

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Sølund

Uanmeldt ordinært tilsyn
November 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Yderligere oplysninger	21
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
7.0	Bilag - Formel høring	23

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Sølund, Ryesgade 20, 2200 København N
Leder
Jan Nybo Jensen
Antal boliger
150 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 27. november 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter, 1 pædagog)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina 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 Sølund. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er givet på baggrund af tilsynets anerkendelse af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde på Plejecenter Sølund, men at der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Disse forhold vedrører områder, såsom beboernes selvbestemmelse, rengøring af hjælpemidler, rehabilitering og imødekomelse af beboerønsker under måltidet samt aktiviteter på afdelingsniveau.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra seneste tilsyn, og at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Fælles for de tre observationsstudier er, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne og er særdeles opmærksomme på beboernes individuelle behov. Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet er meget tilfredsstillende.

I observationsstudierne af personlig pleje er det tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte gives på en særdeles tilfredsstillende måde og tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov. Medarbejderne udviser en rehabiliterende og medinddragende tilgang. Tilsynet ser ikke eksempler på rehabilitering i forbindelse med observation af måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær. Beboerne befinder sig på fællesarealer i både morgen- og formiddagstimer. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at få medarbejdere er opmærksomme på at være omkring beboerne, og tilsynet ser meget få eksempler på sociale aktiviteter/socialt samvær på afdelingsniveau. Tilsynet vurderer, at et hjælpemiddel på fællesareal trænger til rengøring.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse. Tilsynet vurderer dog, at enkelte beboere i nogle situationer ikke fuldt ud oplever at have selvbestemmelse, fx i forbindelse med portionsanrettede måltider og deltagelse i socialt samvær på fællesarealer. Beboerne er meget tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Tilsynet vurderer, at beboerne kender til deres kontaktperson og oplever kontinuitet i plejen. Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler samt to dørhåndtag trænger til rengøring. Beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer, ligesom de oplever god kontakt til medarbejderne. Kommunikation og omgangsform opleves som respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation i hverdagen. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne 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 udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en beboer har en oplevelse af, at medarbejderne går ind i hendes bolig og reder hendes seng, uden at hun er vidende om dette. Beboer finder dette ubehageligt.	Tilsynet anbefaler, at der på plejecentret sættes fokus på beboernes selvbestemmelsesret i alle dele af dagligdagen, herunder i forhold til respekten for beboerens hjem.
Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler og to dørhåndtag i beboeres boliger trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer, at hjælpemidler og håndtag i boliger regelmæssigt rengøres.
Tilsynet bemærker, at en beboer finder det mindre hensigtsmæssigt, at maden er portionsanrettet, da hun gerne selv vil anrette sin mad. Tilsynet bemærker i den sammenhæng, at der ikke ses eksempler på den rehabiliterende tilgang under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på den rehabiliterende tilgang under måltiderne, herunder mulighederne for at efterkomme beboeres ønsker om selv at anrette deres mad.
Tilsynet bemærker, at beboere sidder ved bordene i morgentimerne, og der ses ikke aktiviteter på afdelingsniveau, herunder samvær mellem beboere og medarbejdere.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fagligt reflekterer over aktivitetstilbuddet i forhold til, om beboernes kompleksitet gør, at de vil profitere mere af aktiviteter på afdelingsniveau end i større fællesaktiviteter.

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 Plejecenter Sølund anbefalinger vedrørende kommunikation og omgangstone, rengøring i boliger og på fællesarealer, hygiejne samt rehabilitering i forbindelse med måltidet. En anbefaling gik desuden på benyttelse af musik på fællesarealer.</p> <p>Ledelse forklarer, at god kommunikation og omgangstone er i løbende fokus, og at der er tale om en proces. Der arbejdes således rigtigt meget med sproget, og man gør opmærksom på, hvis man oplever et u hensigtsmæssig sprogbrug. Der er ligeledes fokus på etisk korrekt og fagligt sprogbrug i det skriftlige arbejde.</p> <p>I forhold til rengøring er der ligeledes tale om en proces og således et løbende fokus. Der er opsat sedler i beboernes boliger, hvor medarbejder noterer, når henholdsvis boliger og hjælpemidler er rengjort. Det er dagvakterne, der varetager rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Ledelse fortæller, at der er en bred indsats på hygiejne. Kompetencecaféer inden for hygiejne er integreret i årshjulet og afholdes to gange årligt. Derudover er der fokus på hygiejne i sidemandsoplæringen.</p> <p>Der arbejdes løbende med måltidet, og der er fokus på at optimere måltiderne i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. Lederne deltager på skift i måltiderne, og måltidssituationerne evalueres med personalet. Ledelsen er af den opfattelse, at værtskabet fungerer rigtigt godt, men nogle medarbejdere har en tendens til at starte oprydningen lidt for tidligt. Medarbejderne har desuden tendens til at ville hjælpe hinanden, og derfor kan der fx pludselig være mange medarbejdere, der rydder op samtidigt. Beboerne inddrages i både borddækning og afrydning. Det planlægges om morgenen, hvem der har hvilke opgaver i forbindelse med måltidet. Dette giver stor ro.</p> <p>Ledelse fortæller, at plejecentret har fået sin egen musikapp, således at der er mulighed for at målrette musikken til beboerne. Der arbejdes med musikpædagog, og en afdeling laver egen playliste til de enkelte beboere, således at beboerne har mulighed for at gå ind og vælge, hvad de gerne vil høre. Man er meget bevidst om brugen af musik, herunder genre og lydniveau.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra seneste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	Cura: Ledelsen fortæller, at arbejdet med Cura går godt. Det er en lang proces, og man kæmper med de samme udfordringer, som de gør alle andre steder.

	<p>Der arbejdes struktureret efter nogle faste retningslinjer og kvalitetsmål. I den forbindelse har der været nedsat et læringsteam, og uddannelsesansvarlig medarbejder samt klinisk sygeplejerske har varetaget undervisningen - både fællesundervisning og sidemandsoplæring. Der er udarbejdet materiale til afdelingerne, som medarbejderne har mulighed for at slå op i. Ledelse fortæller, at der lige er lavet en mini-audit på hver afdeling, og at man vil fortsætte med dette. Ifølge ledelsen er der stor forskel på dokumentationens kvalitet mellem afdelingerne.</p> <p>Musik: En musikerapeut er ansat, og der er lige indgået et samarbejde med en musikvuggestue, der kommer på plejecentret en gang ugentligt. Børnene synger og spiller sammen med beboerne.</p> <p>Måltid: Der er meget fokus på at arbejde i overensstemmelse med principperne for det gode måltid. I det nye år skal medarbejderne deltage i undervisning, der varetages af Meyers Madhus. Fysio- og ergoterapeuter er med til at lave ADL-vurdering, hvor spisesituationen ligeledes vurderes i forhold til, hvad der kan gøres for, at den enkelte beboer bliver mere selvhjulpne.</p> <p>Plejhjemslæger: Der er netop indgået samarbejde med plejhjemslæge, og der er meget stor tilslutning fra beboerne. Plejhjemslæggerne varetager undervisning, og der er planlagt undervisningsrækker ind i det nye år.</p> <p>Kompetencecaféer: Medarbejderne opfordres til at deltage i kompetencecaféer. I 2018 er der planlagt en månedlig kompetencecafé i emner, såsom magtanvendelse, nænsom nødværge og demens. Der holdes desuden faglige refleksionsmøder med deltagelse af relevante fagligheder, hvor en eller to beboere gennemgås i dybden.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Der er en høj personaleomsætning, og ledelsen fortæller, at dette er et udtryk for, at plejecentret har mange unge medarbejdere med korte ansættelser, da mange af de unge fx skal videre på uddannelse.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes meget struktureret med UTH'er. Medarbejderne indberetter UTH'er, og en ansvarlig medarbejder samler UTH'erne og laver statistik på disse for at identificere mønstre og tendenser. Der er en del fald, og ledelsen fortæller, at medarbejderne er godt inde i de tiltag, der kan gøres i forbindelse med faldforebyggelse. Der er desuden stort fokus på infektioner, urinvejsinfektioner samt tryksår. Ledelsen oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på tryk. Hjælpemiddelcentret inddrages i høj grad. Der er et rigtigt godt samarbejde med ergoterapeuter i forbindelse med fokus på dysfagi, og ergoterapeuter laver i øjeblikket dysfagiscreeninger af beboerne.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.</p>	

<p>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Plejecentrets kvalitetsarbejde er organiseret med tre afdelingsledere samt en fagstab bestående af tre sygeplejersker, heriblandt en udviklingssygeplejerske og en sygeplejerske med ansvar for uddannelse. Ledelsen fortæller, at fagstaben befinder sig meget ude i afdelingerne for at have føling med, hvordan den daglige pleje og praktiske hjælp forløber.</p> <p>Sølund har en basissygeplejerske på hver etage i dagvagt, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Der er ligeledes en pædagog på hver etage, og der er mulighed for sparring med ergoterapeuter og fysioterapeuter.</p>

	I 2018 afholdes forflytningskursus i Arbejdsmiljø København og en opfølgingsdag på Sølund. Der afholdes desuden GRUS efterfulgt af en mini-MUS. Der kommer til at være fokus på, hvordan medarbejderne på bedste vis kan agere serviceminded over for beboere og pårørende, men også over for hinanden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er 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 stemning og beboernes trivsel på afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Beboer er vred og frustreret over ikke at være blevet vækket. Beboer mener, at hun har sovet alt for længe. Medarbejder forsøger at opmuntre beboer og er omsorgsfuld og venlig i sin tilgang. Beboer græder og fortæller, at der hver dag er noget galt. Medarbejder beklager flere gange og forklarer på et tidspunkt beboer, at hun ikke kan ændre på situationen, men at hun fremadrettet vil gøre, hvad hun kan for at sikre, at beboer bliver vækket og kommer op, som hun plejer.</p> <p>Medarbejder forsøger flere gange at aflede beboer med dialog om hverdagsting. Medarbejder kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboer.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder taler respektfuldt til beboeren og starter med at fortælle lidt om kommende aktiviteter.</p> <p>Medarbejder sikrer sig flere gange at være i øjenhøjde med beboeren under dialogen, således at beboeren bedre kan forstå medarbejderen, som taler dansk med nogen accent.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u> Flere beboere bydes velkommen af en medarbejder. Der er en livlig stemning i lokalet.</p> <p>En medarbejder giver medicin til en beboer, der sidder ved bordet. Beboer vil meget gerne røre ved medarbejder. Medarbejder stopper beboer på en værdig måde. Beboer er uforstående over for dette, men medarbejder fastholder på bestemt, men venlig måde, og beboer accepterer.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer er grædende, hvorfor medarbejder forsøger at give beboer forskellige valg for at opmuntre hende lidt. Medarbejder fortæller, at beboerens normale rytme og vaner for start på dagen ikke er fulgt i dag. Medarbejder forklarer beboer, at der må være sket en misforståelse.</p> <p>Medarbejder spørger venligt beboer flere gange, hvad hun kunne tænke sig, og om der er noget, hun kan hjælpe beboer med.</p> <p>Beboer er bekymret for, at hun kommer for sent til træning. Medarbejder forsikrer beboer om, at hun nok skal nå det hele. Beboer gentager flere gange, at hun får skæld ud til træning. Medarbejder oplyser beboer om, at det er beboers træning og plan, der skal følges, og at det er beboer, der bestemmer. Medarbejder opfordrer beboer til sige fra, og hvis nogen skælder ud, må beboer henvise disse til medarbejder.</p> <p>Medarbejder inddrager beboeren i de valg, der skal foretages i forhold til tilrettelæggelsen af plejen, den personlige hygiejne og påklædning.</p> <p>På beboers dør er der ophængt seddel om, at man skal banke på og først gå ind, når beboer svarer.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder spørger beboer, om det er ok, at hun går i gang med plejen.</p> <p>Medarbejder drøfter med beboer, om hun eventuelt skal lade være med at sove til middag for at få en bedre nattesøvn. Medarbejder opfordrer til, at beboer overvejer dette.</p> <p>Beboer gives de naturlige valgmuligheder undervejs i hjælpen, eksempelvis i forhold til, hvornår beboer ønsker at modtage hjælpen.</p> <p>Medarbejder taler med beboer om den smertebehandling, hun er sat i gang med, og kommer med forslag om at tage kontakt til egen læge. Beboer ønsker ikke dette, og medarbejder accepterer beboerens beslutning.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>Der serveres smurt smørrebrød. Fadet bydes rundt af medarbejder, der beskriver de forskellige snitter for hver enkelt beboer. Medarbejder er meget venlig og lytter til beboerne, der får god tid til at vælge. Medarbejder serverer smørrebrødet fra fadet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder vurderer, at beboer har behov for at være lidt alene på badeværelset og motiverer beboer til stille og roligt at gå i gang med den personlige pleje.</p> <p>Medarbejder observerer, at beboer har smerter og spørger ind til disse. Beboer bekræfter, og medarbejder tilbyder derfor lidt ekstra støtte. Medarbejder spørger beboer, om det er noget hun gør, der fremkalder smerten. Beboer afviser dette.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer modtager plejen, som hun er vant til, og tager selv initiativ til at anvende egne ressourcer, eksempelvis ved forflytninger i sengen.</p> <p>Medarbejder støtter beboer let og giver samtidig mulighed for medinddragelse af ressourcer. Beboer gives eksempelvis hårbørsten og mindes om at rede hår.</p>

	<p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>Nogle beboere sidder ved spisebordene. Fire medarbejdere dækker bordene og henter beboerne fra boligerne. Ingen beboere hjælper med borddækning. Senere fortæller ledelsen, at de beboere, der normalt hjælper, var optaget af andre gøremål i dag.</p> <p>De fleste beboer spiser selv. Der ses ikke eksempler på inddragelse i det praktiske arbejde eller med at række ting.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne og er særdeles opmærksomme på beboernes individuelle behov. I observationsstudierne af personlig pleje udviser medarbejderne rehabiliterende og medinddragende tilgang i plejen. Tilsynet vurderer, at måltider i højere grad bør ske ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer er synlig frustreret over, at morgenrytmen ikke er fulgt. Medarbejder forsøger i sin organisering af arbejdet at rette bedst muligt op herpå.</p> <p>Medarbejder arbejder målrettet og i et tempo, der er afstemt beboers behov. Medarbejder italesætter flere gange over for beboer, at de bare skal tage det stille og roligt, hvilket medarbejder også formår at signalere med sin adfærd.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder arbejder i et tempo, der er afstemt beboers behov. Det er tydeligt, at medarbejder kender beboers behov godt og følger dennes normale vaner og rytme.</p> <p><u>Frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderne kender deres funktion og rolle ved måltidet.</p> <p>Tre medarbejdere deltager i hele måltidet - en sidder og hjælper en beboer med at spise, en anden går rundt med fadet, og tredje medarbejder sidder med ved et bord.</p> <p>Der er nogen gennemgang, da fællesområdet ligger midt på gangen - lige ved elevatoren. Arbejdet er veltilrettelagt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet er meget tilfredsstillende.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Under begge observationsstudier udføres praktiske opgaver i boligen, mens beboer sidder på badeværelset.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder følger gældende hygiejniske retningslinjer. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder spritter hænder, hver gang hun forlader boligen. Der observeres rødme af huden, og medarbejder spørger beboer ind til, om der er svie eller anden ubehag herved.</p>

	<p>Medarbejder hjælper beboer med påsætning af en protese. Tilsynet bemærker, at dette gøres på en respektfuld måde.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Tilsynet overværer ikke selve udførelsen af hjælpen til personlig pleje på badeværelset. Tilsynet hører, at beboer giver udtryk for stort velvære ved at blive hjulpet med den personlige pleje og nyder blandt andet massagen på ryggen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte gives på en særdeles tilfredstillende måde og tager udgangspunkt i beboerens individuelle behov.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentrets værdier og missioner er synligt ophængt på fællesarealer.</p> <p>Om morgenen sidder beboere på fællesareal og spiser morgenmad ved små borde. Bordene er hyggeligt dækket med servietter og blomster. Belysningen er behagelig, og der spiller rolig musik fra højtalerne. Kander med te og kaffe er placeret på bordene.</p> <p>En beboer spørger medarbejderne, om der er en, der vil sætte sig ned sammen med hende og hygge lidt. En medarbejder smiler venligt til beboeren og sætter sig.</p> <p>Beboere sidder i afdelingernes spisestuer i morgentimerne og spiser morgenmad.</p> <p>Tilsynet observerer en meget snavset rollator.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Ifølge aktivitetsplan, der hænger hos en beboer, er der ikke planlagt nogen form for aktivitet på tilsynsdagen. En beboer fortæller, at hun netop har været til morgengymnastik. Tilsynet erfarer, at der også er tilbud om gymnastik om eftermiddagen.</p> <p>På flere afdelinger observerer tilsynet, at beboerne sidder for sig selv og kigger lidt ud i luften. Medarbejderne er ikke omkring beboerne, men derimod travlt beskæftiget med andre opgaver. På anden afdeling sidder beboerne hver for sig. Der foregår ikke nogen form for samtale.</p> <p>En beboer sidder alene ved spisebordet og sover i sin kørestol. Beboer hænger ned over bordet. Da tilsynet kommer tilbage efter ca. 30 minutter, sidder beboer stadig på samme måde. Efter lidt tid kommer en medarbejder og vækker beboer, da vedkommende skal til gymnastik.</p> <p>Tilsynet taler med en medarbejder, der oplyser, at plejecentrets aktiviteter primært foregår i aktivitetscentret, og det er således begrænset, hvad der er af aktiviteter på afdelingsniveau.</p> <p>Kort før frokost sidder en medarbejder og en beboer sammen i en sofa og taler sammen. Der er en hyggelig stemning imellem dem. Ved samtalens afslutning siges der tak for en god snak. Medarbejder fortæller, at hun skal hente de andre beboere ind til frokost.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær. Beboerne befinder sig på fællesarealer i både morgen- og formiddagstimer. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at få medarbejdere er opmærksomme på at være omkring beboerne, og tilsynet ser meget få eksempler på sociale aktiviteter/socialt samvær på afdelingsniveau.	
Tilsynet vurderer, at et hjælpemiddel på fællesareal trænger til rengøring.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er glade for at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at de to kopper, der er sat på hendes rollator, er til hende og en medbeboer, der skal drikke formiddagskaffe sammen. Det er tydeligt, at beboeren glæder sig over selskabet.</p> <p>En anden beboer oplever plejecentret som et rart sted at være og nyder de smukke udendørsomgivelser. Beboer tager selv elevatoren ned og går ture udenfor. Hver uge deltager beboeren i en madlavningsgruppe, hvor man efterfølgende spiser sammen med de andre deltagere. Der bliver dækket med hvid dug, og man får et glas vin. Denne aktivitet er beboeren meget glad for. Beboeren giver dog samtidig udtryk for, at hun ikke er så begejstret for, at maden ofte bliver portionsanrettet. Beboeren vil helst selv tage sin mad og anrette den. Beboeren oplever dog, at medarbejderne er blevet bedre til at lade beboeren gøre dette selv.</p> <p>En beboer føler sig forkælet og oplever, at der drages omsorg for beboerne på plejecentret.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt, at de bestemmer over eget liv og hverdag. Flere beboere beskriver, at medarbejderne altid spørger ind til, hvad man kunne tænke sig - og forsøger så vidt muligt at efterkomme de ønsker, man giver udtryk for. En beboer fortæller, at medarbejderne aldrig er kommanderende, og en anden beboer har en oplevelse af, at der bliver værnnet om hendes privatliv.</p> <p>En beboer beskriver en oplevelse af, at medarbejderne gerne vil have, at man er social. Beboer har ikke så meget lyst til dette, da mange af de andre beboere ikke er lige så friske og velfungerende som beboer selv oplever, at hun er. Beboer oplever ikke helt, at hendes ønske om at opholde sig i egen bolig bliver respekteret.</p> <p>En anden beboer forklarer, at der er enkelte situationer, hvor beboer ikke oplever fuld selvbestemmelse. Dette er eksempelvis i forhold til, at der kan være medarbejdere i beboers bolig, imens hun er til morgenmad - uden at beboer er blevet orienteret om dette. Når beboer kommer tilbage i sin bolig, er sengen redt. Beboer fortæller, at hun sagtens selv kan rede sin seng, og at hun helst selv vil, da hun gerne vil have det gjort på en særlig måde. Tilsynet opfordrer beboer til at tale med medarbejderne.</p>
Tryghed	<p>Alle beboerne fortæller, at de føler sig trygge på plejecentret.</p> <p>En beboer nyder, at der er musik på gangene. Det er hyggeligt og medvirker til at give lidt sammenhold, da det indimellem giver anledning til, at man synger lidt sammen. Beboeren nævner desuden hjælpemidler som en stor tryghed. Flere beboere giver udtryk for, at det føles trygt, at man altid kan bede nogen om hjælp.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse. Tilsynet vurderer dog, at enkelte beboere i nogle situationer ikke fuldt ud oplever at have selvbestemmelse, fx i forbindelse med portionsanrettede måltider og deltagelse i socialt samvær på fællesarealer.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, der svarer til deres behov. Beboerne er meget tilfredse.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv klarer store dele af plejen, men er tilfreds med den hjælp, hun får, og oplever, at man kan sige til, når man gerne vil have hjælp til noget.</p>
Praktisk støtte	<p>De fleste beboere er tilfredse med hjælpen til rengøring, der kommer på de aftalte tidspunkter.</p> <p>En beboer nyder, at det er så let med vasketøjet, som bare afleveres i en pose, hvorefter man får det nyvasket og strøget tilbage.</p> <p>En anden beboer er ikke helt tilfreds med rengøringen. Særligt gulvvask er mangelfuld, og der sker sjældent aftørring af støv på de høje flader. Pårørende klarer ofte dette for beboeren.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i tre boliger er hjælpemidler, der trænger til rengøring. I to boliger fremstår dørhåndtaget snavset.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede. Tilsynet bemærker, at en del beboer er mere eller mindre selvhjulpne.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har brug for hjælp til bad, som hun gerne vil modtage en gang ugentligt mellem kl. 08.00-09.00. Beboer oplever dog, at medarbejderne ofte kommer meget sent, hvorfor beboer står op og forsøger at klare badet selv. Beboer er ikke tryk ved dette. Tilsynet opfordrer beboer til at udtrykke sin bekymring over for medarbejderne.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Flere beboere fortæller, at de er bekendte med deres kontaktperson. Enkelte kan ikke redegøre herfor.</p> <p>De fleste beboere oplever, at der er kontinuitet i plejen. Et par beboere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i boligen, men giver samtidig udtryk for, at det ikke er et problem, da de kender de fleste.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med omfanget og kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en mindre udfordring i forhold til renholdelse af hjælpemidler og i forhold til renholdelse af to beboeres dørhåndtag.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt.</p> <p>Flere af beboerne er bevidste om at holde sig i gang og giver eksempler herpå. En beboer fortæller, at hun går rundt om tre søer hver formiddag, og ofte tager hun igen to søer om eftermiddagen. Beboer har lige været til gymnastik om morgenen. Det samme er tilfældet for en anden beboer, der fortæller, at hun går til gymnastik to gang om ugen. Beboer er desuden bevidst om at deltage i forbindelse med den personlige pleje, hvor hun fx vasker sig de steder, hun kan nå. Beboer børster selv sine tænder og reder sit hår.</p>

	<p>En anden beboer fortæller, at hun selv vil rede seng og tørre støv af - og ikke bare sidde og kigge. Beboer fortæller, at medarbejderne nogle gange kommer og spørger, om hun vil med ned efter post. Disse situationer glæder beboeren.</p> <p>Tredje beboer beskriver, at hun hjælper til at med at dække bord og rydde af efter måltiderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt, at de har god kontakt til medarbejderne. Alle er søde og venlige, og deres tilgang er med til at give tryghed. Medarbejderne beskrives som søde, venlige og hjælpsomme. En beboer fremhæver, at der er den samme gode tone gennem hele døgnet. En anden beboer oplever, at man kan tale med medarbejderne om alt. To beboere sætter pris på den friske og humoristiske tilgang, som de oplever, at medarbejderne har. Der er plads til skæg og ballade, og medarbejderne har tid til en lille snak - særligt under plejen.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne godt kan tale lidt hastigt og være en smule irettesættende i deres tilgang, men ellers er tonen generelt god. Beboer fremhæver dog en oplevelse af, at medarbejderne indimellem taler lidt ned til hende. Beboer kan dog ikke redegøre nærmere herfor.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne samt en respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer beskriver dog en længere historie omkring ophold på rehabiliteringscenter og overgang fra eget hjem til plejecenter. Beboer fortæller, hvordan hun blandt andet føler sig godt behandlet af visitationen. Beboer sagde første gang nej tak til et boligtilbud, hvilket hun senere fortrød. Beboer blev snart herefter givet nyt tilbud.</p> <p>Et par beboere beskriver en oplevelse af, at medarbejderne er gode til at tage imod beboerne, når de kommer hjem fra indlæggelser.</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>Den gode historie: Der har været personaledag med fokus på at dele gode historier fra hverdagen med hinanden. Den gode historie kan fx opstå i samarbejdet mellem kollegaer på tværs af fagligheder, på tværs af huset, med beboere eller pårørende. Der er arbejdet med det pædagogiske blik, og hvordan man fortæller den gode historie. Fremadrettet vil der hver fredag blive delt en god historie til morgenmødet.</p> <p>Cura: Der er meget fokus på implementeringen af Cura, der går godt. En gang om måneden holder plejecentrets kliniske udviklingssygeplejerske undervisning i forskellige dele af Cura, ligesom der gøres meget brug af side-mandsoplæring. Medarbejderne fortæller, at de gør meget brug af afdelingens faglige koordinator. Besøgsplan og udfyldelse af generelle oplysninger fylder en del, da det er vigtigt, at viden om beboerne deles - og at man har samme tilgang.</p> <p>GRUS-samtale: I år afholdes GRUS i stedet for MUS. Medarbejderne oplever, at dette er et rigtigt spændende tiltag, hvor der tales om forbedringspotentialer på forskellige områder i forhold til både personale og beboere.</p> <p>Musik: Der er fokus på musik, der fylder en del både i fællesskabet og under den individuelle pleje. Medarbejder har en oplevelse af, at Sølund er et sted, der gerne vil være med på beatet, forny og forbedre sig. Der er generelt stort fokus på at udvikle kvaliteten på plejecentret.</p> <p>Klippekortsordningen: Klippe-kortsordningen er ligeledes en vigtig parameter i den gode fortælling om beboernes liv og hverdag. Med klippekortsordningen er det muligt at skabe noget meningsfyldt for den enkelte beboer. Det er utroligt værdifuldt for beboerne eksempelvis at komme ud og køre tur i det område, som de har boet i hele deres liv. Klip kan ligeledes bruges til en god snak. Der er fokus på de lange processer og at tilrettelægge forløb, der giver mening for beboerne. Medarbejder fortæller om et forløb, hvor beboer og medarbejder tog billeder ved Søerne. Herefter blev billederne printet ud, og en anden dag malede beboer og medarbejder sammen på baggrund af de fotos, der var blevet taget.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de er gode til at få brugt og registreret klip-pene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at der i kommunikationen lægges vægt på at have en god fornemmelse for den enkelte. Empati og respekt er nøgleord for en god kommunikation. I forhold til beboere med demens er der fokus på brug af kropssprog, placering i rummet, mimik, øjenkontakt og roligt stemmeleje. Kropssprog er generelt meget vigtigt i forhold til en god kommunikation. Der skal ligeledes tages hensyn til beboerens dagsform. Det er vigtigt at man kan lægge egen forståelse af, hvad der er rart og dejligt til side og tage udgangspunkt i beboernes ønsker og behov - ikke ens egne.</p>

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelsesret vedrører alle dele af deres hverdag, herunder valg af tøj, mad, klippekort, aktiviteter og hjælp til at komme op om morgenen. Beboerne bestemmer for det første, hvornår de ønsker at stå op - og om de overhovedet vil op den pågældende. Til- og fravalg respekteres. Nogle beboere kan have behov for, at man hjælper dem med at bestemme, og således handler det igen om at kende sine beboere for at kunne motivere dem om at tage særlige valg.</p> <p>Medarbejder fortæller, at man som medarbejder har et ansvar for at dele viden med sine kollegaer, såfremt man har haft held med at motivere en beboer på en særlig måde. Omvendt har man selv pligt til at søge samme viden fra sine kollegaer.</p> <p>I forhold til klippekortet spørges beboerne ind til, hvad de ønsker at bruge deres klip på, og medarbejderne prøver at finde ud af, hvad der betyder noget for den enkelte beboer.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er at hjælpe beboerne med at opretholde og udvikle deres funktionsniveau. Dette gøres ved at lade beboerne gøre så meget som muligt selv, så længe som muligt. En medarbejder fortæller, at da han startede, skulle han udføre pleje hos en beboer, der fik hjælp til alt i sengen. Medarbejder vurderede, at beboer kunne meget mere, end hun fik lov til, og prøvede at motivere beboer til en anden arbejdsgang. Medarbejder fortæller, at han nu blot hjælper beboer ud på badeværelset hver morgen, hvor beboer gør det meste selv.</p> <p>En medarbejder forklarer, at man er opmærksom på beboernes ressourcer - og at prioritere disse. Beboerne hjælper eksempelvis til med at folde servietter, aflevere vasketøj, dække bord og afrydde bordet. Medarbejder fortæller, at han går ind til beboere, der er selvhjulpne, og beder dem om hjælp til fx at rydde op i depotrummet, at aftørre borde eller andet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at samarbejdet med fysio- og ergoterapeuter er rigtig godt. Der er ligeledes samarbejde med sygeplejersker og køkken. Der afholdes tværfaglige møder, hvor beboerne drøftes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende 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.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at kontinuitet skaber tryghed. Beboere og medarbejdere skal lære hinanden at kende fra starten, fordi tillid skaber tryghed. Man kigger på relationen mellem beboere og medarbejdere i forbindelse med valg af kontaktperson til den enkelte beboer med henblik på at matche beboere og medarbejdere med den bedste kemi.</p> <p>I forhold til sikkerhed har medarbejderne i høj grad fokus på faldforebyggelse, tryksår, urinvejsinfektioner og smittespredning.</p> <p>Ifølge medarbejderne tænkes der hele tiden over, hvordan man kan lære noget af UTH'erne. Vurderer man, at det er muligt at skabe læring på baggrund af den konkrete situation, skal den indberettes.</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>Plejen planlægges, således at man kan imødekomme beboernes ønsker og behov, fx i forhold til, hvornår de ønsker deres hjælp om morgenen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de aldrig tager telefonen, når de udfører pleje hos beboerne. Man kan ligeledes vælge at give telefonen til en medarbejder, hvis man er inde hos en beboer, der har behov for ekstra meget ro og opmærksomhed.</p> <p>Når medarbejderne observerer ændringer i en beboers helbredstilstand, tales med sygeplejerske eller faglig koordinator. Man kan desuden orientere sig i Cura for at se, om der har været lignende problematikker tidligere. Medarbejderne oplever, at de er gode til at bruge hinanden - og man foretager sig aldrig noget, hvis man er usikker. Medarbejderne er opmærksomme på, at der er forskel på at være nyuddannet social- og sundhedsassistent og at have mange års erfaring.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de har tid til at dokumentere. Ifølge medarbejderne er det vigtigt ikke at skubbe dokumentationsarbejdet foran sig, men at dokumentere løbende over dagen. Dokumentationsarbejdet foretages enten på iPads eller på kontoret. Hvis der er ro på fællesarealet, kan der dokumenteres sammen med en beboer her. Således får man dokumenteret og har samvær med en beboer samtidig.</p> <p>Klippekortet skal dokumenteres tre steder, hvilket opleves som en udfordring. Medarbejderne oplever, at dobbeltdokumentation tager tid fra kontakten med beboerne, og der er forbedringspotentiale i den forbindelse. Medarbejderne oplever, at der er god mulighed for hjælp og faglig sparring med kollegaer.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger PPS og vejledning i forhold til Cura. Der ligger ligeledes instrukser og vejledninger på k-drevet. Instrukser og vejledninger er et naturligt redskab, der bruges i hverdagen. Medarbejderne har et rimeligt overblik over hvad og hvor, instrukser og vejledninger ligger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Ifølge medarbejderne skal en besøgsplan indeholde oplysninger om beboerens ønsker og behov gennem hele døgnet. Beskrivelserne skal være af en sådan karakter, at en medarbejder, der ikke kender beboeren, kan udføre pleje og praktisk hjælp af god kvalitet. Besøgsplanen skal være individuel, handlevejledende og tage udgangspunkt i beboerens ressourcer. Desuden skal den være letforståelig for alle.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.	

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 OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Sølund har ingen kommentarer

Med venlig hilsen

Jan Nybo Jensen
Centerchef
Sølund

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

