

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Nybodergården

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 | 16 |
| 4.1 | Formål og indhold | 16 |
| 4.2 | Metode | 16 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 17 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 18 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger | 19 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 20 |
| 7.0 | Bilag - Formel høring | 21 |

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 |
| Nybodergården, Kronprinsessegade 61, 1306 København K |
| Leder |
| Jette Jensen |
| Antal boliger |
| 54 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg |
| Den 30. oktober 2017 |
| Datagrundlag |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets forstander• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 2 social- og sundheds-hjælpere) |
| Tilsynsførende |
| Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab |

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

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

Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Vurderingen er givet på baggrund af, at tilsynet anerkender, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men at der mangler nogle forhold for, at det tilfredsstillende.

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

Tilsynet vurderer, at der er meget stor forskel på, hvorledes plejen udføres under de to observationsstudier. Tilsynet vurderer, at plejen i det første observationsstudie er særdeles tilfredsstillende i forhold til kommunikation, selvbestemmelse og rehabilitering, hvorimod der i det andet observationsstudie vurderes en ikke tilfredsstillende og faglig korrekt indsats på en række områder. Organiseringen af arbejdet er tilfredsstillende. I forhold til begge observationsstudier er det tilsynets vurdering, at beboerne får den hjælp, de har behov for. Tilsynet vurderer, at en af medarbejderne på flere områder ikke udfører plejen efter gældende retningslinjer for korrekt hygiejne og ej heller følger retningslinjer for korrekt håndtering af vasketøj. Fællesarealer indbyder til socialt samvær, og der er medarbejdere omkring beboerne. Den rehabiliterende tilgang skinner igennem i de aktiviteter, der foregår på fællesarealerne. Tilsynet konstaterer, at en medarbejder ikke følger retningslinjer for korrekt håndtering af affald.

Tilsynet vurderer, at beboerne er glade for at bo på plejecentret, og at de oplever selvbestemmelse og trykthed i hverdagen. Beboerne får generelt den pleje, omsorg og praktiske hjælp, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at to beboere ikke har fået en hjælp, som de har haft behov for. I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at vedkommende har behov for hjælp til håndhygiejne. Ifølge medarbejder har beboeren sandsynligvis frasagt sig hjælpen. Tilsynet vurderer, at man i en sådan situation bør forsøge at motivere beboer til at modtage hjælpen. De beboere, der kan svare relevant, har meget fokus på at bruge egne ressourcer og oplever medinddragelse heraf.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen. Samtidig er det tilsynets vurdering, at flere beboere oplever medarbejderne som værende meget travle. Tilsynet vurderer, at en medarbejder i en konkret situation udviser en mindre respektfuld adfærd i forhold til det at træde ind i en beboers bolig og orientere beboer om sit ærinde.

Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er sammenfald mellem de områder, som leder nævner som værende fokusområder i kvalitetsarbejdet og de områder, som medarbejderne fremhæver. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Samtidig har medarbejderne faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres trykthed og sikkerhed i beboernes hverdag, og de kan 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.

Medarbejderne kan redegøre for indhold og funktion af 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 medarbejderne har en forforståelse af, at beboerne gerne vil høre om medarbejdernes privatliv. Tilsynet ser et konkret eksempel på dette i observationsstudiet. | Tilsynet anbefaler, at kommunikation sættes på dagsordenen, og at der fagligt reflekteres over, hvordan der skabes størst værdi for beboerne i dialogen med medarbejderne. |
| Tilsynet bemærker, at en beboer over for en medarbejder giver udtryk for, at vedkommende ikke ønsker at blive tiltalt med kælenavne. Tilsynet bemærker, at medarbejder i den konkrete situation argumenterer for brugen af kælenavne. | Tilsynet anbefaler, at kommunikation og tiltaleform sættes på dagsordenen i daglige mødefora, således at medarbejderne får fagligt fokus på at tiltale beboerne korrekt og i overensstemmelse med beboernes ønsker. |
| Tilsynet bemærker, at der kun i mindre grad er sammenfald mellem de fokusområder, som centerledelse beskriver og de fokusområder, som medarbejderne fremhæver. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, hvorledes der skabes bedre sammenhæng i kvalitetsarbejdet på plejecentret. |
| Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler fremstår mindre rengjorte. | Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at følge gældende retningslinjer og arbejdsgange i forhold til renholdelse af hjælpemidler. |
| Tilsynet bemærker, at medarbejder støtter sin albue på brugte plejeartikler. Samtidig bemærker tilsynet, at medarbejder ikke spritter sine hænder, inden hun forlader boligen. Tilsynet bemærker, at der ikke sker korrekt håndtering af vasketøj og affald. | Tilsynet anbefaler, at der implementeres procedurer og retningslinjer, der lever op til de gældende regler for hygiejne og håndtering af affald og vasketøj. |
| Tilsynet bemærker, at en medarbejder træder ind i en beboers bolig og går ind for at tjekke beboers medicin uden først at orientere beboer om sit ærinde. | Tilsynet anbefaler, at beboernes selvbestemmelse og respektfuld adfærd i forhold til det at træde ind i en beboers bolig drøftes med medarbejderne. |
| Tilsynet bemærker, at en medarbejder under dialog med tilsynsførende primært har fokus på respekt for beboernes eventuelle fravalg. Samtidig bemærker tilsynet, at en anden medarbejder har stort fokus på at netop at benytte forskellige redskaber, der kan motivere beboer til at modtage en eventuelt frasagt pleje. | Tilsynet anbefaler, at plejecentret sætter fokus på faglig dialog og refleksion omkring forskellige redskaber til motivation af beboerne, således at disse får den pleje og omsorg, der fagligt vurderes at være behov for. |

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 Nybodergården anbefalinger vedrørende kommunikation, mad og måltider, beboernes oplevede ventetid på nødkald, systematiske arbejdsgange for vikarer og afløsere ift. levering af pleje og praktisk hjælp, dokumentation samt et øget fokus på værdier og kultur.</p> <p>Leder fortæller, at fokus på respektfuld kommunikation mellem beboere og medarbejdere har været - og er - en naturlig del af den værdiproces, der er i gang på plejecentret. En arbejdsmiljøkonsulent har blandt andet afholdt gruppeinterviews på tværs af plejecentrets faggrupper med fokus på kultur og fællesskab, herunder kommunikation, faglighed, selvstændighed og at minimere forstyrrelser. Derudover er omgangstone og kommunikation generelt emner, der drøftes i dagligdagen, og der er forskellige dialogfora på afdelingerne. På beboer- og pårørendemøder tales ligeledes værdier og kommunikation. Ifølge ledelsen giver beboerne udtryk for at være tilfredse, og de oplever, at der bliver talt ordentligt og pænt.</p> <p>I forhold til den konkrete værdiproces fortæller leder, at der er fokus på at definere kerneopgaven og at styrke sammenholdet og samarbejdet mellem medarbejderne på tværs af fagligheder og afdelinger. Ifølge leder har personalet en oplevelse af, at sammenholdet er blevet meget bedre, end det var for år tilbage.</p> <p>Køkken og plejepersonale samarbejder om "Det gode måltid", og der er udpeget tovholdere fra køkkenet til at have fokus på hver deres afdeling. Mad og måltider drøftes på møder, og der er ligeledes udpeget nøglepersoner inden for området. Københavns Kommunes mad- og måltidspolitik er blevet drøftet på fællesmøder såvel som på de daglige afdelingsmøder. Her er blandt andet blevet vist en lille film omkring "Det gode måltid". Plejecentrets ledende økonom har fokus på at spørge beboerne om ønsker til menuplanen, og man forsøger generelt at favne bredt i forhold til beboerønsker.</p> <p>Vedrørende nødkald fortæller leder, at systemet er blevet gennemgået for udfald. Der har ligeledes været dialog med medarbejderne om, at de så vidt muligt skal kommunikere med beboerne om, hvornår de forventer at kunne være i boligen.</p> <p>Døgn- og ugeplaner er blevet gennemgået systematisk, og der arbejdes med triageringstavler. Vikarer og afløsere har adgang til Cura og kan dermed orientere sig om de beboere, de skal yde hjælp til den pågældende dag. Derudover er der fokus på, at medarbejderne har dialog om beboerne, og at der sker mundtlig overlevering af relevante informationer. Det afgørende er at tale et fælles sprog, og at der er god kommunikation i såvel ord som i handlinger og gennem systemer.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på sidste års anbefalinger. | |

| Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne | Data |
| Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet? | <p>Leder fortæller, at særligt fokus i kvalitetsarbejdet blandt andet er på medicin, dokumentation og forebyggelige genindlæggelser. Det er besluttet, at to medarbejdere er ansvarlige for at foretage ugentlig medicinaudit, ligesom der ligeledes laves audit på dokumentationen. Herefter mødes man i et læringsrum med henblik på at lære og udvikle sig på baggrund af de udviklingspotentialer, der er fundet i de forskellige audits. Plejecentret skal i det nye år indgå i SiSam-projektet med fokus på genindlæggelser - såvel akutte som forebyggelige.</p> <p>Nybodergården har ansat en basissygeplejerske med funktion som klinisk vejleder, da Nybodergården fra efteråret 2017 er blevet klinisk uddannelsessted for sygeplejestuderende ud over at være uddannelsessted for de grundlæggende social- sundhedsuddannelser og har ligeledes fået tilknyttet en plejecenterlæge, der kommer hver uge og går tilsyn hos ca. halvdelen af beboerne. Plejhjemslægen varetager ligeledes undervisning hver 14. dag sammen med en uddannelseslæge, som han har i sin kliniske praksis. Leder oplever, at undervisningen bidrager til at højne medarbejdernes faglighed, og at de har stor gavn af plejhjemslægen.</p> <p>Mad, måltider og ernæring er ligeledes et område, der konstant er fokus på, herunder det gode måltid og opretholdelse af økologiprocenten, der pt. er på ca. 88 %.</p> <p>Leder fremhæver klippekortet, hvilket leder oplever som et rigtigt godt redskab i forhold til blandt andet at lave en-til-en-aktiviteter med beboerne. Det er leders opfattelse, at beboerne kender til klippekortsordningen, og at medarbejderne er gode til at finde tiden til at lave klippekortsaktiviteter med beboerne.</p> |
| Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder? | <p>Implementering af indsatser i forhold til kvalitetsarbejdet sker med inspiration fra PDSA-modellen. Det handler om at arbejde metodisk og løbende at afprøve og revurdere arbejdsgange. Der er fokus på at involvere frontpersonalet for at skabe ejerskab i indsatserne.</p> <p>Leder fortæller, at der arbejdes meget stringent med UTH'er i et læringsperspektiv. Det er udviklings- og kvalitetssygeplejerskens ansvar at opsamle og strukturere erfaringer med UTH'er med henblik på at finde mønstre og tendenser, som medarbejderne kan lære af. Leder oplever, at medarbejderne er gode til at indberette UTH'er.</p> <p>Sygefraværet er præget af, at der har været et par langtidssygemeldinger. Der arbejdes med retningslinjerne for håndtering af sygefravær.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. | |

| Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde | |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne | Data |
| Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret? | <p>Nybodergården har medarbejdere i form af sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Fysio- og ergoterapeuter varetager beboernes træning tre gange ugentligt.</p> <p>Plejecentrets personale er organiseret på to afdelinger med hver deres afdelingsleder. En ny afdelingsleder er netop ansat med opstart 1. januar.</p> <p>Leder fortæller, at plejecentrets kvalitets- og udviklingssygeplejerske er nøgleperson i forhold til blandt andet UTH'er og dokumentation.</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Kvalitets- og udviklingssygeplejerske varetager ligeledes faglig supervision og sparring, og plejehjems-lægen afholder undervisning hver 14. dag. Tværfaglige konferencer kører systematisk i afdelingerne, ligesom kvalitetsarbejdet drøftes på ugentlige møder. |
| 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 kommunikationen på fællesarealer, og om medarbejderne arbejder ud fra en faglig tilgang. |

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der kommunikeres med beboeren i en venlig og anerkendende tone. Medarbejder informerer beboeren om, hvad et tilsyn indebærer.</p> <p>Medarbejder taler i øjenhøjde med beboer og er aktivt lyttende undervejs. Beboer er meget talende, og medarbejder forholder sig interesseret i dialogen. Medarbejder udviser tålmodighed.</p> <p><u>Hjælp til nedre personlig pleje:</u></p> <p>Der hilses godmorgen til beboer. TV kører på højt lydniveau, og medarbejder taler højt til beboer, når der kommunikeres. Medarbejder starter med at fortælle om en hændelse fra sit liv. Senere vedrører dialogen beboers hverdag.</p> <p>Beboeren fortæller spontant om en oplevelse med en medarbejder, der kalder hende for "søde". Beboer bryder sig ikke om dette, men medarbejder forsvare handlingen og fortæller, at det nok bare er fordi, hun ikke kender medarbejder så godt, og at hun selv anser det som værende ok, at man kalder beboere for "søde", selv om hun aldrig selv anvender tiltaleformen. Tilsynet bemærker, at medarbejder svarer beboer med et "Ja mor" i forbindelse med, at beboer beder medarbejder udføre en opgave for hende.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Gennem løbende information og spørgsmål til, hvad beboer ønsker, sikres beboerens medindflydelse. Medarbejder forsøger at motivere beboer til at modtage den nødvendige pleje, og accepterer beboers egne valg - også i situationer, hvor beboeren fravælger en hjælp. Medarbejder spørger beboer, om hun må rede seng, mens beboeren spiser morgenmad på fællesarealet.</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p><u>Hjælp til nedre personlig pleje:</u></p> <p>Beboer giver udtryk for, at hun gerne vil blive liggende i sengen, hvilket accepteres af medarbejder. Medarbejder er fokuseret på udførelse af plejen og spørger i mindre grad ind til, hvordan beboer ønsker denne.</p> |
| Rehabilitering | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder roser beboer for at være aktiv og anvende egne ressourcer i forbindelse med plejen. Medarbejder lader beboer udføre de opgaver, han selv magter, eksempelvis i forhold til mobilisering og påklædning.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på, at der ligger papirer på gulvet, og informerer beboer om, at dette kan give anledning til faldrisiko. Medarbejder opfordrer til, at der ryddes op i boligen. Beboer kan ikke motiveres til at modtage hjælpen.</p> <p><u>Hjælp til nedre personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder anerkender og roser beboer for sin aktive deltagelse omkring mobilisering. Medarbejder reder beboers hår uden at spørge beboer først. Medarbejder motiverer ikke til, at beboer selv udfører handlingen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 3 | |
| Tilsynet vurderer, at der er meget stor forskel på, hvorledes plejen udføres under de to observationsstudier. Tilsynet vurderer, at plejen i det første observationsstudie er særdeles tilfredsstillende i forhold til kommunikation, selvbestemmelse og rehabilitering, hvorimod der i det andet observationsstudie vurderes en ikke tilfredsstillende og faglig korrekt indsats på de nævnte områder. | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 2: Arbejdsgange | |
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder gør klar til at udføre hjælp til nedre personlig pleje, mens beboer ligger i sengen. Medarbejder bruger beboers rollator som arbejdsbord. Der er lagt et engangsstykke på rollatoren som beskyttelse.</p> <p>Under udførelse af hjælpen er medarbejder og beboer flere gange i dialog omkring, hvilken arbejdsstilling der er bedst for begge parter.</p> <p><u>Hjælp til nedre personlig hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder har kendskab til, hvilken pleje der skal udføres hos beboer. Medarbejderen arbejder målrettet og struktureret.</p> <p>Plejen under de to observationsstudier foregår uden afbrydelser.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at der er en tilfredsstillende organisering af arbejdet. | |

| | |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 3: Faglige opgaver | |
| Emne | Data |
| Praktisk støtte | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Det observeres, at der foretages relevante praktisk opgaver i forbindelse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker i øvrigt, at beboers rollator trænger til rengøring. Boligen fremstår lettere rodet, og medarbejder forsøger flere gange at motivere beboer til, at der foretages lidt oprydning, men beboer afslår dette.</p> |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p><u>Hjælp til nedre personlig pleje:</u></p> <p>Det observeres, at der foretages relevante praktiske opgaver i forbindelse med hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker i øvrigt, at beboers rollator trænger meget til rengøring.</p> |
| Personlig pleje | <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Hjælpen til personlig pleje udføres i et stille og roligt tempo. Beboer virker tryk ved modtagelse af hjælpen. Medarbejder gør undervejs observationer af beboers hud og informerer om, at hun vil se nærmere på dette. Medarbejder smører beboer med creme efter udførelse af personlig pleje.</p> <p>Beboer er ikke umiddelbart motiveret for at modtage den foreslåede pleje, men medarbejder motiverer i det omfang, det er relevant. Medarbejder arbejder engageret i forhold til at få beboeren til at modtage den foreslåede pleje.</p> <p>Medarbejder arbejder målrettet, og det er tydeligt, at medarbejder kender beboers behov, vaner og ønsker. Beboer motiveres til at børste tænder. Beboer ønsker ikke dette, og medarbejder oplyser om betydningen af at børste tænder to gange dagligt. Medarbejder accepterer, at beboer ikke vil børste tænder på det givne tidspunkt, men er vedholdende i sin motivation og foreslår senere, at hun hjælper beboer med tandbørstningen efter morgenmaden.</p> <p>Medarbejder efterlever gældende retningslinjer omkring korrekt håndhygiejne.</p> <p><u>Hjælp til nedre personlig pleje:</u></p> <p>Ved udførelse af hjælp til nedre hygiejne observerer tilsynet, at medarbejder anvender sin albue til at holde brugt ble på afstand, så hun kan komme til at udføre hjælp til nedre hygiejne. Medarbejder anvender handsker, men afspritter ikke hænder efterfølgende.</p> <p>Beskidt sengetøj lægges direkte på gulvet. Da medarbejder forlader boligen, sprittes ikke hænder. Vasketøjet bærer medarbejderen tæt ind til kroppen, og medarbejder går gennem fællesrummet med vasketøj, hvor beboere sidder og spiser morgenmad.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder oplyser til beboer, at hun deltager i uddannelse af elever.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 3 | |
| <p>Tilsynet vurderer under begge observationsstudier, at beboerne får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en af medarbejderne på flere områder ikke udfører plejen efter gældende retningslinjer for korrekt hygiejne og ej heller følger retningslinjer for korrekt håndtering af vasketøj.</p> | |

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

| Emne | Data |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fællesarealer | <p>I morgentimerne observerer tilsynet, at flere beboere sidder og hygger sig med indtagelse af deres morgenmåltid. Der er medarbejdere omkring beboerne. Tilsynet observerer, at en medarbejder følger en beboer til fællesrum for at spise morgenmad. Beboer har en affaldspose på sin rollator. Da beboer er ankommet til fællesrummet, smider medarbejder affaldsposen på gulvet tæt på, hvor beboere sidder og spiser morgenmad. Medarbejder finder herefter service i køkkenskab. Der foretages først afspritting af hænder, da affaldspose på et senere tidspunkt lægges i skraldespand.</p> |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Gangarealerne er indrettet med små møblelementer, hvor beboerne kan sætte sig og tage et hvil. En beboer sidder og hygger sig med et tv-program i fjernsynsafdelingen. Et par andre beboere læser dagens avis ved et bord i stueetagen.</p> <p>Bordene til frokost er dækket med duge, servietter og blomster. Tilsynet bemærker positivt, at der på en afdeling er sat tallerkener og bestik frem, som er placeret midt på bordene, så beboerne således medinddrages i borddækningen.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>Dagens aktiviteter på plejecentret er blandt andet hygge og samtale med en frivillig. Aktivitetsmedarbejderen har arrangeret gåtur om formiddagen og bankospil om eftermiddagen.</p> <p>På tilsynets rundgang observeres få eksempler på aktiviteter mellem beboere og medarbejdere, som ikke vedrører støtte og hjælp til beboerens hverdag. En gruppe af medarbejdere sidder sammen med en beboer om formiddagen. Tilsynet observerer ligeledes en beboer, der ligger og sover hen over bordet.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at der er medarbejdere omkring beboerne. Den rehabiliterende tilgang skinner igennem i de aktiviteter, der foregår på fællesarealerne. Tilsynet konstaterer, at en medarbejder ikke følger retningslinjer for korrekt håndhygiejne og håndtering af affald.</p> | |

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

| Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker | |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne | Data |
| Livskvalitet | <p>Tilsynet bemærker, at flere af beboerne har hukommelsesmæssige udfordringer, og kan derfor ikke helt svare på alle spørgsmålene.</p> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de har det godt på plejecentret. En beboer uddyber og fortæller, at han oplever at have frihed til at leve det liv, han ønsker. Beboer sætter pris på at have muligheden for at holde sig i gang ved at gå mange ture. En anden beboer forklarer, at man som beboer har en fornemmelse af, at medarbejderne har sat sig meget ind i den enkeltes situation.</p> <p>Ved tilsynets ankomst sidder en beboer i sin sofa med tæppe omkring sig. Der er koldt i boligen. Beboeren giver udtryk for, at hun fryser. Medarbejder tilbyder beboeren at få trøje på, hvilket beboeren takker ja til. Medarbejder fortæller beboeren, at der nok er koldt i rummet, da der er blevet luftet godt ud tidligere på formiddagen. Medarbejder tjekker, at radiator fungerer.</p> |
| Selvbestemmelse | <p>Fire beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom og kan ikke helt give eksempler på situationer, hvor de oplever selvbestemmelse og medinddragelse.</p> <p>En beboer oplever at have indflydelse på den hjælp, han får. Beboer spiser morgenmad i fællesstuen, og bestemmer selv, hvad han skal have. En anden beboer beskriver, at hun blev spurgt ind til ønsker, vaner og behov ved indflytning på plejecentret. Beboer oplever, at man bliver spurgt om, hvad man har brug for, og hvordan tingene skal gøres, og ønsker efterkommes så vidt muligt.</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Beboerne kan ikke helt redegøre for brugen af klippekortet. I boligerne hænger flere steder opslag med brug af klippekortet og afkrydsning af, hvornår den pågældende beboer har brugt dette. Der ses klippekort, som er blanke, og dermed ikke indeholder oplysninger om, hvornår beboeren har brugt ordningen. |
| Tryghed | Alle beboerne oplever tryghed. En beboer fortæller, at hun er tryk, fordi hjælpen er i nærheden, mens en anden beboer fremhæver, at der altid er nogen, der kan hjælpe, hvis behovet opstår. En beboer er tryk på grund af den gode behandling, man altid får. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne er glade for at bo på plejecentret, og at de oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. | |

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

| Emne | Data |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tildeling af hjælp | Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. |
| Praktisk støtte | Beboerne oplever tilfredshed med rengøringen. En beboer fortæller, at han i går efterspurgte hjælp til at ringe til pårørende, men aldrig fik hjælpen. Beboer forsøgte flere gange og spurgte allerede fra morgenstunden. Beboer beskriver en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt. Tilsynet bemærker, at rengøringsstandarden i boligerne er tilfredsstillende. |
| Personlig pleje | Beboerne oplever generelt tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje. Flere af beboerne husker dog ikke helt, hvilken hjælp de modtager og kan ikke redegøre nærmere herfor. Tilsynet bemærker, at en beboer trænger til hjælp til at sikre god håndhygiejne. Tilsynet spørger medarbejder, om beboer er blevet tilbudt hjælp hertil på tilsynsdagen. Medarbejder oplyser, at beboer ofte frasiger sig hjælpen, hvilket kan være sket i dag. Tilsynet taler med medarbejder om, at beboeren med en vis sandsynlighed ikke er blevet tilbudt støtte til håndhygiejne gennem nogle dage. |
| Kontinuitet i plejen | Flere beboere har svært ved at svare relevant på spørgsmål herom. En beboer forklarer, at han har en kontaktperson, som han taler meget godt med, og det er nogenlunde de samme medarbejdere, der kommer i boligen. To øvrige beboere er ikke bekendte med, om de har en kontaktperson, men oplever en vis kontinuitet. |

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt får den pleje, omsorg og praktiske hjælp, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at to beboere ikke har fået den hjælp, de har haft behov for. I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at vedkommende har behov for at få hjælp til håndhygiejne. Ifølge medarbejder har beboeren sandsynligvis frasagt sig hjælpen. Tilsynet vurderer, at man i en sådan situation bør forsøge at motivere beboer til at modtage hjælpen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

| Emne | Data |
|---------------------------|------------------------------------------------------|
| Inddragelse og ressourcer | Flere beboere svært ved at svare på spørgsmål herom. |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>En beboer fortæller dog, at han støvsuger selv, laver mad og går mange ture i de forskellige parker i København. Beboer rydder op i boligen og varetager selv den personlige pleje. Beboer understreger gentagne gange, at han ønsker at gøre så meget som muligt, så længe som muligt.</p> <p>En anden beboer læser meget, og får gode besøg. Derudover går beboer til foredrag og deltager i sangaftenener, ligesom beboer holder af at spille klaver. Beboer fortæller, at hun samarbejder med medarbejderne om at varetage den personlige pleje, fx i forbindelse med badet.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at de beboere, der kan svare relevant, har meget fokus på at bruge egne ressourcer og oplever medinddragelse heraf. | |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 4: Kontakt med medarbejderne | |
| Emne | Data |
| Respekt og trivsel i hverdagen | <p>Beboerne beskriver medarbejderne som venlige og imødekommende. En beboer oplever, at medarbejderne kigger ind til ham i løbet af dagen, men oplever ikke, at der er tid til at hyggesnakke lidt. Dette savner beboer af og til. En beboer fortæller, at hun har det godt på plejecentret, men at man tydeligt kan mærke, at medarbejderne har travlt. Beboer beskriver, at det opleves som om, at der kun er et ganske lille øjeblik til hver beboer. Dette er ligeledes oplevelsen hos en tredje beboer, der dog tilføjer, at medarbejderne klarer opgaven meget fint.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er vældig flinke og forstående. Beboer har kun rosede ting at sige om medarbejderne.</p> <p>Under interview af en beboer observerer tilsynet, at en medarbejder kommer ind i boligen, hilser på beboer og åbner dennes skab i gangen. Først efter, at medarbejder har taget medicinkassen ud, informeres beboeren om, at medarbejder lige skal se, om beboer har fået sin medicin. Tilsynet drøfter situationen med medarbejder, som oplyser, at sådan gør man hos mange af beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 3 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen. Samtidig er det tilsynets vurdering, at flere beboere oplever medarbejderne som værende meget travle. Tilsynet vurderer, at en medarbejder i en konkret situation udviser en mindre respektfuld adfærd i forhold til det at træde ind i en beboers bolig. | |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
| Emne | Data |
| Overgang mellem sektorer | <p>Beboerne har generelt svært ved at svare på spørgsmålet. En beboer fortæller, at han har været på hospitalet en enkelt gang, mens han har boet på plejecentret og oplevede ikke udfordringer i den forbindelse. En anden beboer fremhæver, at vedkommende havde en fin indflytning på plejecentret, og blev taget godt imod.</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>Medarbejderne fremhæver rehabilitering og livskvalitet som værende det område, der i øjeblikket er i fokus på plejecentret. Der arbejdes med hjælp til selvhjælp og at medinddrage beboerne i egen pleje. Det afgørende er at motivere beboerne til at blive ved med at udføre så mange ting som muligt, således at de vedligeholder deres funktionsniveau længst muligt.</p> <p>I forhold til øvrige emner, der er i fokus, skal medarbejderne hjælpes lidt på vej. Tilsynet spørger medarbejderne ind til områder, såsom dokumentation samt mad og måltider. Ifølge medarbejderne er mad og måltider i konstant fokus. Medarbejderne kan ikke konkret redegøre for, hvordan der arbejdes med mad og måltider som et fokusområde.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der med implementeringen af det nye omsorgssystem ligeledes har været stort fokus på dokumentation. Medarbejderne har løbende modtaget "pakker" på mails med opgaver, de har skullet løse. Der har været afholdt møder med oplæring i at dokumentere i Cura, og to medarbejdere er blevet uddannet superbrugere med henblik på at kunne yde sparring til de øvrige medarbejdere. Medarbejderne oplever, at de generelt er gode til at hjælpe og støtte hinanden.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 2 | |
| Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er sammenfald mellem de områder, som leder nævner som værende fokusområder i kvalitetsarbejdet og de områder, som medarbejderne fremhæver. | |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet | |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p>Medarbejderne beskriver, at det afgørende for en god kommunikation er at sætte beboeren i centrum og at forsøge at forstå beboer. Det er vigtigt at have en individuel tilgang til den enkelte beboer og at tage sig tid til at tale med beboer i øjenhøjde. Det handler om at møde beboerne, hvor de er og at tale respektfuldt og imødekommende.</p> <p>I forhold til beboere med demens kan kropssprog, brug af billeder, guidning og spejling bidrage til en god og værdifuld kommunikation. Det handler om at identificere beboernes behov og ønsker og at bruge sin faglighed til at sætte beboerne i centrum.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Selvbestemmelse og medindflydelse handler for det første om at være lyttende og at respektere beboernes til- og fravalg. Det handler om at identificere beboernes ønsker og behov, herunder at være inviterende, spørgende og motiverende. Beboeren bestemmer uden undtagelse, hvornår vedkommende ønsker at komme i bad, og det er derfor altid muligt at få bad på et andet tidspunkt end det planlagte. Medarbejderne fortæller, at arbejdsdagen planlægges ud fra beboernes ønsker og behov, og det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne i høj grad er medbestemmende i forhold til plejen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der arbejdes rigtigt godt med klippekortet og kommer med eksempler på, hvad klippene bliver anvendt til. Det er udelukkende beboerne, der bestemmer, hvordan de ønsker at anvende deres klip, og der er primært tale om en-til-en-aktiviteter.</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>For de beboere, der kan glemme at de har klip til rådighed, er medarbejderne opmærksomme på at vise beboerne klippekortet og komme med forslag til aktiviteter. Medarbejderne beskriver, at der er god struktur og organisering i forhold til at dokumentere og indberette de klip, der bruges.</p> |
| Rehabilitering | <p>Rehabilitering er hjælp til selvhjælp, og den rehabiliterende tilgang er en integreret del af daglig pleje og praktisk hjælp. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at bruge deres faglighed i forhold til at motivere beboerne til selv at gøre det, de kan. Det kan være i forhold til tandbørstning, at rede hår, at barbere sig selv mv. Det kan være en god idé at give beboerne en oplevelse af, at der er tale om et samarbejde, og at der således er behov for beboers bidrag for at komme i mål med plejen. Det giver beboerne succesoplevelser og bidrager til at højne deres livskvalitet.</p> <p>Medarbejder fortæller om en beboer, der var faldet, og medarbejder har gået ture med beboer dagligt for at forbedre beboers funktionsniveau og sikre, at hun ikke blev dårligere. Mottoet er "Jeg vil, jeg kan, jeg skal".</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer en gang ugentligt, og der tages en beboer op, der fx har behov for gangtræning eller genoptræning. Der arbejdes med kontaktperson, fysioterapeut og ergoterapeut. Der afholdes holdtræning en gang om ugen, og medarbejderne er opmærksomme på at gå ture med beboerne.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. 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>Ifølge medarbejderne giver det beboerne tryghed, at der er kontinuitet og genkendelighed i plejen. Således er kontaktpersonen medvirkende til, at beboerne opnår en følelse af tryghed. Kendte omgivelser og forudsigelighed, ro og nærvær er ligeledes afgørende for beboernes tryghedsfølelse.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed er der stort fokus på urinvejsinfektioner, herunder væskeindtag og ordentlig nedre toilette. Der er fokus på faldforebyggelse, forebyggelse af smittespredning samt overholdelse af hygiejniske retningslinjer.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.</p> | |

| | |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mål 4: Arbejdsgange og organisering | |
| Emne | Data |
| Arbejdsgange i plejen | <p>Beboerne fordeles mellem medarbejderne dagen inden i forhold til medarbejdernes kompetencer og beboernes kompleksitet. Planen revurderes morgenen efter, såfremt der er sket ændringer. Hver medarbejder tilrettelægger sin arbejdsplan ud fra beboernes ønsker og vaner. Medarbejderne oplever, at de er gode til at planlægge og hjælpe hinanden. Der arbejdes med en kalender, hvor det fremgår, hvilke opgaver der skal varetages af en social- og sundhedsassistent den pågældende dag.</p> |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Plejen planlægges, og alle remedier lægges klar, forinden plejen startes op, således at man ikke er nødt til at forlade boligen under plejen. Døren lukkes, så dørsøgende beboere ikke kan komme ind. Telefonen tages mindst muligt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene i forhold til tilbagemelding ved ændringer i hjælpen og beboernes tilstand.</p> |
| Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation | Medarbejderne fortæller, at de tager sig tiden til at dokumentere. Det er muligt at gå fra og dokumentere uden forstyrrelser, men det skal planlægges. Medarbejderne oplever, at de kan få hjælp og sparring til dokumentationen ved behov. |
| Instrukser og vejledninger | Medarbejderne fortæller, at de bruger PPS til at opfriske viden, fx i forbindelse med injektioner. PPS er lettilgængelig via medarbejdernes devices. Derudover bruges Indsatskatalog i Sygepleje, ligesom instrukser og vejledninger ligger i fysisk form i mappe på kontoret. Kollegial sparring opleves ligeledes som værende meget værdifuld. |
| 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 er ikke bekendte med besøgsplanen, men forklarer, at den tidligere døgn- og ugeplan kaldes "Funktionsevnetilstand" på Nybodergården. Dette dokument skal indeholde en beskrivelse af, hvem beboer er, beboerens funktionsniveau og ressourcer, samt hvad beboer skal have hjælp til. Dokumentet skal således være individuelt og handleanvisende gennem hele døgnnet. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen, der ifølge medarbejderne betegnes som "Funktionsevnetilstand" på Nybodergården. | |

Mål 6: Observationer fra tilsynet

| Emne | Data |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn | Tilsynet har ingen bemærkninger. |

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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. |

5.4 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 aften timer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De 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 INFORMATIONER

Jeg har følgende bemærkninger i høringssvar for opklarende fejl og informationer:

- Side 6 i mål 2: Nybodergården har ansat en basis sygeplejerske med funktion som Klinisk vejleder, da Nybodergården fra efteråret 2017 er blevet klinisk uddannelsessted for sygeplejestuderende ud over at være uddannelsessted for de grundlæggende social- sundhedsuddannelser - og har ligeledes tilknyttet en plejecenter læge.
- Side 8 nederst: Vedr. hjælp nedre personlig pleje og rollator, der trænger til rengøring. Formuleringen/sammenhængen giver lidt forvirring 😊

Med venlig hilsen
Jette.

BILAG - FORMEL HØRING

Plejhjemmet Nybodergården og dens Bestyrelse har ingen yderligere kommentarer til rapporten. Nybodergården vil inddrage tilsynets bemærkninger og anbefalinger i den fortsatte og fremadrettede læring og udvikling i plejhjemmet.

Med venlig hilsen
Jette Jensen

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.