

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Fællesgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 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	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

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
Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø
Leder
Hannah Hjorth
Antal boliger
193 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 8. december 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter, 1 sygeplejerske) Tilsynet inkluderer tilsyn om lørdagen
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er tale om meget tilfredsstillende forhold på plejecentret. Der ses en positiv udvikling på plejecentret, hvor der ledelsesmæssigt handles på de udfordringer, der er. Der er stor bevidsthed om, at det særligt på et par afdelinger er nødvendigt at fortsætte et særligt målrettet kvalitetsarbejde. Vurderingen "fejl og mangler" gives dog på baggrund af tilsynets observationer i forhold til hygiejne og arbejdsdag i forhold til udlevering af doseret medicin.

Således vurderer tilsynet, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2016, og at plejecentret med udgangspunkt i en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, hvor der prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret. Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret med udgangspunkt i at skabe en faglig kompetent medarbejdersammensætning gennem hele døgnet og med fokus på tværfagligt samarbejde.

Under observationsstudier i personlig pleje er det tilsynets vurdering, at plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens selvbestemmelsesret i høj grad sikres, og hvor kommunikationen er individuelt målrettet beboerens behov. Hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboerens individuelle behov. Tilsynet vurderer, at de i alt fire medarbejdere, der udfører hjælp til personlig pleje eller påsætning af smertepaster, ikke overholder gældende retningslinjer for god håndhygiejne. Under observationsstudiet af stolegymnastik vurderer tilsynet, at kommunikationen er ligeværdig, inddragende og motiverende. Aktiviteten er rehabiliterende, og organiseringen af arbejdet er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at retningslinjer for udlevering af medicin på en afdeling ikke overholdes. Det er tilsynets vurdering, at hygiejniske principper for god håndhygiejne ikke overholdes i forbindelse med håndtering af affald.

Tilsynet vurderer, at beboerne kan leve det liv, de ønsker på plejecentret, og at de oplever at have selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Beboerne oplever, at tildelingen af hjælp passer til beboernes behov, samt at beboerne er tilfredse med kvaliteten af praktisk støtte og personlig pleje. Beboerne oplever generelt kontinuitet i forhold til medarbejderne, og at kontaktpersonordningen er velfungerende. Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad anvender egne ressourcer, og at de oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen. En enkelt beboer oplever lang svartid på kald. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever gode overgange.

Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarderne af beboernes hjælpemidler er mindre tilfredsstillende.

Der forekommer god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemlige og under hensyntagen til målgruppen, ligesom der forekommer et aktivt miljø.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med plejecentrets kvalitetsarbejde, og at de kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsdag og sikring mod forstyrrelser i plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den sundhedsfaglige dokumentation, samt hvordan instrukser og vejledninger anvendes i forhold til den daglige praksis. Medarbejderne kan redegøre for anvendelsen 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
Under observationsstudier af hjælp til personlig pleje observeres det, at de i alt fire medarbejdere, der er involveret heri, ikke følger gældende retningslinjer for god håndhygiejne. Tilsynet observerer på fællesareal, at en medarbejder kommer fra en beboers bolig med skraldeposen i hånden og handsker på.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sikrer, at de hygiejniske principper for god håndhygiejne til en hver tid overholdes.
Tilsynet observerer, at to beboeres kørestole trænger til rengøring. Tilsynet observerer et par rollatorer på fællesarealer, der ligeledes trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer en arbejdsgang, der sikrer tilfredsstillende renholdelse af beboernes hjælpemidler.
Tilsynet observerer på en demensafdeling, at beboeres medicin stilles foran deres tallerkener ved frokosttid.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, således at gældende retningslinjer for udlevering af medicin til enhver tid følges.
Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at medarbejderne har travlt.	Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at beboerne ikke involveres i medarbejdernes oplevet travlhed.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Leder oplyser, at der på baggrund af anbefalingen fra forrige tilsyn er arbejdet med måltidet. Der har været fokus på at differentiere udførsel af måltidet til målgruppen på den enkelte afdeling. Der har været afviklet projekt 'Det gode måltid', hvor der blandt andet har været fokus på medarbejdernes roller samt den rehabiliterende tilgang. Der vil fremadrettet sættes fokus på, at aftensmåltidet i højere grad bliver spændende og indbydende, samt at der bliver større fremmøde af beboere til aftensmåltidet.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende en beboer med demenssygdom, der gentagne gange efterspurgte hjælp på fællesarealerne, oplyser leder, at denne situation er blevet drøftet med medarbejderne. Leder oplyser, at det er et løbende fokus, at beboerne bliver hørt og modtager hurtig hjælp.</p> <p>Anbefaling i forhold til en situation på fællesarealerne, hvor der blev taget et emne op, som skabte vrede hos en beboer, er drøftet med medarbejderne.</p> <p>I forhold til en beboer, som føler sig begrænset i brugen af sin kørestol, oplyser leder, at der er taget hånd om den konkrete sag. Ledergruppen arbejder videre med, at beboerne føler sig set og hørt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2016.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder oplyser, at der i den seneste tid er arbejdet meget med implementeringen af Cura. Der har indledningsvist i processen været fokus på, at medarbejderne skulle føle ejerskab for processen. Der har været opsat milepæle/målsætninger for hele processen. Processen har været faciliteret gennem læringsteams, og hver afdeling er repræsenteret med et lærings-team. Ligeledes er der lavet 'Curaskole', hvor der var mulighed for undervisning i systemet. Leder oplever, at den interne proces har været vellykket på trods af, at man har oplevet flere udfordringer med systemet. Leder har en vision om, at man generelt skal arbejde med mere tilgængeligt IT, hvorfor flere medarbejdere skal anvende tablet.</p> <p>Der er fokus på at screene beboerne i forhold til dysfagi. Emnet drøftes på tværfaglige konference, og medarbejderne, terapeuter, køkken og diætister er involveret i arbejdet.</p> <p>Der er arbejdet med at ensrette arbejdsgangene i forhold til projektet 'forbedringsindsatsen'. Alle medarbejdere er lært op i medicindosering. Der er indført kontrol/kvalitetssikring af medicindosering.</p>

	<p>Der er implementeret faste medicinaudits på plejecenteret, som medarbejderne selv udfører på tværs af afdelinger. Foranstående tiltag har medført en minimering af antal utilsigtede hændelser på området. Ligeledes er medarbejderne blevet mere trygge ved arbejdet med medicin.</p> <p>Leder oplyser, at der er udfordringer i forhold til rekruttering, herunder rekruttering af afdelingsledere.</p> <p>Leder fortæller, at der har været fokus på at minimere ventetiden, når beboerne anvender deres kald. Leder arbejder aktuelt med mønstre og sammenfald i kaldene. Dette med henblik på at forebygge kaldene igennem et godt kendskab til beboernes døgnrytme.</p> <p>Der er generelt fokus på at højne det faglige niveau. Der arbejdes systematisk med at løfte medarbejdernes kompetencer, og der har blandt andet været undervisning i emnerne dysfagi, mad- og måltider, hygiejne, magtanvendelse m.v.</p> <p>Plejecenteret har haft en udfordring med MRSA, hvorfor der er arbejdet målrettet på at minimere og komme problematikken til livs. Alle medarbejdere har været involveret i denne indsats. Plejecentret har på en afdeling oplevet stor succes i forhold til at inddæmme og standse MRSA.</p> <p>Der har været dialog om voldsforebyggelse, herunder redskaber til at håndtere beboere med demenssygdom og udadreagerende adfærd. Det er planen, at medarbejderne skal undervises i emnet fremadrettet.</p> <p>Der er indgået samarbejde med omsorgstandplejen. Beboerne screenes hver 3. måned. Ligeledes er der indført forskellige metoder til, at medarbejderne har øget fokus på området. Ovenstående arbejde er indledt på en afdeling og skal fremadrettet udbredes til samtlige afdelinger. Arbejdet tager udgangspunkt i metoden med PDSA -cirkler.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Leder oplyser, at korttidsfraværet er faldet, og at dette fortsat er i en god proces. Der afholdes forebyggende sygesamtaler med medarbejderne. Leder finder det vigtigt at signalere over for medarbejderne, at sygefravær er et emne, som tages seriøst og handles på.</p> <p>Kvalitets- og udviklingssygeplejersken er ansvarlig for at samle op på indberettede UTH'er. Der afholdes sygeplejerskemøde ugentligt, hvor UTH'erne blandt andet drøftes. Der sikres læring på baggrund af UTH'er enten på afdelingsniveau eller på tværs af hele plejecenteret. Der er stormøde hver den første fredag i måneden, hvor emnet ligeledes drøftes med medarbejderne.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret med udgangspunkt i en sundhedsfremmende og forebyggende tilgang arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Der prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Plejecenteret består af seks afdelinger med dertilhørende afdelingsledere. Hver gruppe har tilknyttet en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent. Leder redegør for faste mødestrukturer på tværs af plejecenteret, herunder blandt andet personalemøder, stormøde, sygeplejemøder og tværfaglige konferencer.</p> <p>Der hersker et godt tværfagligt samarbejde. Videre arbejdes med videnspersoner, som medarbejderne kan trække på, herunder demensvidensperson og medarbejdere, som er specialister i anvendelse af bleer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret med udgangspunkt i at skabe en faglig kompetent medarbejdersammensætning gennem hele døgnet og tværfagligt samarbejde.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Omgangstonen - herunder, om medarbejderne lytter og fremstår imødekommende og venlige.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der hilses venligt godmorgen til beboeren. Medarbejder anerkender, at beboeren har smerter og lover, at hun nok skal tage det stille og roligt. Medarbejder fortæller beboeren, at hun synes, hun ser frisk ud i dag. Beboeren tiltales ved fornavn.</p> <p>Beboeren er meget smerteklagende, og medarbejder forsikrer flere gange om, at hun nok skal tage hensyn hertil. Medarbejder beder flere gange beboeren om ikke at råbe så højt. Medarbejder taler til beboeren på en venlig og omsorgsfuld måde.</p> <p>Medarbejder taler med beboeren om, hvorvidt hun mon nogle gange kommer til at udtrykke smerte, inden disse opstår, men blot i forventningen om, at det vil komme til at gøre ondt.</p> <p>I medarbejderens dialog med beboeren viser medarbejder respekt og anerkender, at beboeren har smerter, samtidig med at hun forsøger at berolige, støtte og motivere beboeren til at samarbejde. På et tidspunkt udtrykker beboeren, at hun synes, at medarbejderen er sød, og at hun nok selv er lidt urimelig på grund af smerter. Tilsynet får oplyst, at beboeren hver morgen får en del smertestillende medicin.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der tales respektfuldt og venligt til beboeren. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejder er meget omsorgsfuld i sin tilgang til beboeren. Medarbejder forsøger flere gange at få beboerens opmærksomhed ved at tale direkte i øjenhøjde, være afventende og smilende.</p> <p>Medarbejder, der hjælper med forflytning, smiler ligeledes venligt til beboeren og anvender fysisk berøring i form af små strøg på armen.</p> <p><u>Stolegymnastik:</u></p> <p>16 beboere deltager i stolegymnastik, der ledes af aktivitetsmedarbejder med en faglig baggrund som pædagog.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder byder beboerne velkommen til stolegymnastikken, efterhånden som beboerne møder frem. Medarbejderen går hen til enkelte beboere og har personlige samtaler om dagens form og humør.</p>

	<p>Medarbejderen søger for, at alle beboere ved, at tilsynet er til stede, hvad formålet er med tilsynets besøg, og hvorfor tilsynet ikke deltager i øvelserne.</p> <p>Medarbejder kører en beboers rollator ud til siden af rummet med en bemærkning om, at så bliver der plads til gymnastikudfoldelserne. Beboeren er afvisende og mener ikke at ville bevæge sig i dag. Medarbejderen spørger til, om beboer så gerne vil se på. Da gymnastikken er i gang, sidder beboeren stille og kigger på. Aktivitetsmedarbejder rejser sig kort efter under øvelserne, stiller sig foran beboer, tager øjenkontakt og laver en øvelse stående foran beboer, beboer smiler og kopierer øvelsen. Efterfølgende deltager beboer i øvelserne.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder giver alle instruktioner beskrivende og i roligt tempo, imens øvelsen vises - alle beboere følger instruktionerne. Enkelte øvelser tilknyttes små fortællinger om at svømme, at rygcrawle, at springe på hovedet i vandet, at ryste noget af hænderne og danse cancan. Øvelserne beskrives også i forhold til formål, som f.eks. venepumpeøvelser. Alle instruktioner gives ligeværdigt, motiverende og opmuntrende. Alle deltager aktivt, der er god stemning, og der grines og kommenteres på øvelser og musik.</p> <p>En beboer har ikke noget syn. Medarbejderen henvender sig med navns nævnelse enkelte gange og fortæller, at beboer skal følge hendes stemme. Medarbejder beskriver under øvelsen, hvor langt arm eller ben er nået i bevægelsen.</p> <p>En beboer skal kun deltage i en del af gymnastikken. Da beboer bliver hentet, tager medarbejder sig tid til, at spørger beboer, hvordan beboer havde oplevet træningen - afventer svaret og siger farvel.</p> <p>Efter en time afslutter medarbejder forløbet og fortæller om en aktivitet i weekenden. Der nævnes også, hvornår der er gymnastik igen. Medarbejder fortæller en ny beboer om aktiviteterne i weekenden i detaljer. Medarbejder hilser individuelt farvel, efterhånden som beboerne forlader lokalet eller bliver hentet. Under opbruddet forsikrer medarbejder om, at hun ikke går, før alle er hentet.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder informerer beboeren om, hvad der skal ske.</p> <p>Beboeren gentager flere gange, at hun ikke vil være med mere, hvortil medarbejder svarer, at beboeren jo gerne vil op og sidde i sin stol. Beboeren accepterer.</p> <p>Beboeren tilbydes medinddragelse i forhold til valg af påklædning.</p> <p>Flere gange under hjælpen spørger medarbejderen, om beboeren selv kan klare opgaven, eller om hun vil have medarbejderen til det.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder har et særdeles godt kendskab til beboeren og er derfor bevidst om, at selv om beboeren siger nej tak til en hjælp, så vil hun gerne have den alligevel. Beboeren siger eksempelvis nej tak til morgenmad, men medarbejder serverer denne alligevel, da hun erfaringsmæssigt ved, at beboeren gerne indtager denne.</p> <p>Tilsynet drøfter med medarbejderen, at netop kendskab til beboeren gør, at der ikke her er tale om magtanvendelse, men om en støtte, der giver god mening, og dækker beboerens behov. Medarbejder beskriver faglige refleksioner omkring sine handlinger og er bevidst herom.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren informeres løbende om, hvad der skal ske. Medarbejder er meget opmærksom på at holde beboeren informeret i forbindelse med forflytninger ved lift. Medarbejder informerer også om, at hun har bedt en kollega om at komme og hjælpe.</p>

	<p>Medarbejder spørger flere gange, om beboeren er klar, inden der startes op på en hjælp.</p> <p>Beboeren tilbydes flere valgmuligheder undervejs i forhold til hår, tandbørstning og lign.</p> <p><u>Stolegymnastik:</u></p> <p>En beboer kommer for første gang til gymnastik, og medarbejder fortæller, at det er beboer selv, der afgør, hvor meget beboer ønsker at deltage. Under øvelserne deltager beboerne aktivt, beboerne tilpasser øvelserne til deres funktionsniveau.</p> <p>Beboerne giver små bemærkninger som svar på aktivitetsmedarbejders instruktioner og bemærkninger. Noget er indforståede bemærkninger, som viser, at man kender øvelser og hinanden godt.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren motiveres til at medvirke til plejen. Medarbejder prøver at opmuntre beboeren ved at overbevise hende om, at hun godt kan, og at de sammen nok skal komme igennem plejen.</p> <p>Beboeren er svær at motivere til medinddragelse. Medarbejder er opmuntrende og anerkendende i sin tilgang. Medarbejder minder flere gange beboeren om, at hun tidligere godt kunne magte opgaven og motiverer beboeren til også at forsøge endnu en gang.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren har begrænsede ressourcer, der kan medinddrages. Medarbejder forsøger at motivere beboeren til medinddragelse. Beboeren viser ikke interesse herfor. Medarbejder forsøger eksempelvis at få beboeren til at samarbejde omkring mundpleje/tandbørstning. Medarbejder udsætter flere gange hjælpen og forsøger løbende at motivere indtil det lykkes at yde hjælpen. Beboeren anerkendes for sin medvirken.</p> <p>Medarbejder minder beboeren om, at hun skal på besøg hos sin datter i dag, og beboeren tilbydes at få håret krøllet og sat. Beboerne takker ja hertil. Beboeren responderer kun meget sparsomt på de muligheder, der gives, men tilsynet observerer, at beboeren virker afslappet og tryk i situationen.</p> <p>Da hjælpen til plejen er udført, køres beboeren til fælles spisestue, hvor medarbejder støtter beboeren i indtagelse af morgenmad og medicin. Medarbejder sidder ved siden af beboeren, og hjælpen ydes på en faglig tilfredsstillende måde.</p> <p><u>Stolegymnastik:</u></p> <p>Medarbejder instruerer til musik i øvelser, og beboerne følger anvisningerne.</p> <p>Beboerne er engageret i øvelserne. Medarbejder anvender en stor ballon, og står i midten af beboerne, hvor medarbejder spiller ballon ud til de enkelte beboer. Medarbejder opmuntrer og kommer med små tilråb, kalder beboerne ved navn. Medarbejder differentierer øvelsen i sværhedsgrad og kraft til den enkelte beboer. Den nye beboer inddrages aktivt i denne øvelse og opfordres undervejs med ros og opmuntring.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og hvor beboernes selvbestemmelsesret sikres i høj grad under hele forløbet. Tilsynet vurderer, at kommunikationen er individuelt målrettet beboerens behov.</p>	

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved stolegymnastikken er ligeværdig, inddragende og motiverende. Aktiviteten er rehabiliterende.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejders telefon ringer flere gange. Medarbejder svarer telefonen en enkelt gang og beder personen i telefonen om at vente til senere, da hun lige nu er optaget. Medarbejder anvender vaskevogn. Medarbejder taler med beboeren om, hvorledes plejen bedst kan udføres, således at smerter undgås. Medarbejder giver flere mulige løsninger. Medarbejder beder kollega hjælpe med forflytning af beboeren. De to medarbejdere samarbejder godt i situationen. Medarbejder arbejder i et tempo afstemt beboerens behov.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder udfører hjælpen på en stille og rolig måde. Kollega kommer og hjælper med forflytning med lift. De to medarbejdere samarbejder godt i situationen. Medarbejder prioriterer at få givet beboeren morgenmad, inden der klares praktiske opgaver i boligen.</p> <p><u>Stolegymnastik</u> Der er ingen afbrydelser under forløbet. Medarbejder styrer selv musikken under øvelserne, og der er indlagt en pause med vand. Imens medarbejder skænker vandet, sætter medarbejder samtale i gang om en aktivitet tidligere på ugen. Medarbejder lukker døren til gangen, da man når til afslapningen, og der spilles stille musik i slutningen af aktiviteten.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af plejen/aktiviteten er særdeles tilfredsstillende.	

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Oprydningsopgaver observeres ikke under observationsstudierne, da disse klares på et senere tidspunkt. Begge beboeres kørestole trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder udfører hjælp til nedre personlig pleje, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren klager højt over smerter. Medarbejderen lægger sin hånd på beboerens mave for at berolige, og beder beboeren om at huske at trække vejret. Medarbejder stoppe flere gange op undervejs i respekt for, at beboeren udtrykker smerter.</p>

	<p>Beboeren liftes over på stol og hjælpes ud på badeværelset. Beboeren motiveres til selv at klare øvre personlig pleje. Beboeren er vred og fortæller, at hun ikke gider mere. Beboeren rækker flere gange tunge af medarbejderen. Medarbejder smiler til beboeren herved og forsikrer om, at plejen snart er overstået, og at beboeren kan komme ud og få sig en cigaret.</p> <p>Medarbejder fortæller beboeren, at de måske skal forsøge at få kontakt til egen læge igen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke følger gældende retningslinjer i forhold til skift af handsker/spritter hænder efter udførelsen af hjælpen til nedre personlig pleje. Medarbejder taler i telefon med handsker på. Medarbejder spritter ikke hænder, før boligen forlades.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder udfører hjælp til nedre personlig pleje, mens beboeren ligger i sengen. Tilsynet observerer ikke udførelse heraf. Medarbejder har godt kendskab til beboerens behov og yder hjælp til liftning og øvre personlig pleje, som foregår på badeværelset, på en stille og rolig måde. Medarbejder formår at skabe en tryk og hyggelig stemning omkring plejen.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen er meget omhyggelig med hjælpen til mundpleje. Beboeren vil ikke umiddelbart samtykke til at få børstet tænder, hvorfor medarbejder opgiver dette for en stund og starter med at tørre beboerens læber med en fugtig klud.</p> <p>Medarbejder informerer sin kollega, der skal hjælpe med forflytning, at forflytningen skal ske stille og roligt, da beboeren ikke er så glad for at blive liftet.</p> <p>Medarbejder taler i telefon med handsker på.</p> <p>Kollega, der hjælper med forflytning spritter ikke hænder, inden hun forlader boligen.</p> <p>En kollega, der hjælper med påsætning af smertepaster, spritter ikke hænder inden boligen forlades.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje under observationsstudierne udføres med udgangspunkt i beboerens individuelle behov.

Tilsynet vurderer, at de i alt fire medarbejdere, der udfører hjælp til personlig pleje eller påsætning af smertepaster, ikke overholder gældende retningslinjer for god håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at rengøringsstandarden af beboernes hjælpemidler er mindre tilfredsstillende.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer fremstår ryddelige og renholdte. Der er pyntet op til jul på alle afdelinger og gangarealer. På spiseborde ses røde duge og julestjerner. Der opleves god og hyggelig stemning på fællesarealerne. Der observeres sofagrupper og hyggekedler, som er indrettet på hjemlig og indbydende vis. Der er gangbar langs gangene, som beboerne kan støtte sig til.</p> <p>Morgenmaden serveres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Der ses brødkurve og skåle med smør, ost og marmelade på bordene. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er omkring beboerne under morgenmåltidet. Nogle medarbejdere sidder med ved bordene om formiddagen. Tilsynet bemærker positivt, at denne tilgang også ses på flere afdelinger på tilsynsdagen om lørdagen.</p> <p>Beboere, der opholder sig på fællesarealer, tilbydes kaffe eller proteindrikke.</p>

	<p>På en afdeling ved et vindue sidder to mænd og kigger på hverdagslivet. De to mænd sidder begge med benene oppe på en stol. Situationen virker afslappet og hyggelig for de to beboere.</p> <p>Tilsynet observerer på en demensafdeling, at beboernes medicin stilles foran deres tallerkener ved frokosttid.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke spørger beboer om, hvilke stykker mad, beboeren ønsker til frokost, men selv går hen til kollega, der står med fadet med smørrebrød. Medarbejder informeres af kollega om, at hun vil komme til beboeren med fadet. Da fadet vises til beboeren, er der kun to slags smørrebrød tilbage. Beboeren kommenterer på det ringe udvalg, og medarbejder oplyser, at hun har et andet fad med flere valgmuligheder. Beboeren takker ja til at se dette fad.</p> <p>På en afdelings gangareal observeres, at en medarbejder kommer fra en beboers bolig med skraldeposen i hånden og handsker på.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktiviteter på tilsynsdagen fredag er gymnastik, gymnastik for folk med demens, gudstjeneste, fredagscafé og på to afdelinger musik og samvær.</p> <p>På tilsynsdagen om lørdagen er der fællesaktivitet i form af et musikarrangement om eftermiddagen.</p> <p>Tilsynet ser flere situationer, hvor medarbejdere er omkring beboerne på fællesarealerne. Der ses eksempler, hvor medarbejdere sidder i dialog med beboere. Dette gælder for begge tilsynsdage.</p> <p>Det observeres på en afdeling, at tre beboere er samlet omkring et bord i køkkenet. En medarbejder sidder sammen med beboerne og holder dialogen i gang samt støtter en beboer, som har behov for hjælp til at spise.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemlige og under hensyntagen til målgruppen. Tilsynet vurderer, at der forekommer et aktivt miljø.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjer for udlevering af medicin på en afdeling ikke overholdes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hygiejniske principper for god håndhygiejne ikke overholdes i forbindelse med 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 besøger 12 beboere i deres bolig for et interview, heraf kan tre beboere ikke svare relevant. Disse beboeres svar indgår ikke i det efterfølgende.</p> <p>Alle beboere fortæller, at de er glade for at bo på plejecentret. Beboerne nævner, at de er glade for medarbejderne, at der er et godt sammenhold med de andre beboere, at der modtages god hjælp, at der er gode aktivitetsmuligheder, at man bliver passet på, boligen er dejlig - med altan.</p> <p>En beboer beskriver at savne, at der kommer medarbejdere ind spontant og kigger til en. Medarbejderne kommer, hvis man ringer, det afholder beboeren lidt, da hun mener, at det skal være alvorligt, før man aktiverer kald.</p> <p>En anden beboer beskriver, at det er meget betryggende at have hjælpen lige i nærheden. Beboeren savner dog ture ud af huset.</p> <p>En beboer fortæller, at maden er dejlig.</p>

Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver at have selvbestemmelse.</p> <p>En beboer henviser til Fælledgårdens nyhedsbrev, hvor hun hver dag orienterer sig i menu og aktiviteter.</p> <p>En beboer er handicappet, men oplever fortsat mange muligheder og valg selv ned i den mindste detalje.</p> <p>En beboer oplever i høj grad at være herre i eget hus. Beboeren oplever, at medarbejderne også er meget dygtige til at lade de øvrige beboere selv bestemme, dette vurderer beboer ud fra den måde, hvorpå hendes medbeboere med demens behandles på. Beboer fortæller, at hun netop til morgen var blevet spurgt af en ny beboer, hvorfor der ikke sidder så mange i spise-stuen om morgenen. Beboer fortæller, at dette jo netop skyldes, at man har en valgmulighed, og flere beboere foretrækker at spise morgenmaden i egen bolig.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan beboer anvender Klippekortet. Sammen med kontaktpersonen kører beboer ud og handler, eller der ordnes forskellige ting i boligen; der repareres tøj, læses papirer eller skrives forskelligt.</p>
Tryghed	<p>Beboerne beskriver at være trygge. De forklarer, at det skyldes medarbejderne og deres væremåde, nødkaldet og det, at hjælpen er tæt på.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne kan leve det liv, de ønsker på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at der er sammenhæng imellem deres behov for hjælp, og den hjælp de modtager.</p> <p>En beboer fremhæver, at hun i alle tilfælde kan henvende sig til medarbejderne, hvis hun har behov for yderligere hjælp.</p> <p>En beboer vil gerne, at medarbejderne udviste lidt mere støtte i forhold til stomi-plejen. Beboeren fortæller at have klaret stomi-plejen selv i mange år, men nu godt kan mærke at have nået en høj alder, og derfor har tiltagende brug for hjælp. Beboeren har endnu ikke udtrykt sit ønske over for medarbejderne.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøringen.</p> <p>En beboer fortæller, at der kommer en fast medarbejder og gør rent om fredagen, hvilket er en rutine, som beboer godt kan lide.</p> <p>En anden beboer fortæller, at man altid kan henvende sig til rengøringspersonalet med eventuelle klager, der bliver så rettet op på problemet.</p> <p>Boligerne fremstår rene.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er meget tilfredse med hjælpen til den personlige pleje og angiver over for tilsynet at aftaler om pleje overholdes. En beboer kommer i bad hver anden dag, og beboer er meget tilfreds med dette. Beboer oplever bad og personlig pleje meget tilfredsstillende.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>De fleste beboer oplever, at det som regel er de samme medarbejdere, som kommer og hjælper - de oplever generelt fin kontinuitet i forhold til medarbejderne.</p> <p>Flere beboere fremhæver deres kontaktperson positivt og fortæller, at der hjælpes med praktiske ting. En beboer oplever ikke at tale så meget med sin kontaktperson.</p>

	<p>To beboere oplever at der kommer mange forskellige medarbejdere. En beboer beskriver, at vikarerne er søde, men at de ikke kender til beboers behov.</p> <p>En beboer oplever, at mange afløsere har sprogvanskeligheder, hvilket gør det svært at kommunikere.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at tildelingen af hjælp passer til deres behov, samt at beboerne er tilfredse med kvaliteten af praktisk støtte og personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i forhold til medarbejderne, samt at kontaktpersonordningen er velfungerende.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne beskriver, hvordan de selv gør alt det, de kan, og at hjælpen tilpasses beboernes ressourcer. Beboerne beskriver, hvordan de deltager i gymnastik og selv tager sig af den del af den personlige pleje, som de kan magte. Flere beboere nævner, at de ikke har brug for, at medarbejderne motiverer dem til at holde sig aktiv, idet dette er helt naturligt for beboerne.</p> <p>En beboer beskriver, hvordan beboer selv holder orden i boligen og lægger sit vasketøj på plads. Beboer spiser i egen bolig og går selv ud med bakken.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad anvender egne ressourcer.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at medarbejderne er venlige og imødekommende. De beskriver gode relationer til medarbejderne, at man taler venligt sammen. Flere beboere fortæller, at medarbejderne laver sjov, og at man griner sammen.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne har travlt - at man kan vente længe på at få svar på kald. Ofte udtrykker medarbejderne, at de kommer om lidt, men der går lang tid.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at en enkelt beboer oplever lang svartid på kald.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Seks beboere beskriver overgange over for tilsynet. Alle seks beboere udtrykker tilfredshed med overgangene.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan medarbejderne hjælper med at koordinere med læge og hospitalet.</p> <p>En beboer går til ambulans kontrol på hospital. Beboeren synes, det er vanskeligt med kørslen. Beboer oplever, at det er forskellige, der kører hende - nogle gange Falck, Flextrafik eller taxa. Synes ikke, at det er til at finde et system i.</p>

	<p>Beboeren har seddel med tilbage til plejecentret, som beskriver, hvilke ændringer der skal ske ift. medicinen. Beboer oplever, at plejecentrets medarbejdere har styr på den del.</p> <p>En beboer fortæller, at få dage efter indflytning på plejecentret blev hun indlagt på hospital til en operation. Husker at hun tænkte, at alt var meget nyt for hende, men at hun glædede sig til at komme tilbage på plejecentret.</p> <p>En beboer beskriver, at de seneste overgange har været velfungerende. Beboer roser plejecentrets ledelse, oplever at de gør en stor forskel.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på at implementere Cura. Medarbejderne beskriver, at det har været en omfattende proces grundet fejl i systemet. Medarbejderne oplever, at processen har været lærerig, og at de efterhånden er kommet godt i mål med arbejdet. Der har generelt været sat tilstrækkelig med tid af til arbejdet, og der er fortsat nye forhold, som man skal forholde sig til. Medarbejderne er bevidste om, at nye tiltag er tidskrævende, hvilket ligeledes er tilfældet i forhold til Cura.</p> <p>De har arbejdet med praksis i forhold til medicindosering i Forbedringsindsatsen. Der har været fokus på at sikre kvaliteten i forhold til medicinen, herunder er der implementeret kontrol ved kollega, dette med henblik på at minimere forekomsten af fejl. Videre er der fokus på respekt omkring kollegaers ro og koncentration under medicindosering. Endelig er der indført intern medicinaudit på plejecenteret.</p> <p>Der har været øget fokus på beboernes ernæring, herunder dysfagi. Der er et godt samarbejde med køkkenet. Blandt andet har køkkenet fremvist videoer i forhold til tilberedningen af maden mv. Emnet bliver ligeledes drøftet på tværfaglige møder.</p> <p>Der er fokus på beboernes mundhygiejne. Der arbejdes med skemaer i forhold til, hvor ofte beboerne får børstet tænder. Beboerne bliver ligeledes screenet af omsorgstandplejen. Projektet er igangsat på en afdeling og skal senere bredes ud til resten af plejecenteret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med plejecentrets kvalitetsarbejde.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at møde beboerne, der hvor de hver især er. Kommunikation handler om respekt for beboernes liv, herunder opmærksomhed på, at man træder ind i beboernes bolig. Ligeledes fremhæves en god og anerkendende tone. Medarbejderne fremhæver kropssproget, herunder at kommunikationen er ligeværdig og i øjenhøjde.</p>

	Medarbejderne fremhæver i forhold til målgruppe af beboere med demenssygdom metoder som spejling, og generelt det at være rolig og nærværende.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne finder det vigtigt at spørge ind til beboernes behov og ønsker. Det er vigtigt løbende at have en dialog med beboerne, og derigennem have en god føling med beboernes ønsker og behov. Beboernes selvbestemmelse sikres ligeledes ved at respektere beboernes individuelle vaner, herunder eventuelle vaner, som de havde forinden indflytning. Medarbejderne henviser til, at besøgsplanen kan være et værktøj til at opnå et godt kendskab til beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at alle klippekortsordninger skal anvendes til en-til-en aktiviteter. Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen generelt har givet anledning til gode stunder og aktiviteter. Beboerne informeres om klippekortsordningen gennem løbende information og dialog. Der tages ligeledes udgangspunkt i livshistorien som inspiration til, hvad beboerne godt kan lide at lave.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at rehabilitering handler om at vedligeholde og/eller at udvikle beboernes ressourcer. Rehabilitering udføres blandt andet i den daglige pleje, hvor det er vigtigt, at beboerne inddrages i forhold til mindre opgaver. Der er opmærksomhed på ikke at tage over i forhold til de opgaver, som beboerne selv har ressourcer til. Medarbejderne er gode til at informere hinanden om, hvor meget beboerne selv kan bidrage med. Den rehabiliterende tilgang udfoldes ligeledes ved måltiderne, så beboerne inddrages mest muligt. En medarbejder fremhæver et eksempel på en beboer, som med tiden har lært at samle ting op fra gulvet via en gribetang. Beboer har tendens til at tabe mange ting på gulvet, hvorfor dette øger beboers uafhængighed af medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne fremhæver et tæt tværfagligt samarbejde på tværs af plejecenteret, dette praktiseres blandt andet gennem de tværfaglige konferencer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
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, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>I forhold til tryghed fremhæves kontaktpersonordningen. Medarbejderne oplever, at kontinuitet og et godt kendskab til de faste medarbejdere øger beboernes oplevelse af tryghed. Der arbejdes med et fast korps af vikarer, så dette ligeledes er kendte ansigter for beboerne.</p> <p>Der lægges vægt på at introducere og informere nye beboere, så de føler sig velkomne og velinformerede. Videre fremhæves nødkaldet, som værende tryghedsskabende.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed arbejdes der med fx faldforebyggelse og sikker medicinadministration. Det er endvidere vigtigt at være opmærksom på forebyggelse og observationer i forhold til tryksår. Der er desuden fokus på god håndhygiejne, som forebyggelse af smitte og infektioner. Generelt er det vigtigt at være opmærksom på ændringer i beboernes tilstand, herunder hurtigt at handle ved ændringer i beboernes tilstand.</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 fremhæver vigtigheden af, at man har alle nødvendige remedier, inden man indleder plejen.</p> <p>Der arbejdes med at forebygge forstyrrelser så vidt muligt. Inden morgenplejen indledes, aftales og fordeles plejeopgaverne hos beboerne, hvor der er fokus på at koordinere mest hensigtsmæssigt i forhold til at mindske forstyrrelser. Hvis man træder ind til en beboer, som har behov for at blive skærmet, tages der hensyn til dette.</p> <p>Der arbejdes med at dokumentere, videregive og kommunikere eventuelle ændringer i beboernes tilstand. Der er god mulighed for at sparre kollegerne imellem, ligeledes kan man kontakte sygeplejersken i forhold til mere komplekse problemstillinger. Videre fremhæves mulighed for at kontakte sårplejersken, når dette er relevant.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der er tilstrækkelig med tid og rum for dokumentationen. Tablet giver mulighed for at dokumentere i samværet med beboerne, og dette bidrager med en øget fleksibilitet i arbejdsgangene. Der er fokus på at sparre i forhold til dokumentationsarbejdet, når der er behov for dette.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne henviser til k-drevet og PPS. Der anvendes i nogle tilfælde links i handleanvisningerne i dokumentationen. Medarbejderne oplever, at instrukser og vejledninger kan være en støtte, når man står i situationer som er uvante.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange og sikring mod forstyrrelser i plejen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den sundhedsfaglige dokumentation, samt hvordan instrukser og vejledninger anvendes i forhold til den daglige praksis.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen anvendes, når de skal hjælpe beboere, som man ikke kender så godt. Besøgsplanen giver et godt indblik i den enkelte beboers behov, vaner, ønsker mv. Medarbejderne fremhæver, at besøgsplanen skal være handleanvisende og detaljeret, så man kan udøve plejen, som beboer ønsker denne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør relevant for anvendelsen af besøgsplanen.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

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

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Ønsker om rettelser ift faktuelle fejl og opklarende informationer, tilsyn Fælledgården 2017

s. 6 (3.1 mål 2)

Tilføjelse til afsnit, begyndende "Der er generelt fokus på at højne..."

Ved interviewet oplystes der også om, at samtlige medarbejdere i år har deltaget i hjerte-lungeredning, inkl brug af hjertestartere.

BDO:

Taget til efterretning. BDO gør opmærksom på, at ikke nødvendigvis alle oplysninger rapporteres.

Rettelse til afsnit, begyndende "Plejecentret har haft en udfordring med MRSA. ."

Det drejer sig udelukkende om en enkelt etage på én afdeling, hvor en beboer var smittet ved indflytning. Da det er skærmet demensafsnit kan beboere ikke efterleve instruktioner ift smittespredning. Trods smitte mellem beboere på denne etage, lykkedes det medarbejdere at begrænse MRSA-udbruddet til etagen.

BDO: Taget til efterretning.

s. 6 (3.1 mål 3)

Rettelse til afsnit begyndende "Plejecentret består af..."

Sætningen "Hver gruppe har tilknyttet..." erstattes med; "Hver afdeling har en kvalitetsgruppe bestående af afdelingsleder, en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent."

Ønske om tilføjelse til samme afsnit; "Plejecentret har desuden fået plads i det lokale kvalitetsråd."

BDO: Taget til efterretning. Ændringer vedrører ikke faktuelle fejl. Beskrivelser fastholdes.

s. 15 (3.4 mål 1)

Tilføjelse til afsnit begyndende "Der har været øget fokus på ..."

Sætningen "Blandt andet har køkkenet vist..." tilføjes; "Iligesom der dagligt ved afhentning af varm mad er fremsat prøveportion samt billede ift servering af måltidet."

BDO: Taget til efterretning. Ændringer vedrører ikke faktuelle fejl. Beskrivelser fastholdes.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 8. december 2017 på Fælledgården. Antal boliger 193, interview med Fælledgårdens leder, observationsstudier, tilsynsbesøg hos 12 beboere og gruppeinterview med 5 medarbejdere – 1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter og 1 sygeplejerske

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig at den samlede tilsynsvurdering er:

Fejl og mangler for beboernes helbred og autonomi

Ældrerådet har med glæde noteret sig, at tilsynet generelt finder tilfredsstillende forhold på plejecentret, hvor beboerens selvbestemmelsesret i høj grad sikres, og hvor bl.a. kommunikationen er individuelt målrettet beboerens behov, og at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboerens individuelle behov. Der er også rettet op på anbefalingerne fra forrige tilsyn ved, at bl.a. aftensmåltidet nu bliver spændende og indbydende. Herudover oplever beboerne også generelt kontinuitet i forhold til medarbejderne, og at kontaktpersonordningen er velfungerende. Endvidere - hvad der er meget vigtigt - er beboerne tilfredse med kvaliteten af praktisk støtte og personlig pleje, at have selvbestemmelse samt føler sig trygge. Hertil kommer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange og sikring mod forstyrrelse i plejen samt kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den sundhedsfaglige dokumentation.

Imidlertid er der nogle knaster, der skal rettes jf. tilsynets anbefalinger. Bl. a. finder tilsynet, at der er 4 medarbejdere der udfører hjælp til personlig pleje ikke overholder gældende retningslinjer for god håndhygiejne, og at dette også gælder i relation til affaldsdisponering. Videre har Ældrerådet bemærket sig, at retningslinjer for udlevering af medicin på en afdeling ikke overholdes. Dette faktum kan i høj grad gå ud over beboernes helbred og autonomi, og Ældrerådet forventer, at man straks følger tilsynets anbefaling for at rette op på dette forhold.

Ved gennemgang af tilsynsrapporten føler Ældrerådet, at der er en fin atmosfære på plejehjemmet, at beboerne generelt er tilfredse og trygge på hjemmet, at ledelsen arbejder fint og positivt med de ovennævnte ”knaster” og at man hurtigt følger de anbefalinger, som tilsynet er kommet med.

Med venlig hilsen
Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
formand Omsorgsudvalget

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.

