

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Håndværkerforeningens Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
22. & 23. august 2018

INDHOLD

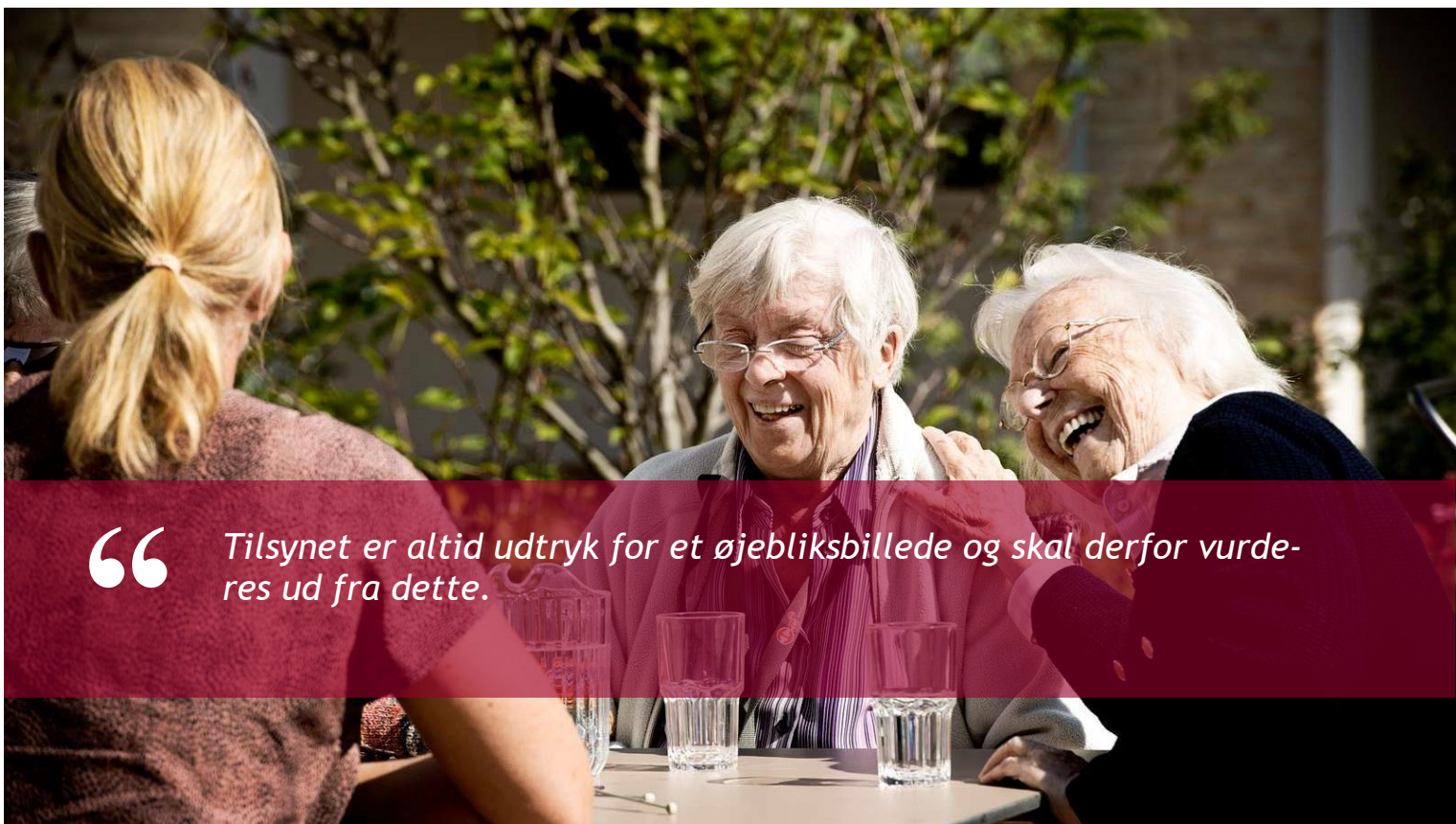
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringsvar 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

Plejhjemmets navn og adresse
Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København
Leder
Randi Krogsdal Steen
Antal boliger
146 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 22. august 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejhjemmets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter Håndværkerforeningens Plejehjem.

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, og at der er en række særdeles tilfredsstillende indsatsområder i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet understøttes af organisationen, og at ledelsen har fokus på at sikre den faglige kvalitet.

Ved tre observationsstudier ses det, at der er god kommunikation under frokosten, hvor medarbejderne igangsætter og understøtter relevant dialog. I et tilfælde tales om beboerne i 3. person.

Beboerne har valgmulighed ved måltidet og mulighed for at anvende egen ressourcer. Arbejdet er organiseret, så der sikres gode rammer for måltidet. Det er tilsynets vurdering, at der ved et observationsstudie ses, at retningslinjer for medicinadministration ikke overholdes.

Fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne. På fællesarealerne observeres lister med beboeres navne samt tablet med adgang til personfølsomme data.

Beboerne trives på plejehjemmet og oplever selvbestemmelse og tryghed. Enkelte beboere savner nogle at tale med, og generelt kan beboerne ikke genkende klippekortsordning eller referere til aktiviteter fra denne. Tilsynet vurderer, at beboerne modtager ydelser, svarende til beboernes behov. Beboerne er tilfredse med den praktiske støtte og hjælpen til personlig pleje, ligesom beboerne generelt er soignerede ved tilsynets besøg. Beboerne har i særdeles tilfredsstillende grad kendskab til deres kontaktpersoner og oplever generelt kontinuitet i medarbejdergruppen. Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne har mulighed for at fastholde og udvikle deres funktionsniveau. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at blive mødt med respekt, og at der er en venlig omgangstone på plejehjemmet. Beboerne oplever gode overgange i forbindelse med indlæggelser og ambulante behandling.

Medarbejderne har et godt kendskab til indsatsområderne i plejehjemmets kvalitetsarbejde. Medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med fokus på beboernes behov. Medarbejderne arbejder med at sikre beboerens selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed, og at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er fokus på at hjælpe hinanden.

Medarbejderne oplever, at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen. Medarbejderne benytter tablets i dokumentationsarbejdet, hvor det er muligt, og de har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til besøgsplanenes funktion, anvendelse og opbygning.

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 der under et observationsstudie tales om beboerne i 3. person.	Tilsynet anbefaler, at der er faglig refleksion om, hvorledes der kommunikeres på fællesarealerne.
Tilsynet bemærker, at medarbejder ved medicinudlevering til beboerne ikke sikrer sig, at medicinen bliver indtaget.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at retningslinjer for medicinadministration overholdes.
Tilsynet bemærker, at der på fællesarealerne ses lister med beboeres navne samt en tablet med adgang til personfølsomme data.	Tilsynet anbefaler, at regler for personfølsomme data sikres overholdt.
Tilsynet bemærker, at en beboer over tid gentagne gange råber om hjælp.	Tilsynet anbefaler, at der er fagligt refleksion i forhold til konkret beboer, og at der implementeres indsatser for at sikre beboers trivsel.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen oplyser, at der efter seneste tilsyn har været arbejdet med at sikre overholdelse af hygiejniske principper. Der er arbejdet med VAR og principper fra Københavns Kommune. Lederne valgte selv at afprøve retningslinjerne i learning lab. Dette har afstedkommet dialog med forvaltningen om, at der forefindes forskellige beskrevne metoder i VAR og i kommunens instruktioner. Ledelsen har fokus på, at kompleksiteten i, at der beskrives forskellige metoder, ikke skubbes over på medarbejderne.</p> <p>Plejhjemmet har deltaget i BPSD projektet. Der anvendes BPSD screenings-skema med 12 punkter. Der er tavler på afdelingerne, der viser, hvordan den enkelte beboer skal tiltales og hjælpes. Ledelsen oplever, at tavlerne giver et godt overblik.</p> <p>Det er erfaret, at beboers udadrettede symptomer forsvinder, når det vides, hvordan der skal tales med beboer. Ledelsen har besluttet at fortsætte med metoden efter projektet, og der er ønske om at anvende metoden bredere på plejhjemmet fremadrettet.</p> <p>På plejhjemmet er der fokus på det gode håndværk og faglighed, og at dette også er væsentlig, når der ansættes nye medarbejdere.</p> <p>I forhold til kvalitetsarbejdet er der udpeget en række emner. Det er besluttet, at der skal være fokus på urinvejsinfektioner, medicin, forebyggelig indlæggelser, dokumentation, obstipation, vasketøj og BPSD. Der anvendes PDSA cirkler. Dagen efter tilsynets besøg opstartes Forbedringsindsatsen - med fokus på medicin.</p> <p>Der er arbejdet med indretning af fællesarealerne på plejhjemmet, så der skabes et hjemligt udtryk, herunder er indkøbt nye møbler.</p> <p>Der har været indsats i forhold til renholdelse af hjælpemidler.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der afholdes medicinaudit, og der skal nu vælges indsatsområder. Ledelsen mener, at ordination i forhold til klokkeslæt er et meget aktuelt emne.</p> <p>Sygefraværet er faldende, og der arbejdes efter personalepolitikken. Ledelsen oplever, at der er en rigtig god stemning på plejhjemmet.</p> <p>Der er personaletræning tre gange pr. uge ved fysioterapeut, ved godt vejr afvikles træningen i haven. Træningen er godt for fællesskabet på tværs af afdelinger.</p> <p>Årets sommerfest havde meget stor tilslutning fra medarbejderne.</p> <p>Der arbejdes med utilsigtede hændelser, fx er det på denne baggrund valgt, at der skal arbejdes med urinvejsinfektioner, desuden forventes fald snart at blive et indsatsområde.</p>

	Der er arbejdet med det gode værtskab i samarbejde med Meyers Madhus. Her rettes fokus på blandt andet værtsrolle, præsentation af maden og evaluering af maden til køkkenet. Værtskabet er defineret som en arbejdsopgave.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, og at der er en række særdeles tilfredsstillende indsatsområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På plejehjemmet er foruden plejehjemmets leder, en leder af fagstaben. Der er fire afdelinger med hver sin afdelingsleder og hertil to faglige koordinatører på hver afdeling. Sygeplejerskerne er i afdelingerne om formiddagen, og dette opleves som væsentligt for det faglige arbejde.</p> <p>Fra 1. september er der sygeplejedækning døgnet rundt alle dage. Det opleves som meget trygt, at det nu er en sygeplejerske fra plejehjemmet, som kan trækkes på også i weekender.</p> <p>Der arbejdes med et fokus på at kunne besvare pårørendes spørgsmål på en mere kvalificeret og faglig korrekt måde. Ligesom der laves reelle konkrete aftaler med beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet understøttes af organiseringen, og at der er fokus på at sikre den faglige kvalitet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ingen særlige ønsker.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1</u></p> <p>Tre beboere indtager måltidet i udestuen. Bordet er dækket med dug og farvede servietter. Der er en hyggelig stemning i rummet.</p> <p>Medarbejder, som sidder med ved bordet, er i dialog med beboerne. Der er god dialog ved bordet, samtalen flyder frit mellem de tre beboere og medarbejder. Der tales om aktiviteter relateret til hverdagslivet. Der grines meget, og samtalen er hjemlig og respektfuld.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2</u></p> <p>Beboerne spiser ved tre borde og ankommer løbende til spisestuen. To medarbejdere følger to beboere på plads. Medarbejderne fortæller, at maden snart kommer, og at de vil hente noget at drikke til beboerne. Beboerne nævner, at der er meget flotte servietter i dag - beboerne forstår ikke, hvorfor der er så pæne servietter. Beboer fortæller tilsynet, at der normalt er hvide servietter til frokost. Efterfølgende bemærker flere beboere, at der er finere i dag.</p> <p>En beboer spørger en medarbejder om en anden beboers alder, medarbejder svarer pænt, men uden at nævne alderen. En anden beboer fortæller, at medarbejderne ikke må oplyse om personlige forhold fx alder, det ryster beboerne lidt på hovedet af.</p> <p>Beboerne kommenterer på, at en medarbejder sætter sig ved bordet - beboerne undrer sig lidt. Medarbejder fortæller beboer, at det er et pædagogisk måltid, og at medarbejder nogle gange kan lide at sidde og spise med beboerne. Beboerne kommenterer, at det er hyggeligt.</p> <p>Der tales om dagens aktivitet, og at der snart startes op med søndagscafé igen.</p> <p>Da der er samlet service ind efter måltidet, og medarbejder har sat noget af servicet på rullebordet, beder medarbejder om ordet og spørger, om alle er mætte. En beboer begynder at synge en tak for mad sang, og medarbejder synger med.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>Fem beboere sidder fordelt ved tre borde. Ved et af bordene sidder en beboer for sig selv. Tilsynet er tidligere oplyst om, at beboeren foretrækker at sidde alene. Ved de to øvrige borde sidder medarbejdere med.</p> <p>De beboere der kommer til, bydes velkommen.</p> <p>Et par af beboerne taler ikke så meget, men svarer primært med enstavelsesord, når medarbejder spørger.</p> <p>Øvrige beboere følger med i samtalen, som primært holdes i gang af medarbejderne. En beboer kommer med en humoristisk kommentar, som sætter gang i latter fra både beboere og medarbejdere.</p> <p>Under måltidet bringes flere forskellige og relevante emner i spil. Det er tydeligt, at de beboere, som kan følge dialogen, nyder denne.</p> <p>Medarbejderne formår at skabe en god stemning omkring måltidet. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne kommunikerer med hinanden på tværs af bordene og om emner, der vækker beboernes interesse. Medarbejderne formår flere gange at få beboere til at grine.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to medarbejdere taler om en beboer, der sidder ved siden af. Beboeren omtales i 3. person. Der tales om, at beboeren er træt. Tilsynet observerer yderligere et par eksempler på, at der tales om beboere, som er til stede, i 3.person, og der observeres eksempler på, at der tales om beboere, som ikke er til stede.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1</u></p> <p>Den kostansvarlige kommer med den anrettede mad. Det er smurt smørrebrød, som er pænt anrettet på fad. Beboerne vælger selv mad fra fadet. Alle, som deltager i måltidet, kan selv spise.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2</u></p> <p>Medarbejder spørger, hvilke drikkevarer den enkelte beboer ønsker. To beboere har fået snavset bestik og beder om at få det skiftet. Maden serveres på fade, og to beboere serverer for de beboere, som ikke selv kan tage.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>Maden serveres som smørrebrød anrettet på fade. Beboerne præsenteres for dagens valgmuligheder. En beboer vil dog gerne starte med suppe og får således denne serveret.</p> <p>Det er op til beboerne, hvor længe de ønsker at sidde med ved bordene. Et par af beboerne spiser deres mad og forlader spisestuen hurtigt herefter.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Der er vand i en lille kande på bordet, som beboerne selv kan skænke fra. Medarbejder er åben og støttende i sin tilgang til beboerne.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>En beboer spørger om en kande vand, beboer skænker til sig selv og til en anden beboer. Beboerne vælger selv, hvilken mad de ønsker fra fadet. Der er ingen beboere, som modtager hjælp til at spise. En beboer samler efter måltidet tallerkener sammen ved bordet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>Måltidet serveres foran beboerne og ud fra hensyntagen til, hvilke ressourcer den enkelte beboer har.</p> <p>Et par beboere har brug for særlig støtte til indtagelse og får denne på faglig korrekt måde. Tilsynet observerer, at en beboer tilbydes en ske og motiveres til selv at spise. Beboeren forsøger, men afviser hurtigt. Medarbejder respekterer beboerens valg.</p> <p>En beboer er inaktiv og falder flere gange i søvn. Medarbejder har fokus herpå og motiverer beboeren til at spise sin mad på en venlig og respektfuld måde.</p> <p>En beboer er kommet lidt senere i gang med sit måltid. En medbeboer sidder overfor og småsnakker med beboeren. Medbeboeren tager sig et ekstra stykke mad. Der tales om, at det er hyggeligt at spise sammen med andre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er god kommunikation under frokosten, hvor medarbejderne igangsætter og understøtter relevant dialog. Tilsynet vurderer, at der i et tilfælde tales om beboere i 3. person.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har valgmulighed ved måltidet og mulighed for at anvende egen ressourcer.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Måltidet er organiseret, så medarbejder kan sidde ved bordet under hele måltidet. Medarbejders telefon ringer en enkelt gang, medarbejder svarer den ikke, men slår kaldet fra.</p> <p>En medarbejder kommer ud i havestuen og taler kort med beboerne og giver en besked til en medarbejder.</p> <p>Da beboerne er klar til næste ret, kommer den kostansvarlige og serverer koldskålen, Medarbejder ved bordet hjælper til med det praktiske.</p> <p>Den kostansvarlige tilbyder en beboer at tage et stykke af en banan, der ikke er spist, med ind i boligen til senere. Beboer siger ja tak til dette.</p> <p>Da beboerne er mætte, bliver alle siddende længe og samtaler. Medarbejder bliver siddende, og der er en rolig stemning. Tilsynet går, før beboerne rejser sig.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2</u></p> <p>Bordene er dækket, før beboerne kommer til spisestuen. To medarbejdere sidder sammen med beboerne og spiser, efter de har sat fadene på bordet og har budt drikkevarerne rundt.</p> <p>I slutningen af måltidet kommer en medarbejder med medicin, der sættes i et bæger foran den enkelte beboer, medarbejder går med det samme og ser ikke, at medicinen bliver indtaget.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost 3:</u></p> <p>På spisebordene står stativ med servietter og salt- og peberkværne. Der ses ikke dug, dækservietter, blomster eller lignende.</p> <p>Der er fire medarbejdere omkring måltidet. To af medarbejderne går til og fra måltidet. Handlingen synes ikke at forstyrre beboerne. En af medarbejderne henter eksempelvis mad til en beboer, som er kommet lidt senere til måltidet. De to øvrige medarbejdere bliver ved bordene under hele måltidet.</p> <p>Det brugte service og lignende er placeret på et rullebord, som under måltidet er placeret udenfor spisestuen på afdelingens gangareal.</p> <p>Der udføres ikke praktiske opgaver såsom oprydning, før beboerne er færdige med deres måltid. En beboer gives dog mulighed for at sidde lidt længere i håbet om, at beboeren vil kunne nødes til at spise. På et tidspunkt spørges beboeren, om han hellere vil tilbage til sin bolig. Beboeren takker ja hertil.</p> <p>En medarbejder varetager opgaven omkring oprydning efter måltidet.</p> <p>En medarbejder varetager medicinudlevering. Udlevering af medicinen foregår fra medicinvogn, som er placeret udenfor spisestuen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at arbejdet er organiseret, så der sikres gode rammer for måltidet. Tilsynet vurderer, at der ved et observationsstudie ses, at retningslinjer for medicinadministration ikke overholdes.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	-
Personlig pleje	-
Tilsynets samlede vurdering - X	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Fællesarealer fremtræder rengjorte og ryddelige. På gangarealer er der flere steder mulighed for, at beboerne kan sætte sig og følge med i hverdagslivet på plejecentret. Tilsynet bemærker dog, at i en afdelings TV-stue er gardiner kun delvist hængt op i hægterne, hvilket giver et lidt rodet indtryk. På en afdeling ses nye møbler på gangene, møblerne er målrettet målgruppen, og på væggen hænger billeder, og der er planter på bordene.

	<p>På fællesarealer hænger opslagstavle med informationer til beboere og pårørende - eksempelvis aktiviteter for indeværende uge, træningstidspunkter med fysioterapeuter og menuplan. På en væg ses foto af beboere fra plejecentret i små rammer, billederne giver en varm stemning.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på en afdeling hænger forældet opslag omkring en læsegruppes aktiviteter i perioden januar til maj. Listen indeholder oplisting af de beboere, som deltager heri. Tilsynet bemærker yderligere, at der hænger liste med navne på beboere, som deltager i træning ved fysioterapeuter. Opslag på fællesarealer bør ifølge tilsynet ikke indeholde beboer-navne.</p> <p>Tilsynet bemærker på fællesareal, at der på medicinvogn ligger afkrydsnings-skemaer til brug for medicinudlevering med angivelse af beboer-navne. Desuden ligger to tablets frit tilgængelige, heraf er den ene ikke logget af, således at der er adgang til data på tablet.</p> <p>På en afdeling sidder to beboere ved hvert sit bord på gangen med morgen-maden. På en anden afdeling ses tre beboere i en lille opholdsstue. På bordene er brød, smør og marmelade, så beboerne selv kan forsyne sig.</p> <p>Tilsynet observerer ved ankomst til plejehjemmet, at der på parkeringspladsen høres flere kald om hjælp fra en beboer. Da tilsynet efter et stykke tid går på gangen høres kaldet igen. Tilsynet spørger en medarbejder, om man er opmærksom på, at der kaldes på hjælp. Medarbejder svarer, at det formoder hun. Medarbejder spørger en kollega, om denne har været i bolig hos en konkret beboer, som formodes, at være den som kalder, dette bekræftes. En medarbejder går til boligen. En leder fortæller, at beboer har ændret adfærd og nu er kommet i BPSD projektet.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynets første dag er dagens aktivitet "Gå-hold" med terapeuter om formiddagen for udvalgte beboere og tur for inviterede beboere. På anden tilsynsdag er dagens aktivitet en koncert.</p> <p>På opslagstavle ses opslag med planlagte aktiviteter formiddag og eftermiddag. Yderligere ses opslag med invitation til aktiviteter for weekender.</p> <p>Om formiddagen sidder medarbejdere og beboere sammen om formiddagskaffe. En medarbejder fortæller, at de holder en lille pause, men gør dette i selskab med beboerne.</p> <p>En medarbejder og en beboer i kørestol har hentet post til hele afdelingen. Beboer hilser muntert af en anden medarbejder med en bemærkning om, at beboer er dagens postmand. Beboer smiler og holder stakken med post i skødet.</p> <p>Beboerne hilser på gangen, når de møder medarbejdere. En beboer går langsomt ned ad gangen uden stok. Medarbejder henter beboers stok i boligen med en bemærkning om, at nu kan beboer nok bedre gå.</p> <p>En større gruppe medarbejderne laver fælles gymnastik i haven. Tilsynet oplyses, at beboerne ofte kigger på, imens medarbejderne træner. Der ses ingen beboere i haven, men senere hører tilsynet, at to beboere har kigget på medarbejderne ud af vinduet, det grines der lidt af.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og at der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer kalder gentagende gange på hjælp og har behov for indsats og støtte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på fællesarealerne ses lister med beboeres navne samt henlægger tablet med adgang til personfølsomme data.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne trives på plejehjemmet og oplever opbakning fra medarbejderne. En beboer fortæller, at det efter omstændighederne er meget godt. Beboer kan gøre det, som beboer har lyst til. Beboer oplever, at det er lidt dyrt at bo på plejehjemmet.</p> <p>En beboer har besøg af pårørende dagligt, hvilket giver stor glæde. Beboer fortæller at have bestemt dagens menu på sin fødselsdag, og at beboer glæder sig til middagen.</p> <p>En beboer har været på en udlandsrejse over flere måneder. Beboer oplever at være nødt til at acceptere at bo på plejehjemmet. Beboer ville helst bo i egen lejlighed og mener at afvente, at lejligheden bliver ordnet, så beboer kan vende tilbage. Beboer er ikke realistisk i sine forventninger.</p> <p>En beboer finder, at plejehjemmet bygningsmæssigt lader noget tilbage at ønske. Beboer oplever, at det kniber med at komme udenfor i den friske luft. Beboer kan ikke selv komme i plejehjemmets have eller altan på grund af adgangsforhold, det er nødvendigt med medarbejders hjælp.</p> <p>En beboer fortæller, at der hele tiden foregår noget, og det kan beboer godt lide. Beboer er ked af, at bleepakker står opbevaret rundt omkring beboers møbler ved tilsynets besøg, dette er på grund af pladsmangel i skabene.</p> <p>Et ægtepar trives på plejehjemmet, men savner deres gamle hjem, hvilket de finder helt naturligt. Ægteparret fortæller meget om de seneste aktiviteter, der har været på plejehjemmet, og som de har deltaget i.</p> <p>En beboer nyder meget, at der arrangeres ture ud af huset med bus eller aktiviteter i haven.</p> <p>En beboer kan kun svare kortfattet og kan ikke uddybe sine svar, men virker glad og veltilpas. Smiler og griner flere gange under interview med tilsynet.</p> <p>En beboer har det godt, beboer synes dog, at hun er ved at blive for gammel og ville ønske, at hun ikke behøver at passere de 100 år. Beboer mangler lidt nærvær i sit liv. Beboer har været vant til at være sammen med mange mennesker hele sit liv. Beboeren fortæller, at hun deltager i de aktiviteter, der har interesse for beboeren. Gamle mennesker taler ikke så meget sammen ifølge beboeren, og derfor savner beboeren nogle at tale med.</p> <p>En beboer er påvirket af ægtefælles død. Beboeren fortæller, at der er en del aktiviteter, men beboer er ked af, at der ikke er nogen at tale med. Beboer har indtrykket af, at medbeboere er for dårlige til at kommunikere. Beboeren oplever, at det, at der ikke er nogen at tale med, er det værste ved at bo på plejehjemmet.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse i hverdage.</p> <p>En beboer beskriver, at man kan bede om hjælp, og at beboer bestemmer i sin egen bolig.</p> <p>En beboer oplever at blive spurgt om, hvordan hjælpen ønskes.</p> <p>En beboer oplever selvbestemmelse, men fortæller, at nogle medarbejdere mangler lidt erfaring i, hvordan beboer skal hjælpes.</p> <p>Et ægtepar mener ikke at have så mange særheder, der skal tages hensyn til. De føler, at de kan gøre, hvad de vil.</p> <p>En beboer beskriver, at hun efter eget valg indtager sine måltider i egen bolig.</p>

	<p>En beboer fortæller, at hun deltager i beboermøder. Beboeren mener dog, at det er sjældent, at møderne afholdes. Glæder sig over, at der er nogen, som kan hjælpe hende med at bestemme i eget liv og komme med gode forslag. Beboeren fortæller, at hun har de nødvendige papirer, hvor hun har givet udtryk for, hvad der skal ske ved livets afslutning. Beboeren har ikke så meget appetit og vil selv vælge, hvad hun spiser. Dette respekteres.</p> <p>Tilsynet taler med medarbejdere om udvalgte beboere i forhold til, hvorledes selvbestemmelsesretten indtænkes. Medarbejderne beskriver for tilsynet, hvorledes beboerne efter eget valg vælger at opholde sig i egen bolig, ikke deltage i aktiviteter og generelt ikke ønsker kontakten til medbeboere. Medarbejder beskriver, hvorledes valgene respekteres.</p> <p>Størstedelen af beboerne kender ikke til klippekortsordningen og kan ikke erindre eller gengive at have deltaget i fx en-til-en aktivitet med medarbejderne.</p> <p>En beboer kender klippekortet og kan lide at gå ud og handle.</p> <p>Anden beboer kender til klippekortet - og synes ikke, at det fungerer. Beboer mener måske at have anvendt ordningen uden at vide om det. Beboer mener, at det ville være ideelt at anvende klip til at komme på gaden.</p>
Tryghed	<p>Ale beboere, tilsynet taler med, føler sig trygge på plejehjemmet. Beboerne beskriver forskellige årsager til følelsen af tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • man har det, som man vil have det • jævnligt besøg af bekendt • det er medarbejdernes tilstedeværelse • at der er medarbejdere om natten • det er rart at have nødkaldet <p>En beboer beskriver at sove godt om natten.</p> <p>En beboer beskriver at have aktiveret sit nødkald på en anden beboers vegne. Beboer fik ros, da den anden beboer ikke selv kunne aktivere kaldet.</p> <p>En beboer beskriver et eksempel, hvor der var sket falduheld om natten, og nødkald blev aktiveret. Hjælpen kom med det samme, og der er siden gjort tiltag til forebyggelse af fald fremover.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejehjemmet og oplever selvbestemmelse og tryghed. Enkelte beboere savner nogle at tale med, og generelt kan beboerne ikke genkende klippekortsordning eller referere til aktiviteter fra denne.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne udtrykker, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>En beboer giver udtryk for at have brug for at tale med lægen. Medarbejder oplyser, at lægen har tilset beboer, men at beboer ikke finder, at dette er tilstrækkeligt.</p> <p>Beboerne kender generelt ikke til klageadgang, men for de beboere, hvor deres kognitive niveau tillader det, kan beboerne beskrive relevante tilgange til at klage, der nævnes kontaktperson og afdelingsleder.</p>
Praktisk støtte	Beboerne oplyser, at de er tilfredse med rengøringen af boligerne. En beboer kan ikke vurdere kvaliteten, da beboer har nedsat syn.

	<p>En beboer beskriver, at der bliver gjort rent en fast ugedag, aftalen overholdes. Beboer forlader sin bolig og spiser sin morgenmad imens.</p> <p>Hos en beboer ses, at en persienne er nedtaget og ligger i vindueskarmen. Beboer forklarer, at det er medarbejderne, som har nedtaget denne.</p> <p>En beboer fortæller ved tilsynets besøg, at kørestolen netop er rengjort, og at det er nattevagten, som tager sig af det. En anden beboer fortæller, at kørestol er rengjort sammen morgen.</p> <p>En beboer fortæller, hvordan beboer selv tømmer vindueskarmen, når der skal pudses vinduer.</p> <p>Hos en beboer ses, at ledningen til en lampe er meget snavset. Øvrige boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes habitus.</p> <p>Der ses en snavset rollator, øvrige hjælpemidler er rene.</p>
<p>Personlig pleje</p>	<p>Flere beboere fortæller, at de klarer den daglige hygiejne selv og kun modtager hjælp til bad. Beboerne fremstår soignerede, svarende til deres habitus.</p> <p>En beboer klarer sig selv i hverdagen og klarer blandt andet barberingen selv. Beboers barbering er mangelfuld.</p> <p>En beboer klarer al hygiejne selv og modtager hjælp, når det er nødvendigt. Beboer er iført en snavset T-shirt. Medarbejder fortæller, at det er svarende til beboers vaner og ønske.</p> <p>En beboer beskriver en rehabiliterende tilgang hos medarbejderne ved hjælp til bad.</p> <p>Beboer kommer i bad en gang om ugen på fast dag. Der har været ferie blandt medarbejderne, så badet blev sprunget over i en uge, det synes beboer er i orden. Beboer beskriver selv at medvirke ved badet.</p> <p>En beboer modtager hjælp til bad og siger, at man kan mærke, at medarbejderne har prøvet det før, de gør det godt.</p> <p>En beboer glæder sig blandt andet over at kunne benytte omsorgstandplejen på plejehjemmet. Beboer har været til første behandling og fortæller om de gode oplevelser herved.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmålene om hjælp til personlig pleje.</p> <p>En beboer modtager den hjælp, beboer er brug for. Beboer ønsker ikke bad hver uge, og dette respekteres. Beboer fortæller, at medarbejderne ofte motiverer til, at hun drikker mere. Beboeren er klar over, at hun ikke får nok at drikke og derfor bliver svimmel.</p>
<p>Kontinuitet i plejen</p>	<p>Beboerne kender generelt deres kontaktperson og oplever, at der er kontinuitet i medarbejdergruppen.</p> <p>En beboer mener måske at have to kontaktpersoner. Beboer er godt tilfreds og kender medarbejderne på afdelingen.</p> <p>En beboer holder meget af en medarbejder, beboer ved ikke, om det er en kontaktperson.</p> <p>En beboer oplever, at samarbejdet med kontaktpersonen er godt og udtrykker tilfredshed. Beboer oplever, at der ikke er så meget kontinuitet lige nu på grund af ferie og videreuddannelse.</p> <p>En beboer kender sin kontaktperson og oplever, at der kommer afløsere, men det betyder ikke noget, for beboer kender jo de faste medarbejdere godt, og det er det vigtigste.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om medarbejderne.</p> <p>En beboer kender de medarbejdere, som kommer hos hende, men ser mange gange medarbejdere i for eksempel spisestuen, som hun ikke kender, hvilket opleves helt i orden for beboeren.</p> <p>En beboer fortæller, at der kommer mange afløsere og vikarer, og så har beboer ingen problemer med at undervise dem i, hvordan hjælpen skal udføres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager ydelser, svarende til beboernes behov. Beboerne er tilfredse med den praktiske støtte og hjælpen til personlig pleje, ligesom beboerne generelt er soignerede ved tilsynets besøg. Beboerne har i særdeles tilfredsstillende grad kendskab til deres kontaktpersoner og oplever generelt kontinuitet i medarbejdergruppen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>En beboer rydder op i boligen og får hjælp af pårørende. Beboer lægger nogle gange vasketøj på plads, andre gange gør medarbejderne det. Beboer skal snart spille billard i kælderen, det er hver anden mandag, og beboer glæder sig. Beboer går til træning 2 gange pr. uge, deltager i gåtur med fysioterapeuten og træner også balance, begge dele én gang pr. uge.</p> <p>En beboer kan ikke så meget, men reder sit hår og deltager i egen pleje.</p> <p>En beboer har funktionsbegrænsninger og fortæller tilsynet at have et ønske om at træne. Medarbejder oplyser tilsynet om, at der er tilknyttet fysioterapeut til beboer, og at de faste medarbejdere foretager hverdagstræning med beboer.</p> <p>En beboer beskriver, at det man kan selv, det skal man selv, og det er tydeligt, at det også er medarbejdernes holdning. Beboer vasker sig selv, børster tænder, klæder overkroppen på, holder boligen i orden og hænger rent tøj i skabet. Beboer spiser i fællesskab med de andre beboere to gange om dagen. Beboer deltager med at række maden rundt ved bordet, når der spises.</p> <p>En beboer ved, at det er vigtigt at holde sig i gang. En anden beboer er bevidst om betydningen af at holde sig i gang og oplever, at medarbejderne motiverer hertil</p> <p>Anden beboer vasker sig, holder struktur i boligen, passer planten, henter selv vasketøj på gangen, og beboer deler spisestykker rundt på tallerknerne til måltiderne. Beboer deltager i meget på plejehjemmet: film, musik, banko, gåture og udflugter.</p> <p>En beboer beskriver sit træningsprogram, som består af forskellige former for træning/aktivitet alle ugens hverdage.</p> <p>Flere beboere, tilsynet taler med, fortæller, at der i denne uge skal ses film.</p> <p>En beboer fortæller at læse, og det er en stor fornøjelse, for beboer har i lang tid ikke kunne se, men er nu opereret, så synet er kommet igen.</p> <p>Nogle beboere beskriver, hvordan hjælpen til bad foregår, hjælpen ydes ud fra den rehabiliterende tilgang.</p> <p>En beboer gør selv, hvad hun kan. Beboeren har selv redt sin seng og fortæller, at hun ikke lægger sig i løbet af dagen, men kun tager en lille lur i stolen.</p> <p>En beboer er svækket af høj alder og har begrænsede fysiske ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller ofte at have hørt på, at man selv skal gøre, hvad man kan. Pointerer dog, at beboer har brug for en del hjælp, og hvis beboer havde mange ressourcer, ville beboer ikke vælge at bo på et plejehjem. Beboer synes, at det er svært, at man hele tiden er afhængig af andres hjælp, så beder kun om denne, når det er nødvendigt. Ville ønske, hun selv kunne transportere sig i sin kørestol og på den måde komme mere ud.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer, at beboerne har mulighed for at fastholde og udvikle deres funktionsniveau.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver dialogen med medarbejderne som god og respektfuld. Medarbejderne er høflige, søde, venlige og taler pænt.</p> <p>En beboer fortæller, at vedkommende er meget glad for medarbejderne. De er flinke til at komme med små ekstra lækkerier.</p> <p>En beboer fremhæver kontakten til de faste medarbejdere, og der er en god omgangstone.</p> <p>En beboer fremhæver, at man kan lave sjov med medarbejderne.</p> <p>En beboer er tilfreds, og kommer der en enkelt gang en lille bemærkning, som beboeren ikke bryder sig om, så lader hun den passere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at blive mødt med respekt, og at der er en venlig omgangstone på plejehjemmet.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Syv beboere kan ikke huske eller har ikke oplevet overgange, imens de har boet på plejehjemmet.</p> <p>En beboer har været indlagt en enkelt gang og oplevede, at det gik godt. Beboer husker, at det var medarbejderne, som ville have beboer indlagt, det gik fint. Beboer oplevede, at hjemkomst gik rigtigt godt.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne hjælper på en god måde. De er gode til at tage imod, når man kommer hjem igen.</p> <p>En beboer har været i ambulans behandling. Beboer oplever, at der er godt styr på det fra plejehjemmets side. En medarbejder tager med, og det oplever beboer er helt nødvendigt og en god støtte.</p> <p>En beboer har oplevet en indlæggelse, og fik fin hjælp på plejehjemmet. Beboer oplevede, at medarbejderne var meget glade, da beboer kom hjem igen, og der var godt styr på behandlingen.</p> <p>En beboer oplever at komme meget på hospitalet. Seneste indlæggelse er længe siden, og beboer husker ikke detaljerne herfra.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange i forbindelse med indlæggelser og ambulans behandling.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med BPSD projektet, som der har været god gavn af. Projektet omhandler beboere med demens eller demenslignende symptomer. Det er valgt at fortsætte med arbejdet efter projektophør. Der er nøglepersoner på området.

	<p>Der arbejdes med klippekortet, fx til ekstra bad, gåtur og krydsord. Nogle beboere sparer klip op, og flere beboere kan også anvende klip sammen. Der dokumenteres i Cura og indsendes registrering over anvendte klip. Der er godt styr på anvendelsen af ordningen.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det ikke nødvendigvis italesættes, at der anvendes klippekort.</p> <p>Der er fokus på værtskab ved måltiderne, så måltiderne er hyggelige, og beboerne inddrages i måltidet. Meyers Madhus er tilknyttet, og der har været undervisning i festsalen om anretning, opdækning og kulturelle forhold ved måltidet.</p> <p>Plejhjemmet er et profildejehjem for håndværkere. Der arbejdes med faglighed i plejen, og der er learning lab. Her gennemgås VAR, og der øves på dukker. Det er grundlæggende pleje, der trænes, fx sengebåd og nedre toilette, sondekost, insulininjektion og anlæggelse af kateter.</p> <p>Medarbejderne ved, at arbejdet med forbedringsindsatsen snart igangsættes, og der skal arbejdes med fald og urinvejsinfektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har godt kendskab til indsatsområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for kommunikation med beboerne, herunder brug af kropssprog, at bruge skriftlig kommunikation og tegn til en beboer, som er døv. Aktiv lytning og respekt for beboernes beslutninger betragtes som vigtige faktorer for respektfuld kommunikation.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at BPSD understøtter den gode kommunikation, og at der sker faglig vejledning ved demensvejleder. Der er opmærksomhed på ikke at stille for mange spørgsmål, men at have en kort konkret dialog.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt at være nærværende, smilende og i øjenhøjde. Nøglen til den gode dialog er at vide, hvad beboerne interesserer sig for.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der er fokus på at aktivere beboerne og understøtte, at de får brugt egne ressourcer og er aktive i eget liv.</p> <p>I forhold til beboernes måltider, afholdes fx Madudvalgsmøde med beboerne og kostudvalgsmøde for medarbejderne.</p> <p>Beboerne vurderer maden med smileys hver dag. Der serveres på fade, så beboerne har et valg. Der er en lille urtehave, hvor nogle beboere selv henter lidt til måltidet, fx tomater.</p> <p>Beboerne spørges i dagligdagen til forskellige valg. Beboernes valg dokumenteres i besøgsplanen, så det respekteres, hvad de har valgt. Der afholdes indflytningssamtale, hvor beboerne spørges til deres ønsker. De pårørende inddrages, hvis beboerne ikke selv kan give udtryk for deres ønsker.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang og beskriver, at beboerne inddrages, og opfordres til at deltages aktivt, fx i plejen.</p> <p>Beboernes ressourcer udvikles ved at støtte og afprøve forskellige muligheder. Fx at beboerne selv kommer ud for at hente kaffen, også selv om de ikke kan bære koppen.</p> <p>En medarbejder beskriver, at beboere kan genoptræne tabte færdigheder.</p> <p>Medarbejderne kender til samarbejdet med fysioterapeuterne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med fokus på beboernes behov. Medarbejderne arbejder med at sikre beboerens selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed sikres ved nærvær, rutiner i hverdagen, omsorg, kontinuitet og genkendelighed, samt at der er hjælp at få.</p> <p>Indsatskataloget er væsentligt i forhold til beboernes sikkerhed, det er væsentlig, hvilke kompetencer den enkelte medarbejder har, og hvilke opgaver der er uddelegeret. Fx er et korrekt nedre toilette vigtigt for beboers sikkerhed. Der er fokus på medarbejdernes faglighed i learning lab.</p> <p>Der spares i det daglige med sygeplejerske og fysioterapeuter. Det kan være om fx tryksår, og der er tværfaglige konferencer, hvor forskellige problematikker kan drøftes. Her drøftes også, hvilke hjælpemidler der skal anvendes.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Arbejdet tilrettelægges om morgenen, her aftales, hvordan dagen skal forløbe. Der justeres i løbet af dagen. Der fordeles efter plejetyngde og kompleksitet og medarbejderens kompetencer. Medarbejderne oplever, at de er gode til at hjælpe hinanden og at drøfte forskellige problemstillinger.</p> <p>Nogle afbrydes mere i deres arbejde på grund af deres funktion og stilling end andre. Det opleves, at social- og sundhedsassistenterne afbrydes hyppigere.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er de nødvendige hjælpemidler til rådighed, og at fysioterapeuterne er opdateret med nyeste viden.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de kontakter fx en social- og sundhedsassistent, når en beboers tilstand forandres. Der tages værdier og dokumenteres i Cura.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres på tablet, og derfor kan der dokumenteres i boligen, og beboer kan inddrages, hvis det er muligt. En medarbejder har som sikkerhed en seddel i lommen, hvis det bliver nødvendigt at dokumentere senere, så skrives et par stikord, så intet glemmes.</p> <p>Der er mulighed for at trække sig fra de øvrige kolleger ved større dokumentationsopgaver. Medarbejderne oplever, at der er tid til dokumentation.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne redegør for, at der findes instruksmappe på K:drevet, desuden forskellige politikker mm. En medarbejder fortæller at anvende dette meget, fordi hun er praktikvejleder.</p> <p>En anden fortæller, at der anvendes instruks i forhold til insulininjektioner mm. Desuden anvendes VAR systemet. Medarbejderne kender ikke til funktionen med at linke til VAR i dokumentationen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er fokus på at hjælpe hinanden. Tilsynet vurderer, at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne benytter tablets i dokumentationsarbejdet, hvor det er muligt, og at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at alle kan udarbejde en besøgsplan. Det er typisk kontaktpersonens ansvar at udarbejde besøgsplanen, og den udarbejdes inden for de første 14 dage. Besøgsplanen er god til elever og afløsere, og hvis man har været væk et stykke tid. Ifølge medarbejderne er det blevet lettere at udarbejde besøgsplanen i Cura end i KOS2. Medarbejderne fremhæver nye emner som mestring, hjælpemidler mm.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at en god besøgsplan er kort og med konkrete individuelle og handlevejledende anvisninger. Det skal være i oversigtsform.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til besøgsplanernes funktion, anvendelse og opbygning.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
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. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

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 muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 22. august 2018 på Håndværkerforeningens Plejehjem, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Godt og tilfredsstillende

Ældrerådet er naturligvis vidende om, at tilsynsvurderingen ved det forrige tilsyn lød på ”fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi”, og er meget tilfredse med, at Håndværkerforeningens Plejehjem har fulgt op på sidste års anbefalinger, således at den samlede vurdering ved dette års tilsyn den 22. august er ændret til ovennævnte fine vurdering.

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, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

