <p>Medarbejder forklarer til tilsynet, at beboer ikke spørges ind til tøjvalg, da beboer bliver forvirret og vil opleve det som ydmygende ikke at kunne træffe et valg.</p> <p>Medarbejderen guider beboeren i forhold til at inddrage beboerens ressourcer. Medarbejderen anvender beboerens ressourcer i forhold til alle relevante forhold i plejen. For eksempel rækker medarbejder beboer en vaskeklud, således at beboer kan vaske sig ved guidning på bryst og ben, ligesom beboer selv tørrer sine ben mm.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Der serveres smurte snitter. Snitterne er anrettet indbydende på fad, hvorfra beboerne kan forsyne sig. De beboere, der ikke har ressourcerne til at forsyne sig selv spørges ind til, hvilke snitter de ønsker. Medarbejderne er opmærksomme på, om beboerne ønsker mere at spise. To beboere har behov for at blive skærmet lidt og sidder sammen med hver deres medarbejder. En medarbejder spørger beboer, om han må hjælpe beboeren med at skære maden ud, da det ser ud som om, at beboeren har problemer med dette. Beboeren afviser og medarbejder accepterer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Der observeres medinddragelse af ressourcer under badning og påklædning. Medarbejderen er meget bevidst om, at hjælpen skal udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, således at plejen tager udgangspunkt i beboerens ressourcer. Medarbejderen giver beboeren mulighed for at børste tænder, vaske sin krop, rede sit hår, barbere sig og klæde sig på - også selv om beboeren blot kan klare disse opgaver delvist. Medarbejderen støtter beboeren, hvor vedkommende har behov.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Beboerne forsyner sig fra fade og skænker saftevand fra kander. En beboer er opmærksom på, om de andre har behov for mere at drikke og byder ved behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejderne har et godt kendskab til beboerne. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje såvel som i forbindelse med måltidet.	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang. Det arbejdes med at inddrage både mentale og fysiske ressourcer.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder organiserer plejeforløbet og henter de nødvendige remedier på forhånd, herunder sæbe, sprit, klude mm., inden plejeforløbet startes. Medarbejder arbejder generelt målrettet og systematisk, og der sker ingen forstyrrelser. Medarbejder er nærværende under hele forløbet, og beboer orienteres løbende om, hvad der skal ske. Da beboer inden badet ønsker at komme på toilettet, vender medarbejder i respekt for beboers blufærdighed ryggen til, mens beboer er på toilettet. Herefter genoptager medarbejder arbejdet på meget professionel og værdig vis.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>En medarbejder varetager de praktiske opgaver omkring måltidet. Fire øvrige medarbejdere sidder ned og spiser sammen med beboerne under hele måltidet, idet de understøtter samtale og giver en hjælpende hånd efter behov. Medarbejderne hjælper hinanden med at være opmærksomme på de forskellige beboeres behov løbende under måltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejder, der udfører personlig pleje, har fokus på korrekt organisering og planlægning af arbejdet, inden hjælpen opstartes hos beboer. Tilsynet bemærker positivt, at der er en tydelig og klar rollefordeling i forbindelse med afholdelse af måltidet.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder tager hånd om de praktiske gøremål efter den personlige pleje. Af praktiske opgaver er der sengeredning, udluftning, lettere oprydning og aftørring af badeværelsesgulv efter bad. Boligen forlades efterfølgende pæn og ryddelig.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>De beboere, der har behov, støttes og guides i forbindelse med indtagelse af måltidet. Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes behov, og en medarbejder er opmærksom på lige at putte lidt mad på en beboers gaffel.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder udfører bad og personlig nedre pleje under bad på badeværelse. Medarbejderens håndhygiejne under og efter udførelse af plejen er meget tilfredsstillende.</p> <p>I respekt for beboerens blufærdighed afdækkes beboeren generelt med et håndklæde, når dette er relevant. Efter bad får beboeren støtte til påklædning på badeværelset, og tilsynet bemærker, at medarbejder ikke får afdækket beboeren i tilstrækkelig grad under påklædning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at personlig pleje og praktisk hjælp udføres på tilfredsstillende måde og tager højde for beboers individuelle behov. Tilsynet vurderer, at støtte i forbindelse med måltidet ligeledes leveres på særdeles tilfredsstillende og værdig vis.

Det bemærkes dog, at medarbejder under den personlige pleje i forbindelse med påklædning ikke får afdækket beboer i tilstrækkelig grad.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	Fællesarealerne fremstår pæne og ryddelige. Der er indrettet med blomster og planter samt små nicher med møbler, hvor beboerne kan sætte sig og tage et hvil eller en snak med en medbeboer. Møblerne observeres generelt at passe godt til målgruppen i forhold til at skabe reminiscens. Tilsynet bemærker, at der ved indgangen er opsat et busstoppested med original bæk og skilt. Tilsynet bliver oplyst, at dette er modtaget fra Vej & Park. I stueetagen er indrettet en fjernsynsstue, hvor en beboer sidder og hygger sig efter frokosten.
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne sidder beboerne og hygger sig med at spise morgenmad. Et par beboere sidder sammen og drikker et glas saftvand. Tilsynet bemærker, at der er placeret en bunke med rent vasketøj.</p> <p>Om formiddagen observerer tilsynet, at der bliver afholdt fællesdans. Der er fyldt på dansegulvet, hvor både beboere og medarbejdere danser og synger med. Humøret er højt hos alle, og de beboere, der ikke danser, deltager ved at sidde roligt og smilende, mens de vipper med tæerne.</p> <p>Efter frokost observerer tilsynet, at der på en afdeling spilles musik, og der synges højtlydt med på sangene. En gruppe af beboere sidder sammen med et par medarbejdere. En medarbejder tager en svingom med en beboer. Det er tydeligt, at beboerne nyder samværet.</p> <p>I stueetagen overhører tilsynet, at der er brf at blive gjort klar til kage og eftermiddagskaffe. Da tilsynet senere på dagen kommer forbi, sidder en gruppe beboere og venter på filmfremvisning.</p> <p>Tilsynet ser flere eksempler på, at der udvises omsorg over for beboerne. Medarbejderne gør meget brug af kropssprog og berøring, og der er generelt stort fokus på målgruppen og beboernes individuelle behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at der ses et aktivt miljø. Medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

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

Emne	Data
Livskvalitet	<p>En del af de beboere, som tilsynet taler med, har demenssygdom eller demenslignende symptomer, hvorfor de har svært ved at svare på en del af de stillede spørgsmål. Tilsynets observerer dog en række beboere, der udviser ro, trivsel og glæde. Beboerne virker trygge og mange er aktivt deltagende.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at de er glade for at bo på Højdevang Sogns Plejehjem. En beboer er glad for, at der altid er nogle at tale med, ligesom man altid kan sige til, hvis man mangler noget. En anden beboer fremhæver medarbejderne, der beskrives som søde og rare. Tredje beboer fortæller, at plejecentret efter sigende skulle være et af de bedste i kommunen. Beboer udtrykker glæde over, at maden aldrig er forsinket, idet beboer tilføjer, at det jo nok er det væsentligste.</p>

	En beboer udtrykker, at han har det godt efter omstændighederne. Man kan sige, hvad man vil, og det er betryggende, at hjælpen altid er lige om hjørnet, hvis man har behov for den.
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for en oplevelse af selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>En beboer synes helt afgjort, at hun har indflydelse på hjælpen, der leveres i overensstemmelse med beboers ønsker og behov. Beboer beskriver, at hun bliver spurgt, hvordan hun ønsker de forskellige ting gjort, og eksempelvis hvilket tøj hun ønsker at have på, samt hvad hun ønsker til morgenmad. Beboer fortæller samtidig, at hun er bekendt med klippekortsordningen og fortæller, at hun får lidt ekstra hjælp til rengøring og oprydning.</p> <p>En anden beboer oplever, at til- og fravalg altid respekteres. De ønsker, beboer har og giver udtryk for, opfyldes altid. Beboer er ikke umiddelbart bekendt med klippekortet, men fortæller om "mandedag", musik og underholdning. Der er masser af ture ud af huset. Beboer fremhæver aktivitetsmedarbejderen, som han har et rigtigt godt forhold til, og som er god til at tilbyde beboer køre- eller gåture.</p>
Tryghed	Beboerne giver alle udtryk for, at plejecentret er et trygt sted at bo. En beboer fremhæver, at der altid er nogen at tale med, hvilket er det vigtigste. En anden beboer udtrykker glæde over, at plejecentret ligger i det samme område, som beboer altid har boet. En beboer er tryg, bortset fra, at hun ikke kan lide at bo i stuen. Yderligere en beboer er tryg, fordi man kan sige, hvad man vil. Man kan give sin mening til kende, og man bliver hørt. Når man har det dårligt, bliver man hjulpet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Flere beboere fremhæver, at hjælpen kommer, når man har brug for det.
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. En beboer fortæller, at hun er lidt af et rodehoved, hvorfor hun efter eget ønske bruger sit klippekort på hjælp til at holde orden i boligen.</p> <p>Boliger og hjælpemidler fremstår renholdte og ryddelige.</p>
Personlig pleje	Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	<p>To beboere fortæller hver især, at de har to kontaktpersoner, hvilket de begge oplever som meget betryggende. Årsagen er, at man således ved, hvem man skal gå til med sine spørgsmål og problematikker. Det er vigtigt at have kontaktpersoner.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de øvrige beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom på grund af hukommelsessvækkelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonsordningen fungerer efter hensigten, og at beboerne oplever kontinuitet i plejen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer fortæller, at han engang imellem bliver spurgt, om han vil hjælpe med forskellige ting, fx at rydde af bordet. Beboer oplever, at det er meget rart at give et nap med, og beboer er meget opmærksom på at gøre så meget som muligt selv - og også at gøre noget for andre. Beboer går ikke til træning, men han holder sig i gang ved at gå mange ture. Beboer kunne godt savne nogle flere aktiviteter, men kan ikke rigtigt beskrive dette nærmere.</p> <p>En anden beboer beskriver ligeledes, hvordan hun er opmærksom på at gøre så meget som muligt selv. I forbindelse med den personlige pleje kan dette fx være tandbørstning, rede hår og at vaske sig lidt med en vaskeklud de steder, hvor beboer kan nå. Beboer oplever at blive motiveret til at samarbejde omkring plejen. Desuden går beboer til træning engang imellem, men hun oplever ikke, at det har den ønskede effekt.</p> <p>Et par beboere fortæller ligeledes, at de deltager i praktiske gøremål omkring måltidet.</p> <p>En beboer bruger meget tid på at se fjernsyn og læser en del. Der er en biblioteksordning, som beboer bruger meget. Under interviewet kommer "biblioteksmanden" og afleverer en ny sending bøger til beboer.</p> <p>Den overvejende del af beboerne giver samstemmigt udtryk for, at der er masser af aktiviteter, som man kan deltage i og nævner blandt andet "dit og dat-klubben", sang og musik samt udflugter til fx Den Blå Planet og Zoologisk Have.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere udtrykker, at de har et godt forhold til medarbejderne, og at omgangstone er venlig og høflig.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke har haft noget besvær med nogen, og at alle er søde, rare, respektfulde og venlige. En anden beboer udtrykker, at medarbejderne skal have det højeste antal point, man kan få. De er altid flinke og rigtig rare, og man får aldrig et surt ansigt. En beboer beskriver ligeledes medarbejderne som meget opmærksomme og utroligt hjælpsomme.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medarbejderne som værende respektfulde, anerkendende og venlige i deres kommunikation og omgangsform.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de er hukommelsvækkede og ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun kom direkte fra hospitalet, da hun flyttede ind på plejecentret. Beboer oplevede indflytningen meget positivt, og der var ingen problemer.</p> <p>En anden beboer oplever, at hjælpen omkring hospitalsbesøg fungerer rigtig fint.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Tilsynet bemærker, at der er forskel på medarbejdernes viden om fokusområder. En medarbejder kan redegøre dybdegående og detaljeret om plejecentrets fokusområder, mens de to øvrige medarbejdere skal hjælpes på vej. Særligt en medarbejder beskriver følgende:</p> <p>Dokumentation: Implementering af Cura er ifølge medarbejderne det største fokusområde i øjeblikket. Medarbejderne oplever, at Cura er med til at højne fagligheden på alle niveauer, da Cura fordrer, at man tænker anderledes. Dermed skabes helt anden læring end tidligere.</p> <p>Kernegruppen skal arbejde med en helt specifik definition af kerneopgaven. Det er blevet sikret, at der er repræsentanter fra alle faggrupper, herunder gårdmand, frisør, ledere mv. Der tales om "den gode indflytning" og arbejdsgange i forhold til forstyrrelser mv. Medarbejderne fortæller, at fokus på kerneopgaven blandt andet opstod gennem forespørgsel fra elever. Det har ligeledes været fokus på arbejdsgange og ansvarsområder, hvilket har identificeret et behov for at definere kerneopgaven. Medarbejderne oplever det som meget værdifuldt at diskutere og definere mission og vision.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er blevet bedre til at bruge hinanden på tværs af afdelinger og trækker på andres erfaringer. Ifølge medarbejderne har arbejdet med kerneopgaven ingen slutdato, da missioner og visioner er noget, der skal arbejdes med kontinuerligt. Medarbejderne nævner, at der er fokus på at arbejde ud fra Tom Kitwoods.</p> <p>Klippekortet: Medarbejderne fortæller, at de gør meget brug af klippekortsordningen. På morgenmøderne fordeles opgaverne mellem medarbejderne, og der er medarbejdere, der bliver sat på til at varetage klippekortsaktiviteter.</p> <p>Hygiejne: Der tales konstant om hygiejne, og der gøres brug af instrukser i forhold til, hvordan man forholder sig til hygiejne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er forskel på medarbejdernes viden om fokusområder. En medarbejder kan detaljeret og dybdegående redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, mens de to øvrige medarbejdere i mindre grad er i stand til dette.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at god kommunikation og omgangsform kræver en individuel tilgang til beboerne. Der er fokus på at få beboerne til at blomstre op. Det kan gøres ved at møde beboerne, hvor de er. Det handler om at være venlig og imødekommende samt at have en professionel kommunikation. Medarbejderne beskriver, at der har været en kultur med hyppigt brug af kælenavne, hvilket har ledt til et fokus på kommunikation og omgangsform.</p> <p>En medarbejder er af den opfattelse, at det i høj grad handler om at læse den enkelte beboer og vurdere, hvorvidt brug af kælenavne bidrager til den enkelte beboers livskvalitet. Tilsynet har reflekteret fagligt med medarbejderne i forhold til, hvorvidt brug af kælenavne er en professionel og faglig tilgang.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de først og fremmest gør brug af besøgsplaner og livshistorier til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er dog vigtigt, at man dagligt gør sine observationer og eksempelvis altid spørger beboer, om vedkommende har lyst til at stå op på det pågældende tidspunkt. Beboerne spørges altid, hvilket tøj de ønsker at have på, og hvad de gerne vil have til morgenmad. Man banker altid på, inden man går ind i en bolig, således at beboeren er klar over, at man kommer. Der er mulighed for at komme i bad hver dag, hvis man ønsker dette, ligesom der er frihed til at se fjernsyn hele natten, at gå på indkøb og gå ture som ønsket.</p> <p>I forhold til selve plejen tales løbende med beboeren, og der orienteres om skridtene i plejen. Medarbejderne er meget opmærksomme på beboernes blufærdighed.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er en integreret del af daglig pleje og praktisk hjælp. Rehabilitering handler om at planlægge plejen og give sig tid, således at beboerne får mulighed for at gøre mest muligt selv. Medarbejder beskriver, hvordan hun i forhold til en beboer vender ryggen til og rydder op i klædeskabet, således at beboer får tid og ro til at tage undertrøje og bluse på.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger deres kropssprog i form af spejling og guidning i forhold til opgaver såsom tandbørstning, at rede hår og tage læbestift på.</p> <p>I spisesituationen tænkes i høj grad rehabilitering. Der stilles kander på bordene, således at beboerne har mulighed for at byde og hjælpe hinanden. Beboerne opfordres og motiveres ligeledes til at gå ud med tallerkener og skylle af. Det handler som medarbejder om så vidt muligt at sidde på sine hænder i den udstrækning, man vurderer, at den enkelte beboer kan klare hele eller dele af en opgave selv.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer hver fjerde uge med drøftelse af konkrete beboere og deltagelse af relevante fagligheder. Der er beboere, der dagligt træner i træningslokalet, og der går mange ture. Beboerne har stor glæde af de børn, der er i området.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Der er dog delte meninger om praksis i forhold til brug af kælenavne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Cura lægger op til at kigge på beboernes funktioner og helbred. Beboerne screenes, og der er fokus på tidlig opsporing. Der afholdes morgenmøde hver morgen, hvor beboerne gennemgås. Medarbejderne oplever, at de er gode til at indberette UTH'er og arbejder meget med dette. Der er meget læring i UTH'erne, der ligeledes gennemgås på morgenmøder, og der er en kultur for at være åben omkring de UTH'er, der laves.</p> <p>Fokus på hygiejne er ligeledes med til at sikre beboerne. Der er tillid i gruppen til, at man kan gøre hinanden opmærksom på forholdsreglerne vedrørende hygiejne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at arbejdsgangene er lidt forskellige fra afdeling til afdeling. Der er morgenmøder, hvor plejen planlægges. Opgaverne uddelegeres, og beboerne gennemgås. En medarbejder oplever, at der kan være forstyrrelser i plejen, da man ikke både kan være i bolig og på gangen. Der er situationer, hvor andre beboere banker på døren hos den beboer, medarbejderen er inde for at hjælpe.</p> <p>På to afdelinger beskriver medarbejderne, at der er en "hyggemor" i køkkenet, som kan tage sig af den beboer, der eventuelt forstyrrer en pleje. Medarbejderen sætter lidt musik på og hygger om beboeren. De to afdelinger har gode erfaringer med denne form for afledning.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der generelt er ved at komme styr på organisationen i forhold til at kunne levere plejen uden forstyrrelser og afbrydelser. På en afdeling er der fast aftenvagt i køkkenet, således at en medarbejder tager sig af alt det praktiske. Velfærdsmilliarder er brugt på dette. På en anden afdeling bruges ressourcerne på ekstra tid til hygge.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive arbejdsgangene vedrørende tilbagemelding ved ændringer i hjælpen og tilstand.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at arbejdsgangene for dokumentation er blevet lettere efter implementeringen af iPads. Alle dokumenterer og har tid til at dokumentere i løbet af dagen. Medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden og efterspørge og tilbyde faglig sparring vedrørende dokumentationen. Medarbejderne oplever at kende hinanden på kryds og tværs i huset. Der er ressourcepersoner og videnspersoner på forskellige niveauer og områder, og medarbejderne oplever at vide, hvem de kan henvende sig til. Den fælles undervisning i Cura har bidraget til dette og styrket samarbejdet på tværs af afdelinger.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger PPS, særligt i forhold til elever. PPS bruges desuden til ajourføring af viden, fx inden for medicin og sygeplejedaglige dokumentation. Der ligger ligeledes instrukser og vejledninger på KK-net.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af beboernes ønsker og vaner gennem hele døgnet med udgangspunkt i beboernes ressourcer. Beboernes pårørende er en stor ressource i forhold til udarbejdelse af besøgsplaner. Det er desuden vigtigt, at besøgsplanerne revurderes løbende i forhold til beboers ændrede ønsker og behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets medarbejdere arbejder struktureret med besøgsplanerne, og at de kan redegøre for indhold og arbejdsgange i forhold til udarbejdelse og revurdering.

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, tracerforløb 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

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.