

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Kærbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2018

INDHOLD

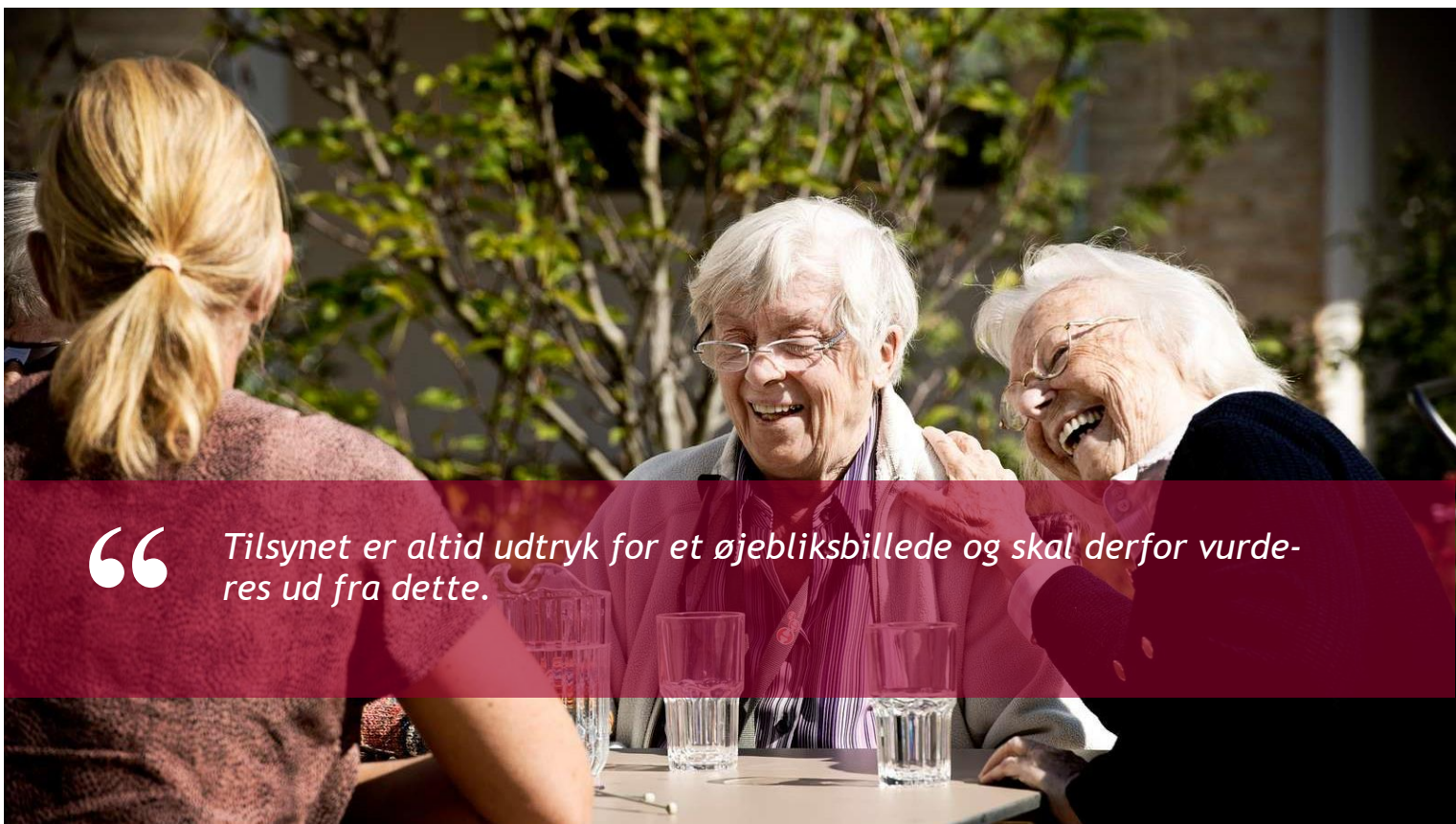
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Kærbo, Rothsgade 12, 2100 København Ø
Leder
Jannie Vestergaard
Antal boliger
53 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 29.juni 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder og afd. leder• 2 observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere - begge social- og sundhedsassistenter, samt i en del af gruppeinterviewet 1 kvalitets- og udviklingssygeplejerske
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, 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 Kærbo. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde på Plejecenter Kærbo. Der findes kun få mangler, som ikke har nogen særlig risiko for beboeren, og disse områder kan korrigeres i løbet af kort tid.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder særdeles målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, der er fokus på kendte risikoområder i arbejdet, og det er tilsynets vurdering, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn, samt at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet særdeles tilfredsstillende, og der er fokus på at inddrage medarbejderne i udviklingen.

Under observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at kommunikationen er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer. Beboernes medinddrages i forhold til individuelle behov, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i observationsstudierne foregår på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. Tilsynet vurderer, at afbrydelser under begge observationsstudier med fordel kunne undgås.

Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer i observationsstudierne følges, der konstateres dog i et tilfælde, at en medarbejder forlader boligen iført handsker og forklæde for at hente rent lagen.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboers særlige behov, ønsker og vaner.

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje leveres på en meget tilfredsstillende måde. Det bemærkes dog, at en medarbejder anvender to sæt handsker i plejen. Tilsynet henstiller, at der anvendes et sæt handsker, og at der anvendes desinfektion af hænder ved handskeskift.

Ligeledes bemærkes, at beboers vendelagen ikke kan anvendes under plejen, idet dette er monteret forkert. Der henstilles til at sikre rette medarbejderkompetence i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at anbrudsdato på øjendråber mangler.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er rammer både inden- og udendørs, hvor beboerne mødes og deltager i socialt samvær.

Beboerne er overordnet tilfredse med at bo på plejecenteret, og oplever selvbestemmelse og tryghed.

Tilsynet møder dog enkelte beboere, som giver udtryk for oplevelser, der ifølge tilsynets vurdering vil kunne imødekommes ved en forventningsafstemning.

Beboerne oplever, at de får den hjælp, som de har behov for, og oplever genkendelighed blandt personalet.

Det er tilsynets vurdering, at der er mulighed for, at beboerne anvender egne ressourcer i hverdagen, og at beboerne generelt oplever en venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at de fleste beboere ikke kan erindre overgange, mens en beboer husker en minder god ankomst til plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet og for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne har viden om det tværfaglige samarbejde og kan beskrive sammenhængen i indsatserne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har et særdeles godt indblik i, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Der er opmærksomhed på, at der til stadighed indberettes utilsigtede hændelser - også i perioder med fokus på implementering af nye tiltag.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og 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 besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis. Der er fokus på, hvordan Cura bedst understøtter arbejdsgange i hverdagen.

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 medarbejder administrerer øjendråber, hvor anbrudsdato ikke er synlig.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at få dokumenteret anbrudsdato efter de givne retningslinjer på området
Tilsynet observerer, at medarbejder under personlig hygiejne forlader boligen iført handsker og forklæde for at hente et rent lagen i skab på gangen.	Tilsynet anbefaler, at de hygiejniske retningslinjer følges.
Tilsynet bemærker, at enkelte beboere oplever, at nødkald besvares med lang ventetid og udtaler mindre tilfredshed med maden.	Tilsynet anbefaler, at der sikres forventningsafstemning i forhold til beboernes oplevelse af lang ventetid på besvarelse af nødkald samt mads kvaliteten.

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>I forhold til tilsynet i 2017 oplyser ledelsen, at der er fulgt op på anbefalingerne. I forhold til anbefaling vedrørende kommunikation og anvendelse af kælenavne er dette drøftet på et møde med medarbejderne og på henholdsvis et beboermøde og et pårørendemøde. Dette gav god dialog og mange forskellige meninger. Der er nu en øget bevidsthed på plejecentret om, hvordan man anvender sproget.</p> <p>I forhold til anbefaling om håndhygiejne har hygiejnesygeplejerske været på plejecentret og undervist alle medarbejdere, senest også servicegruppen. Der er opsat dispensere med håndsprit.</p> <p>Leder oplever, at det har været et travlt år på plejecentret. Der er arbejdet med kompetencer i social- og sundhedsassistentgruppen, og kvalitetssygeplejerske deltager ind imellem i fx morgenplejen.</p> <p>Cura har fyldt meget det seneste år, og implementering er stadig i gang. Der er afholdt Cura-caféer, og der er løbende taget stilling til, hvordan Cura anvendes bedst. Sygeplejerskerne har sammen med social- og sundhedsassistenterne gennemgået dokumentationen for alle beboere.</p> <p>Der er afholdt audit, hvor der er målt på forskellige punkter, og evt. mangler er drøftet med social- og sundhedsassistenterne efterfølgende. Der er afholdt FUMSA møder, hvor forskellige faglige problemstillinger er drøftet.</p> <p>Ledelsen har haft fokus på hele tiden at vurdere, hvordan organiseringen og undervisningen omkring Cura skal være for at opnå det bedste resultat.</p> <p>Der er arbejdet med triagering, og begge grupper i dagvagt er i gang - aftenvagt afventer at komme i gang med triageringen. Der triageres 4 hverdage på alle beboere, den ene dag er triageringsfokus på demens eller det terapeutfaglige. En dag om ugen gennemgås handlingsanvisninger på en etage. Det er ledelsens oplevelse, at der har været stor energi i medarbejdergruppen i triageringen og skærpet fokus på mange områder, fx ernæring, væske og hele området omkring forebyggelige indlæggelser.</p> <p>Der arbejdes med forbedringsindsatsen, og der er startet med medicin, medicinvogne og forbedringsagent. Et forbedringsteam er etableret, hvor der både er repræsentanter fra dag- og aftenvagter. Medicinvogn er afprøvet på en etage først, inden den blev igangsat på øvrige etager.</p> <p>Dette er en metode plejecentret fastholder ved nye implementeringer samt på andre områder, fx at starte med mindre afprøvninger og dertil hørende justeringer, inden øvrige etager går i gang. Medicinvognen er nu implementeret på hele plejecentret. Leder oplever, at der nu arbejdes efter data, og at der er data på, om en indsats har effekt.</p> <p>Der er udarbejdet 4 film om anvendelse af Klippekortet, som snart udkommer til inspiration på andre plejecentre. Klippekortet er implementeret godt på plejecentret.</p> <p>Plejecentret deltager i indsatsen 'Madliv' med Meyers Madhus.</p>

	<p>Hertil kommer en række andre indsatser og opgaver, som tilsynet observerer oplyst på en tavle fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velfærdsteknologi • UTH • Demens, vidensudvikling • Dysfagi • SOC - mundhygiejne • Hygiejne
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Plejecentret har arbejdes målrettet med de forbyggelige indlæggelser via triagering gennem de sidste 3 måneder. Ledelsen oplever, at der muligvis er nedgang i urinvejsinfektioner.</p> <p>Der er arbejdet med utilsigtede hændelser både med opsporing og læring. Udviklingssygeplejersken tager eksempler på UTH op på de faglige udviklingsmøder med medarbejderne.</p> <p>Der har været en stigning i sygefraværet i det seneste år med baggrund i en række langtidssygemeldinger. Leder fortæller, at korttidsfraværet er uændret på plejecentret.</p> <p>I forhold til medarbejderomsætningen har der været nogle opsigelser, og det er en vanskelig periode for rekruttering. Der er to ledige stillinger i aftenvagten. Til gengæld er det lykkedes at rekruttere en leder til aftenvagten.</p> <p>Tilsynet ser en oversigt over ressourcepersoner på plejecentret. Leder fortæller, at der arbejdes målrettet i forhold til, at ressourcepersonerne ansøres til at bidrage med deres særlige kompetencer, fx i form af mindre oplæg på møder mm.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder særdeles målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, der er fokus på kendte risikoområder i arbejdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.</p>	

<p>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Plejecentret er organiseret i to grupper om dagen og tre grupper om aftenen.</p> <p>Der er foruden leder ansat to afdelingsledere, en leder af aftenvagten samt en kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Der afholdes henholdsvis et fagligt ledermøde og et driftsledermøde skiftende hver anden uge.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken møder også aftenvagterne og går med medarbejderne ud hos beboerne.</p> <p>Der er ansat to basissygeplejersker, som dækker hinanden ved fravær.</p> <p>Der afholdes informationsmøde 1 gang pr. måned, som hovedsageligt er informationer fra ledelsen til medarbejderne.</p> <p>På faglige husmøder drøftes emner, der er aktuelle. Senest blev komfortkørestole drøftet. På disse møder løftes også, hvad ressourcepersonerne arbejder med. Ledelsen understøtter, at medarbejderne byder ind med deres faglige viden, fx palliation, elevarbejde mm.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet særdeles tilfredsstillende, og der er fokus på at inddrage medarbejderne i udviklingen.

Mål 3: 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 atmosfæren i afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af nedre personligpleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder præsenterer tilsynet for beboer.</p> <p>Kommunikationsformen er stille og rolig, der er naturlige lange pauser, hvor der ikke bliver kommunikeret. Dialogen er direkte og venlig, omhandlende forskellige hverdagsting.</p> <p>Beboer oplyser, at nattevagten ikke har besvaret kaldet i nat. Beboer oplyser, at han ringede på kaldet, da han havde ondt i sine hæle. Medarbejder taler med beboer om dette og dirigerer samtalen over på et andet emne. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder omkring overvejelser i forhold til denne handling. Medarbejder oplyser, at denne handling er velovervejet og begrundet i en fagligvurdering.</p> <p>Beboer er bekymret for, at aflastningsmadrassen ikke virker optimalt, medarbejder kigger på dette og oplyser, at hun vil tale med anden medarbejder om det. Tilsynet spørger efterfølgende ind til opfølgning på dette område, medarbejder oplyser, at afdelingslederen har taget hånd om problematikken.</p> <p><u>Observationsstudie af personligpleje i sengen</u></p> <p>Begge medarbejders kommunikationsform er inddragende, og der er en god vekslende dialog mellem medarbejderne - samtalerne er målrettet beboeren.</p> <p>Der er en livlig og munter dialog under plejen. Der tales om daglige oplevelser, og medarbejderne forsøger på bedste vis at opmuntrer beboer. Dialogen bruges til at aflede, således at beboer ikke bliver for påvirket af sin situation.</p> <p>Medarbejderne anvender beboerens navn i dialogen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af nedre personligpleje i sengen</u></p> <p>Under observationsstudiet udfører medarbejder de fleste opgaver uden at orientere beboeren. Tilsynet observerer, at beboer er tilfreds med denne tilgang. Beboer virker tryk ved måden, som medarbejder udfører opgaverne på.</p> <p>Medarbejderen er imødekommende og henter vand og forskellige ting, som beboer beder om.</p>

	<p>Beboer ønsker, at fjernsynet skal være tændt under plejen, beboer kan ikke finde ud af at tænde fjernsynet, medarbejder prøver at hjælpe med dette uden held. Medarbejder oplyser, at hun vil spørge en anden medarbejder om hjælp til dette.</p> <p><u>Observationsstudie af personligpleje i sengen</u></p> <p>Der informeres om tiltag og handlinger. Medarbejderne gør dette på en anerkendende måde og er meget opmærksom på at imødekomme beboers behov. Medarbejderne anbefaler, at trøjen bliver klippet op i ryggen, da beboer pt. er sengeliggende, og det kan lette processen og derved forhindre, at beboer skal bevæge sig unødigt og mærke smerter.</p> <p>Der spørges ind til beboers velbefindende under hele plejen, og medarbejderne retter løbende ind efter beboers behov.</p>
Rehabilitering	<p>Under begge observationsstudier inddrages beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet bemærker, at begge beboere har få fysiske ressourcer, og at medarbejderne primært udfører plejeopgaverne. Der er grundlæggende fokus på at få inddraget beboernes mentale ressourcer via fortællinger fra hverdagen og gentagelser af tidligere oplevelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer.</p> <p>Beboerne medinddrages i forhold til individuelle behov, og der arbejdes på bedste vis ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af nedre personligpleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder virker hjemmevant i beboers bolig og finder rette remedier frem løbende under plejen. Medarbejder forbliver i boligen under hele plejeforløbet. Afdelingsleder kommer ind i boligen, ringer på døren og hilser venligt på beboeren og medinddrages i forhold til beboers aflastningsmadrads.</p> <p>Afdelingsleder beder om en beboers medicin, som befinder sig i medarbejders lomme. Tilsynet har følgende observationspunkt: medicin bør opbevares i aflåst medicinvogn - ikke i medarbejders lomme.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne har fundet rette remedier frem til plejen. Disse er placeret på natbordet, og medarbejder har de fleste ting inden for rækkevidde. I den sidste del af plejen mangler der et rent lagen. Den ene medarbejder henter et rent lagen i skabet ude foran boligen. Medarbejder er iført forklæde og handsker, da hun forlader boligen.</p> <p>Det ringer på døren, og en medarbejder kommer ind med rent vasketøj og sætter dette i stuen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i observationsstudierne foregår på meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at afbrydelser under begge observationsstudier med fordel kunne undgås.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer i observationsstudierne følges, der konstateres dog i et tilfælde, at en medarbejder forlader boligen iført handsker og forklæde for at hente rent lagen.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant for observationsstudierne
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af nedre personligpleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder giver beboer medicin, før plejen iværksættes. Medarbejder tjekker på tablet for at sikre, at indhold i dosisdispenseringsposer stemmer overens med medicinskema. Beboer skal også have øjendråber, dette registreres med det samme på tablet. Tilsynet observerer, at der ikke er anbrudsdato på øjendråberne.</p> <p>Medarbejder tager handsker på og giver beboer øjendråber. Handskerne aftages igen, og der gøres klar til, at den personlige pleje kan begynde. Der tages handsker på igen. Mellem handskeskift sprittes hænderne.</p> <p>Sengen indstilles i arbejdshøjde, og medarbejder begynder den nedre pleje. Efter nedre pleje aftages handsker, og den nedre påklædning igangsættes. Kateterposen tømmes i toilettet, og efterfølgende aftages handskerne, og hænderne sprittes. Der tages nye handsker på, og beboer gives støttestrømper på. Tilsynet observerer ikke mere af plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Den personlige pleje foregår i sengen. Der er to medarbejdere omkring beboeren. Medarbejderne har begge forklæde og handsker på. Natbordet anvendes som afsætningsplads for vaskefad og diverse remedier. Natbordet er afdækket med plastik. En medarbejder er den primære udfører af plejen.</p> <p>En medarbejder har to sæt handsker på og aftager det første par handsker efter nedre pleje, fortsætter efterfølgende med andet par og gør den nedre pleje færdig. Medarbejderen arbejder fra rent til urent. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om denne arbejdsgang samt om retningslinjer på området.</p> <p>Beboerens vendelagen er anbragt forkert, og kan derved ikke anvendes i plejen. Dette vanskeliggør forflytningerne under plejen, og beboer giver udtryk for smerter. Forflytningen lykkes ved fælles hjælp fra begge medarbejdere og god information til beboer. Medarbejder foreslår, at beboer får noget smertestillende, før der fortsættes med plejen. Beboer er lejret med puder.</p> <p>Handsker og forklæder aftages, og medarbejderne vasker hænder. Til sidst hjælpes med tandbørstning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboers særlige behov, ønsker og vaner.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje leveres på en meget tilfredsstillende måde. Det bemærkes dog, at en medarbejder anvender to sæt handsker i plejen. Tilsynet henstiller, at der anvendes et sæt handsker, og at der anvendes desinfektion af hænder ved handskeskift.</p> <p>Ligeledes bemærkes, at beboers vendelagen ikke kan anvendes under plejen, idet dette er monteret forkert. Der henstilles til at sikre rette medarbejderkompetence i opgaveløsningen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at anbrudsdato på øjendråber mangler.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På en etage ses et fisketema på væggene med net og malede fisk, ligesom der på en anden etage er et filmtema med gamle filmspoler mm. Der er generelt rent og ryddeligt, og små borde og stole står på gangarealet. Disse indbyder til at sætte sig og nyde udsigten til gaden (liv og mennesker). Der er farverige malerier på væggene.</p> <p>Tilsynet møder ikke mange beboere på fællesarealerne i formiddagstimerne, undtagen til frokosten. Tilsynet kommer ind i en spisestue, hvor der spises frokost. Der sidder fem beboere og en medarbejder og spiser sammen. Bordet er dækket med dug og dækkeservietter, der er stille i spise-stuen.</p> <p>Til plejecentret hører et gårdmiljø, der er hyggeligt indrettet med have-møbler og planter. Leder fortæller tilsynet, at beboerne er glade for gården. Der er i år indkøbt plantekasser, som nu står med kartofler, salat og blomster.</p> <p>Tilsynet møder senere en beboer på fællesarealet, som står for at passe plantekasserne. Beboer fortæller, at på grund af det varme vejr, er det nødvendigt at vande hver morgen. Beboer er tydeligt stolt af de mange flotte plantekasser. Beboer fortæller, at kartoflerne lige har blomstret.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer i et beboerblad hos en af de besøgte beboere, at der er en oversigt over plejecentret aktiviteter. Fx bowling, musik, bar, manicure, teater mm.</p> <p>Flere beboere er over middag samlet i gården. En beboer vander blomster og andre sidder under parasollen og hygger sig med en medarbejder.</p> <p>På tilsynsdagen er eftermiddagens aktivitet kaffe og kage i fællessalen. Tilsynet ser beboerne kommer til kaffen, hvor bordet er dækket, og der er god stemning og samtale.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud af aktiviteter, og at der er rammer både inden- og udendørs, hvor beboerne mødes og deltager i socialt samvær.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>De fleste beboere, tilsynet taler med, fortæller, at plejecentret er et godt sted at være. En beboer fremhæver, at man kan være sig selv.</p> <p>En anden beboer synes, at det er en dejlig lejlighed, men beboer føler sig påvirket af, at de øvrige beboere er meget gamle, og flere er døende. Beboers stemning er påvirket af dette. Beboer oplever, at de unge medarbejdere virker opstemmende på beboer.</p> <p>En beboer fortæller at beboer føler sig godt tilpas, og at maden er dejlig.</p> <p>En beboer synes, at der altid er noget, man kan foretage sig, man behøver ikke at kede sig. Beboer fremhæver måltiderne om aftenen, som bliver indtaget i centersalen, beboer oplever, at der er fest hver aften.</p> <p>En beboer er glad for plejecentret, men fortæller, at maden ikke er som beboer ønsker den, nogle gange synes beboer, at retterne er helt forkerte.</p>

	<p>En beboer er utilfreds med medarbejderne, beboer synes de blander sig. Beboer kan ikke uddybe dette overfor tilsynet. Beboer bryder sig ikke om maden.</p> <p>En beboer oplever, at det var svært at flytte på plejecenter. Beboeren oplever, at maden ikke er af god kvalitet, og der er ikke mange at tale med. Dog har beboer mødt en anden beboer, som beboer taler med. Beboer oplyser, at kontaktpersonen har dækket et lille bord uden for døren og inviteret den anden beboer, det gør beboer glad.</p>
Selvbestemmelse	<p>De fleste beboere oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, der modtages. En beboer fortæller, at beboer bliver spurgt og selv fortæller, hvordan tingene skal foregå.</p> <p>En beboer fortæller, at måltiderne ligger i faste rammer, men alt andet foregår på beboers præmisser.</p> <p>Flere beboere udtrykker, at de kan vente længe ved tryk på nødkaldet. En beboer er meget vred over dette. Tilsynet taler med medarbejder efterfølgende om beboers oplevelse, og medarbejder redegør for, at beboer anvender nødkaldet meget. Medarbejder har netop været i beboers bolig, og beboer anvender nødkaldet igen, da tilsynet er i dialog med medarbejder.</p> <p>En beboer oplever at skulle indordne sig, beboer kan ikke selv gå ud og oplever at bruge meget tid på at vente på medarbejderne. Beboer har været udsat for at vente 5 kvarter.</p> <p>De fleste beboere kender ikke til Klippekortordningen, men de to beboere, som kunne redegøre for dette, oplever det er et godt tiltag, og at der gives en-til-en kontakt. Beboerne anvender ordningen til at blive fulgt til frisør og til manicure.</p> <p>En beboer mener ikke at kende klippekortsordningen, medarbejder fortæller tilsynet, at beboer anvender ordningen til at komme i kiosken efter varer.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge ved at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at det er fordi medarbejderne er tæt på, og fordi der er nødkald.</p> <p>En beboer siger, at det er det bedste sted at være. Beboer har altid været plaget af angst, men her er der roligt og trygt.</p> <p>En beboer er tryk, men nævner at der ikke blev reageret på nødkaldet natten før tilsynsbesøget. Tilsynet drøfter beboers udsagn med leder. Ifølge Tunstall kalderapporten har beboer ikke anvendt kaldet denne nat.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er tilfredse med at bo på plejecenteret, og at de oplever selvbestemmelse og tryghed.</p> <p>Tilsynet møder dog enkelte beboere, som giver udtryk for oplevelser, der ifølge tilsynets vurdering vil kunne imødekommes ved en forventningsafstemning.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer oplever, at hjælpen er tilpas, men vil gerne have hjælp til at besøge en bestemt café, som beboer forbinder med at have det dejligt. Beboer fortæller at ville spørge en bestemt medarbejder, om det kan arrangeres, at de sammen besøger caféen.</p> <p>En beboer fortæller, at man kan henvende sig til medarbejderne, hvis der er brug for hjælp.</p> <p>En beboer oplever ikke at have brug for megen hjælp i hverdagen, og den hjælp, der ydes, er tilpas.</p>

	<p>Alle hjem og beboere bærer præg af, at behov og hjælp er afstemt i forhold til beboernes habitus.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgange, men flere kan redegøre for, hvordan de ville agere, hvis de havde grund til at klage.</p> <p>En beboer fortæller at have klaget til lederen, og at klagen blev behandlet hurtigt.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne oplever generelt, at hjælpen til rengøring er god og tilfredsstillende.</p> <p>En beboer fortæller, at det er fin hjælp, beboer behøver slet ikke gøre noget, for alt er ordnet.</p> <p>En beboer oplever, at hjælpen til rengøring ikke er tilfredsstillende. Beboer mener, at rengøringen foregår alt for hurtig. Tilsynet finder, at boligen fremstår i en tilfredsstillende hygiejnisk tilstand. Beboers kørestol er snavsset og ifølge beboer ikke blevet rengjort.</p> <p>Øvrige boliger er rene, og hjælpemidler generelt rene, en rollator er snavsset.</p>
Personlig pleje	<p>En beboer fortæller selv at klare den personlig pleje, og at beboer bader dagligt.</p> <p>En beboer modtager hjælp til at komme i bad ca. 1 gang om ugen. Det går fint, beboer beskriver, at medarbejder har en rehabiliterende tilgang. Beboer klare i øvrigt plejen i hverdagen</p> <p>En beboer modtager daglig hjælp til at blive vasket. Beboer beskriver at blive vaske over det hele, beboer husker ikke selv at hjælpe til.</p> <p>En beboer siger, at hjælpen er meget fin og fremhæver sin faste kontaktperson.</p> <p>En beboer oplever, at hjælpen ofte går meget hurtigt. Beboer kunne ønske sig hyppigere bad end bad en gang om ugen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>En beboer kender sin kontaktperson, som beboer er meget glad for. Oplever i øvrigt, at der kommer skiftende medarbejdere. Beboer oplever, at det værste er, når der kommer afløsning ude fra. Beboer glæder sig ikke til sommeren, for så kommer der afløsere. De kender ikke til opgaven, det gør de afløsere, som er ansat på plejecentret.</p> <p>De øvrige beboere mener ikke at have en kontaktperson, men kan genkende medarbejderne.</p> <p>En beboer taler om en navngiven medarbejder. Beboer kan især genkende en lille fast gruppe medarbejdere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever genkendelighed blandt personalet.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>To beboere kan ikke deltage i samtale om inddragelse og brug af egne ressourcer.</p> <p>En beboer beskriver sig selv som træt og ugidelig. Beboer vil helst bare ligge og se tv. Beboer kan lide at komme lidt i haven og deltager gerne ved aktiviteter i Centersalen. Beboer fortæller, at der var en udflugt, som beboer ikke tog med på. Bagefter ærgrer beboer sig, da en medarbejder, som beboer godt kan lide, var med på turen. Næste gang tager beboer med.</p> <p>En beboer fortæller om at træne på motionscyklen, og at der har været tur til Dyrehaven, hvor der blev spist is.</p> <p>En beboer har før trænet dagligt på gangen og gået med rollator, hvor medarbejder gik bagved. Dette er dog stoppet nu, da beboer ikke har haft det godt psykisk. Beboer sidder for det meste i sin bolig nu. Beboer fortæller om tilbud på plejecentret, hvor der er meget sang og musik, kaffe og kage. Beboer deltager sjældent i dette, er ikke så meget for mange mennesker og synes ikke, at beboer passer med den øvrige målgruppe. Beboer kan lide at være alene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er mulighed for, at beboerne anvender egne ressourcer i hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler venligt og har en respektfuld tilgang til beboerne. En beboer fortæller, at den medarbejder, som har hjulpet beboer i dag, var dygtig og rigtig sød.</p> <p>En beboer oplever, at der er en varm og kærlig tone på plejecentret.</p> <p>En beboer fremhæver, at medarbejderne ringer på døren, før de går ind i boligen.</p> <p>En beboer mener, at medarbejderne gerne vil bestemme, men at der også er mange, der er venlige.</p> <p>En beboer oplever også venlighed og respekt, men oplever også, at der er enkelte medarbejdere, som beboer ikke bryder sig om, de har en dårlig tone.</p> <p>En beboer fortæller at have været for blid i starten, men nu siger beboer fra. Beboer har klaget et par gange, og klagerne er taget med ledelsen, og beboer har fået en undskyldning - det er beboer tilfreds med. Der er nu ingen problemstillinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en venlig og respektfuld kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Kun en beboer kan erindre en overgang i forbindelse med sit ophold på plejecentret.</p> <p>Beboer oplyser, at hun mindes ankomsten til plejecentret som mindre vellykket, idet beboer kom direkte fra et midlertidigt ophold.</p>

	Beboer erindrer, at have opholdt sig i sin nye bolig et godt stykke tid, før der kom en medarbejder. Beboer beskriver, at det var en mærkelig fornemmelse.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de fleste beboere ikke kan erindre overgange, mens en beboer husker en minder god ankomst til plejecentret.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med triagering på plejecentret. Denne foretages tre til fire dage om ugen. Under triagering ses først på beboere med rød markering, de skal drøftes hver gang, der triageres. Vurderinger af beboerne tages i fællesskab. Alle faggrupper deltager i triagering. Hver anden uge er henholdsvis demensvidensperson og terapeuter med til triagering.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der nu er større overblik i forhold til beboernes status og behov samt over, hvordan arbejdsfordelingen skal være. Medarbejderne beskriver, at fagligheden løftes.</p> <p>Medarbejderne finder, at husmøderne er meget vigtige, her mødes alle faggrupper. Desuden er der faglige husmøder med undervisning, fx af plejecenterlæge. Der har været arbejdet med emner, som palliativ pleje, Tom Kidwoods teorier og komfort kørestole.</p> <p>Medarbejderne beskriver Forbedringsindsatsen, og at der er kommet medicinvogne, samt at der udføres medicinaudit.</p> <p>Der arbejdes med demens, og der er pt. tre demensvejledere og en demensvidensperson. Medarbejderne skønner, at ca. halvdelen af beboerne har demenssygdomme.</p> <p>Der holdes et fællesmøde med de pårørende til beboere med demens.</p> <p>I forhold til dokumentationsarbejdet arbejdes der i Cura med handlingsanvisninger, dette tages op en gang om ugen. Der er fokus på at få rutiner i forhold til Cura.</p> <p>Der er stort fokus på Klippekortordningen, og der er ansat to medarbejdere, som står for nogle af klippene. Der tales med beboerne om, hvad de ønsker at benytte klippekortet til.</p> <p>Der har været arbejdet med naboskab, hvor medarbejderen understøtter det sociale fællesskab. Fx spiser beboerne sammen med beboere, som de har noget fællesskab med, ikke nødvendigvis dem, de bor på etage med.</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	Medarbejder beskriver, hvordan de kommunikerer med beboere med demenssygdom, her gælder det om at kende individet og finde den rigtige tilgang. Beboernes kropssprog skal aflæses, om beboer er klar til at tale.

	<p>Der anvendes tydelige korte sætninger, og der afventes, om beboer er klar til kontakt,</p> <p>Medarbejderne fortæller, at man kan dele viden om beboernes aktuelle adfærd, og hvor der skal arbejdes med socialpædagogiske handleplaner. Dette er der afsat et felt til på triageringstavlen, hvilket opleves nyttigt.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de indgår i dialog med beboerne om deres ønsker. Hjælp og aktiviteter tager udgangspunkt i beboernes ønsker.</p> <p>Der er fleksibilitet fra dag til dag, hvor der tages stilling til beboernes behov, og der kan aftales ændringer i de aftaler, der er med beboerne.</p> <p>Nogle beboere kan bedst lide fast aftaler og gerne i nedskrevet i beboers kalender.</p> <p>Medarbejderne angav arbejdet med Klippekortet under kvalitetsarbejdet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at der er samarbejde med terapeuterne, fx om vedligeholdelse af stå- og gangfunktion. Bevægelse inddrages i hverdagen ved fx at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tage trappen • gå med bakken • tømme postkasse <p>Der er mange beboere, som deltager i stolegymnastik, og der er målrettet træning ved terapeuterne. Der er opmærksomhed på, at beboerne får de relevante tilbud om genoptræning.</p> <p>En beboer har et mål for sin fysiske træning, og denne beboer får også mentale udfordringer af medarbejderne og har i hverdagen brug for at udfordre sig selv.</p> <p>Ernæring indgår i rehabiliteringen med regelmæssig vejning og opfølgning - plejecentret er en del af projekt 'Madliv'.</p> <p>Der er fysioterapeuter på plejecentret to gange om ugen og holdtræning om mandagen.</p> <p>Der samarbejdes med plejecenterlæge, som kommer 1 x om ugen, og desuden gives undervisning til medarbejderne.</p> <p>Der samarbejdes med omsorgstandplejen, og plejecentret deltager i SOC projekt. Der gives status på mundhygiejnen ved problemer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne har viden om det tværfaglige samarbejde og kan beskrive sammenhængen i indsatserne.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med at understøtte beboernes tryghed i hverdagen, fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der arbejdes med kontinuitet i forhold til, hvem som yder hjælpen til beboeren • Der er to fast medarbejdere på hver etage • Der er faste medarbejdere om aftenen • Der er fokus på, at afløsere matches med beboere, de kender • Der er åbne døre på kontoerne • Der er hjælp til en god struktur i hverdagen

	<ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne er synlige • At der reageres på nødkaldet • Beboere med særligt behov har svarfunktion på nødkaldet <p>I forhold til beboernes sikkerhed arbejdes der med faldforebyggelse. Der dokumenteres ved fald, og der udfærdiges faldudredning. Ved gentagende fald tages stilling til videre indsatser. Der arbejdes med screening af beboere i risiko for fald.</p> <p>Der anvendes trykafastende madrasser. Der er ikke udvikling af tryksår på plejecentret, men der kommer beboere hjem fra hospitalet med sår.</p> <p>Medarbejderne beskriver et udbrud af Norovirus. Smitten blev afgrænset, og der blev arbejdet efter instruks og med hygiejnevogn.</p> <p>Der har været et udbrud af fnat, som var vanskeligt at indkredse. Dette resulterede i 8 smittede beboere og tre medarbejdere. Der er arbejdet med logfiler. Udbruddet er nu stoppet.</p> <p>Der arbejdes med utilsigtede hændelser, som omhandler urinvejsinfektioner, lungebetændelse, og medicinfejl. Her er der flere tilfælde ved sektorovergange. Der er nu aftalt faste procedurer for, hvordan der kommunikeres med hospitalet om dette, og hvordan problemet løses.</p> <p>Sygeplejersken har oplevet et fald i indberetninger af utilsigtede hændelser ved overgang til tablet og Cura. Der er derfor opmærksomhed på indberetning af utilsigtede hændelser. Der er lavet aftaler om, at man registrerer, hvor der er utilsigtede hændelser, derefter understøtter sygeplejersken, når der indberettes.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et særdeles godt indblik i, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der er opmærksomhed på, at der til stadighed indberettes utilsigtede hændelser, også i perioder med fokus på implementering af nye tiltag.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan arbejdet tilrettelægges, så forstyrrelser undgås. Dette sker blandt andet ved at sikre, at der er fyldt op i boligen med de remedier, der anvendes til plejen. Medarbejder beskriver at sørge for at tage medicin og mad med ind i boligen, så medarbejder ikke skal ud af boligen flere gange.</p> <p>Medarbejder fortæller, at det vurderes, om man kan svare et kald, er det ikke muligt, må man lade det gå videre. En medarbejder fortæller, at der er nogle beboere, som ikke kan tåle forstyrrelsen fra kaldet. Det stresser beboer, og derfor lader medarbejder en kollega holde telefonen under plejen.</p> <p>I forhold til arbejdets tilrettelæggelse er det vigtigt med en fast struktur for, hvornår man taler sammen, så man ikke forstyrrer hinanden.</p> <p>Der er overlap i aftenvagten på 15 minutter, og det undersøges pt., hvad der kan nås på den tid. Der skal være en fagligleder frem over i aftenvagte.</p> <p>Der er ikke overlap imellem nat- og dagvagt, ofte møder medarbejderne 5 minutter før, og der er altid en samtale i overgangen.</p> <p>Der er fælles opstart på dagen, hvor første indmødte medarbejder læser i Cura. Der holdes et møde på 15 minutter, når alle er mødt, hvor man drøfter væsentlige ændringer. Alle medarbejdere læser på de beboere, som de har ansvar for den pågældende dag.</p>

	<p>Der overdrages observationer til andre faggrupper eller kollegaer, hvis der observeres ændringer i beboers status, og der vil som oftest blive målt værdier. Social- og sundhedsassistenten beskriver at tilkalde sygeplejerske, hvis man er i tvivl om det videre forløb. Medarbejder giver et eksempel på, hvor beboer ikke vil flyttes fra sin stol, og medarbejder derfor er bekymret for beboers tilstand og tilkalder sygeplejersken.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der er skabt rum til, at medarbejderne kan dokumentere i løbet af dagen. En medarbejder dokumenterer ikke i beboers bolig. Medarbejder oplever at mangle lidt rutine.</p> <p>Der er mulighed for at sparre med kollegaer om dokumentationen, og der er et læringsteam, som kan give hjælp.</p> <p>Der er fokus på at få udfyldt den sygefaglige vurdering, og at disse revideres, samt at det er den fulde vurdering, der udføres. Det sker i forhold til indflytning og udskrivning. Der har været problemer omkring øvrige ændringer hos beboerne, hvor det ikke var synligt, at alle 12 sygeplejefaglige områder er gennemgået hver gang. Der har været indsats omkring, at dette også skal ske i aftenvagt.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der forefindes vejledninger på nettet, i VAR systemet, og der linkes til handlingsanvisningerne. Medarbejderne oplever, at der er meget vidensdeling.</p> <p>Der forefindes en mappe med procedurer, fx ved dødsfald, hygiejneprocEDURE, livsforlængende behandling, medicin håndtering, tryghedskasse, indsatskataloget, medicin vogn, kommunikationsaftalen med regioner og kommuner.</p> <p>Det har været nødvendigt at udforme enkelte lokale retningslinjer. Dette ser kvalitetssygeplejersken gerne sker begrænset.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og 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>Medarbejderne arbejder med besøgsplanen dagligt, og der er fokus på at opdatere denne ved ændringer.</p> <p>Medarbejder beskriver, at det er vigtigt, at der er kronologisk opbygning i forhold til dagens hjælp, at særlige forhold om maden er beskrevet og beboernes egen ressourcer, herunder hvad medarbejder skal motivere til, og hvad medarbejder skal udføre, desuden detaljer om særlige forhold.</p> <p>På plejecentret er man opmærksom på, at når der er foretaget en ændring i besøgsplanen, fremgår dette ikke tydeligt i journalen. Plejecentret har indsendt ændringsønske om dette.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på, hvordan Cura bedst understøtter arbejdsgange i hverdagen.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

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

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

Kommentarer til rapporten:

Side 2, på Kærbo findes 53 boliger.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Side 11 i afsnit : interview med beboere under temaet tryghed.

Tilsynet talte med XXXX, som fortæller tilsynet at XXX er generel tryk, men oplever utryghed, idet der på natten op til tilsynet ikke blev reageret på kaldet. (natten mellem den 28 og den 29/6)

Jeg følger, som altid op på udtalelsen, og får besked fra nattevagten om at XXX ikke har brugt nødkaldet den nat, men at XXX i løbet af natten fik tilsyn i lejligheden 2 gange.

Jeg trækker en Tunstall kalde rapport og ser at XXX ikke har anvendt kaldet denne nat. Dokumentation er vedhæftet.

Jeg taler efterfølgende med XXX og XXX fortæller mig, at så har XXX husket forkert.

Det vil være fint hvis i retter det til, for det synes jeg lyder kedeligt i rapporten.

BDO: Oplysning fra Tunstall kalde rapport er beskrevet i rapporten.

Jeg ved ikke om denne rettelse ændrer at vi kommer i en kategori 1?

BDO: Tilsynet fastholder den samlede vurdering, idet der er nogle enkelte områder på hygiejne og medicin, der kan udvikles yderligere.

BILAG - FORMEL HØRING

BDO har ikke modtaget formelt høringsvar.

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.

