

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Dronning Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
November 2018

INDHOLD

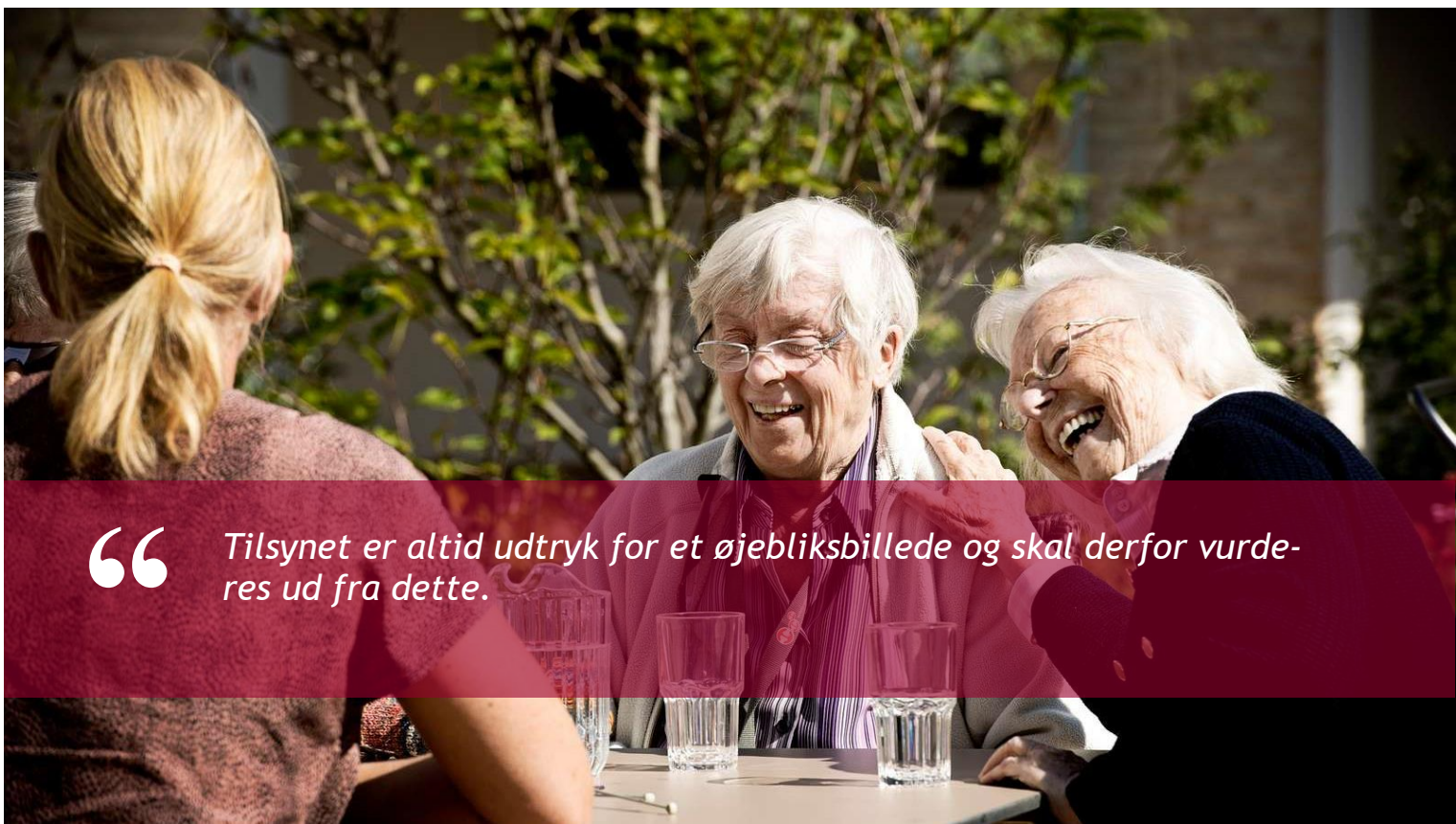
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Tracerforløb	11
3.4	Interview med beboere	14
3.5	Gruppeinterview af medarbejdere	16
4.0	Tilsynets formål og metode	20
4.1	Formål og indhold	20
4.2	Metode	20
4.3	Vurderingsskala	21
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	22
5.0	Yderligere oplysninger	23
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
7.0	Bilag - Formel høring	25

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, tracerforløb 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
Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsensvej 8, 2500 Valby
Leder
Bjarne Webb-Sørensen
Antal boliger
136 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 14. og 15. november 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets souschef i centerleders fravær• Observationsstudie• Tracerforløb• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 2 social- og sundhedsassistenter, 2 social- og sundhedshjælpere, 1 sygeplejerske og 1 sygeplejestuderende
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Dronning Ingrid's Hjem.

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

Mindre tilfredsstillende

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men at der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet. Ledelsesmæssigt er der tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen under måltiderne generelt er respektfuld og anerkendende, ligesom beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang overordnet set sikres under de observerede måltider. Det er dog tilsynets vurdering, at der under det ene måltid i mindre grad er fokus på understøttelse af dialog, ligesom der i forbindelse med to ud af tre måltider er situationer, hvor beboernes selvbestemmelsesret ikke sikres tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i to ud af tre observationsstudier er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at organiseringen er mindre tilfredsstillende og kunne organiseres mere hensigtsmæssigt af hensyn til beboerne i spisestuen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen er stille på afdelingerne. Tilsynet vurderer, at det ikke er værdigt og hygiejnemæssigt korrekt, at fyldte skraldeposer ligger på gulvet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kommunikative tilgang til beboere på fællesarealerne er mindre professionel, da der gøres brug af kælenavne.

Vedrørende aktiviteter i eftermiddags- og aftentimer er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt ikke er bekendte med aftenaktiviteter, og at de derfor heller ikke oplever at være inddraget og have indflydelse på de aktiviteter, der foregår om aftenen. Beboerne oplever selvbestemmelse i relation til deltagelse i de aktiviteter, de er bekendte med. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever relevant sammenhæng mellem aktiviteter i dagtimerne samt i eftermiddags- og aftentimerne. I forhold til aftenaktiviteter på tilsynsdagen er det tilsynets vurdering, at forberedelse og udførelse på plejecentrets ene afdeling er meget tilfredsstillende. Vedrørende aftenaktiviteten på plejecentrets anden afdeling er det tilsynets vurdering, at der i højere grad bør være fokus på planlægning, struktur og organisering med henblik på, at midlerne anvendes efter hensigten. I den forbindelse efterspørger afdelingsledelsen en strukturbeskrivelse af, hvad forventningerne er i forhold til rammebevillingen og anvendelse af midlerne. Dokumentationen af beboernes ønsker og vaner for aktiviteter på plejecentret fremgår ikke konsekvent af beboernes besøgsplan. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at beskrivelserne bør være mere detaljerede og handlevejledende og således mere målrettet hverdagslivet på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er fokus på struktureret planlægning, koordinering og overlevering af informationer vedrørende de aktiviteter, som aktivitetsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse på plejecentret. Enkelte beboere fortæller om situationer, hvor de ikke oplevede, at der blev taget hensyn til deres selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Enkelte beboere oplever manglende kontinuitet og overholdelse af aftaler vedrørende praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag. Beboerne oplever overordnet set respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at der bør tages hånd om en konkret beboers oplevelse af at blive overfuset af en medarbejder.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne. I forlængelse af dette har medarbejderne særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds-gange omkring plejen, men i mindre grad i forhold til dokumentationsopgaven. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med indholdet i en god besøgsplan, ligesom de anvender besøgsplanen efter hensigten.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en del beboere giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne har meget travlt. Medarbejderne giver i den forbindelse udtryk for, at det kan være en udfordring ikke at udvise den oplevede travlhed.	Tilsynet anbefaler, at det i et fagligt forum drøftes med medarbejderne, hvordan de kan undgå at udvise travlhed over for beboerne.
Tilsynet bemærker, at der i relation til særligt det ene af de tre observationsstudier af måltidet er udfordringer i forhold til faktorer, såsom kommunikation, selvbestemmelse og organisering.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat har fokus på at arbejde med organisering samt medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med måltiderne på plejecentret.
Tilsynet bemærker, at tre beboere beskriver situationer, hvor medarbejdere i mindre grad har haft respekt for deres selvbestemmelse.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne sammen fagligt reflekterer over adfærd og kommunikation i relation til beboernes selvbestemmelsesret, så beboerne i alle tilfælde oplever selvbestemmelse og medindflydelse.

<p>Tilsynet bemærker, at der ligger fyldte affaldsposer på gulvet foran flere beboeres boliger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på at følge de hygiejniske retningslinjer vedrørende håndtering af affald.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever udfordringer i forhold til varetagelse af dokumentationsopgaven.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det drøftes med medarbejderne, hvordan de i højere grad opnår en oplevelse af struktur omkring dokumentationsopgaven.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboerne generelt ikke er bekendte med aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne, ligesom en række forhold vedrørende planlægning, koordinering og organisering kan forbedres med henblik på at give beboerne det bedst mulige udbytte. I den forbindelse bemærker tilsynet, at der ikke er formaliserede aftaler om ledelsesinformation på afdelingslederniveau i forhold til, hvad der sker af aktiviteter eftermiddag om aften.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent er fokus på dokumentationen af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne er mindre detaljerede og handlevejledende i forhold til hverdagslivet på plejecentret.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der som led i kvalitetssikringen af aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne rettes et fagligt fokus på følgende emner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation af beboernes ønsker og vaner • Planlægning • Koordinering • Organiseringen • Synliggørelse over for beboerne
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejdernes kommunikative tilgang til beboere på fællesarealerne er mindre professionel, da der gøres brug af kælenavne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det italesættes, hvorledes der sikres respektfuld tiltale af beboerne.</p>

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>Tilsynet indledes med, at plejecentrets souschef redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn samt fokus i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Souschef fortæller, at der er arbejdet med måltidet i forhold til, at der nu serveres varm mad til frokost frem for om aftenen. Oplevelsen indtil videre er, at beboerne er mere friske i dagtimerne, og at de spiser mere, når de får varm mad til frokost. Derudover er et nyt tiltag, at de beboere, som har lyst og ressourcer, har mulighed for at spise sammen på tværs af afdelinger i festsalen. Plejecentret har samarbejdet med en ekstern konsulent omkring måltidet, og konsulenten har både undervist medarbejderne og foretaget observationer i relation til afholdelse af måltider.</p> <p>Den eksterne konsulent har ligeledes haft fokus på beboernes selvbestemmelsesret og kommunikationen imellem medarbejdere og beboere.</p> <p>I forhold til kontinuitet fortæller souschef, at der i høj grad er fokus på, at medarbejderne skal være genkendelige for beboerne. Alle beboere har en kontaktperson.</p> <p>Plejecentret arbejder med forbedringsindsatsen i forhold til medicin og har i den forbindelse fået medicinogve og medicinrum, hvor medarbejderne har ro til at dosere. Der kan nu doseres op til 14 dage. Der er desuden implementeret medicinkort, og der er indført afkrydsningsskemaer.</p> <p>Det er blevet besluttet, at alle medarbejdere med undtagelse af administrative medarbejdere skal bære uniform. Der har været fokus på hygiejne i relation til vaskeriet, og kommunens hygiejnesygeplejerske har givet råd og vejledning til vaskeriet omkring håndtering af vasketøj. Ifølge souschef er der konstant fokus på medarbejdernes håndhygiejne. Emnet drøftes løbende med medarbejderne på personalemøder, men ligeledes i konkrete situationer i dagligdagen.</p> <p>Rengøringen er blevet lagt ud i afdelingerne, og hver afdeling har deres egne rengøringsassistenter.</p> <p>Der er blevet ansat en aktivitetsmedarbejder på hver afdeling, der både laver afdelingsvise aktiviteter, men også aktiviteter på tværs af huset.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Souschef fortæller, at sygefraværet er mindsket, men det er fortsat en udfordring. Ifølge souschef kan opnormeringen være en del af årsagen til, at sygefraværet er faldet. Der arbejdes i overensstemmelse med retningslinjerne for håndtering af sygefravær.</p> <p>Det er souschefs oplevelse, at der er trivsel i medarbejdergruppen. Der afholdes GRUS-samtaler, og der foretages individuel kompetenceafklaring efter Københavns Kommunes kompetenceafklaringssystem.</p> <p>Utilsigtede hændelser indberettes, og der er fokus på at skabe udvikling og læring på baggrund af de utilsigtede hændelser, der sker og indberettes.</p>

	Ifølge souschef er det forskelligt, hvor gode medarbejderne er til at få indberettet de utilsigtede hændelser. Indberetningerne omhandler fx medicinfejl i forhold til, at beboerne ikke har fået medicin til tiden. Derudover har der været utilsigtede hændelser inden for fx sår.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	Et fokus er i øjeblikket på at få flere sygeplejersker, højere faglighed og tættere ledelse på afdelingsniveau. Der er blevet ansat en sygeplejerske i aftentimerne, og der skal ansættes en sygeplejerske mere. Om dagen er der tre faste sygeplejersker i huset. Stillingen som souschef er blevet nedlagt. Plejecentret har fået en vagtplanlægger, hvilket frigiver tid til ledelsen. Der arbejdes teambaseret og med afdelingsledelse, hvor hver afdelingsleder har ledelsen af tre teams. I hvert team er der en basisassistent, som har et tæt samarbejde med sygeplejerskerne. Aftensygeplejersken møder ind forskudt af dagvagten.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

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

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af fælles måltid i festsalen</u></p> <p>Tilsynet ankommer til spisestuen i begyndelsen af måltidet. Der er god og rolig stemning med småsnak omkring bordene. En medarbejder oplyser beboerne om, at køkkenet har improviseret i dag, og hvad der bliver serveret i stedet for det planlagte. Tilsynet bemærker, at køkkenpersonalet småsnakker lidt med beboerne, hvilket beboerne glæder sig over. Medarbejderne er generelt opmærksomme på at understøtte samtale.</p> <p>Midt under måltidet kommer en medarbejder fra en anden enhed på etagen og er tydeligt oprørt. Medarbejderen taler meget højtlydt og forklarer sine kollegaer, hvad der er sket. Beboerne bliver tydeligt forstyrret af episoden. Medarbejderne taler om, at de må skynde sig at afholde aftenens aktivitet for at hjælpe i den anden enhed. Dette bliver dog ikke aktuelt.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejder, som hjælper med at anrette maden på beboernes tallerkener, kommunikerer kun sparsomt med disse under handlingen. Medarbejderen står op, imens hun hjælper beboerne.</p> <p>På et senere tidspunkt sætter medarbejderen sig og spiser med ved bordet. Der kommunikeres lidt i starten med beboerne. Der tales om maden. En beboer synes, at maden smager godt, mens en anden beboer beklager sig over, at han ikke kan tygge maden, da kødet opleves sejt. Det er meget stille omkring bordet. Beboerne taler ikke sammen.</p> <p>Der foregår dialog mellem medarbejder og den afskærmede beboer, der sidder på gangarealet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid</u></p> <p>Der er en god og hyggelig stemning i spisestuen. De siddende medarbejdere har fokus på at understøtte samtale, og den ene medarbejder informerer om aftenens aktivitet, der er banko. Der grines, og beboerne taler ligeledes sammen indbyrdes. Tilsynet bemærker, at medarbejder sørger for at spørge hver enkelt beboer, om vedkommende ønsker at deltage i aktiviteten. Medarbejderne bruger indimellem kælenavne, når de henvender sig til beboerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af fælles måltid i festsalen</u></p> <p>Beboerne har mulighed for at forsyne sig selv og at vælge, hvad de ønsker at drikke. De fleste beboere drikker saftvand, og en enkelt beboer nyder et glas vin. Bordene er dækket med røde duge, blomster og lys samt servietter i glassene. Lidt inde i måltidet spørger en medarbejder, om der er mere tilbehør, der kan friste damerne. Beboerne spørges, om de ønsker dessert, inden der serveres en tallerken med dessert.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejder præsenterer ikke hele menuen, men informerer kun om, at der er salat, inden denne øses op på en tallerken. Beboerne spørges ikke direkte ind til, hvad og meget de vil have af de enkelte ting fra dagens menu. Tilsynet bemærker, at medarbejder spørger en beboer, om han vil have mere af den varme ret. Beboer takker nej hertil. Medarbejder sætter herefter desserten frem foran beboer, mens beboeren stadig spiser sin hovedret.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid</u></p> <p>Medarbejderne henvender sig til de beboere, som ikke kan forsyne sig selv, og tilbyder dem brød og pålæg fra fad. Hver enkelt beboer spørges ind til, hvad vedkommende ønsker at spise, og bliver præsenteret for mulighederne. Beboerne spørges, forinden deres tallerkener tages ud, ligesom de spørges ind til, om de ønsker en kop kaffe og et stykke lagkage til dessert. En beboer spørger en anden beboer, om vedkommende ønsker mælk i sin kaffe. Medarbejder bryder ind og svarer på beboers vegne på trods af, at beboer kan svare for sig selv. Tilsynet bemærker, at den første beboer bliver en smule irriteret over medarbejders adfærd, og reagerer ved at vinke hende væk.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af fælles måltid i festsalen</u></p> <p>Måltidet serveres på fade og i skåle, så de beboere, som har ressourcer, har mulighed for at forsyne sig selv og byde hinanden. Tilsynet observerer, at en beboer hjælper en anden beboer med at få en bid op på sin gaffel.</p>

	<p>I forbindelse med servering af desserten observerer tilsynet, at en medarbejder stiller en skål foran en beboer, og spørger beboer, om han vil sende skålen videre, når han har taget en portion.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Maden anrettes på fade og i skåle på bordet, hvor tre beboere sidder. Medarbejder øser mad op på beboernes tallerkener og hjælper en beboer med at skære kødet ud. Medarbejderen udfører alle handlinger i stående position.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Aftensmåltidet er anrettet i skåle og på fade, så de beboere, der har ressourcer, kan forsyne sig selv. Beboerne skænker drikkevarer fra kander og byder hinanden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under måltiderne generelt er respektfuld og anerkendende, ligesom beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang overordnet set sikres under de observerede måltider. Det er dog tilsynets vurdering, at der under det ene måltid i mindre grad er fokus på understøttelse af dialog, ligesom der i forbindelse med to ud af tre måltider er situationer, hvor beboernes selvbestemmelsesret ikke sikres tilfredsstillende.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af fælles måltid i festsalen</u></p> <p>To køkkenmedarbejdere står for det praktiske omkring måltidet, mens tre plejemedarbejdere har placeret sig ved hvert deres bord. Medarbejderne indtager et måltid sammen med beboerne. En køkkenmedarbejder færdiggør forberedelsen af desserten og sætter sig ned for at tale lidt med en beboer. Det er tydeligt, at beboeren nyder selskabet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Tilsynet får oplyst, at der kun er tre beboere fra den konkrete gruppe, som skal spise deres frokost i det fælles spisekøkken/opholdsstue. To medarbejdere fra gruppen står for klargøring og servering af dagens frokost.</p> <p>På køkkenbordet er der gjort fem bakker klar med bestik, tallerkener og glas. En medarbejder hælder mælk/vand op i glassene. Ti minutter senere starter de to medarbejdere med at portionsanrette den varme mad på tallerkener på de fem bakker. En af medarbejderne begynder at dele bakkerne ud til beboerne, som spiser i egen bolig.</p> <p>Herefter stilles frokosten på det bord, hvor tre beboere har sat sig.</p> <p>Da beboerne er halvt inde i frokosten, sætter en medarbejder sig ved bordet sammen med de tre beboere. Medarbejder spiser med. Tilsynet observerer, at medarbejderen forlader bordet og tager sin egen tallerken med ud til vasken, før beboerne er færdige med hovedretten. Medarbejderen sætter sig igen ved bordet efter nogen tid.</p> <p>Den anden medarbejder sidder sammen med en beboer på gangarealet. Beboeren sidder ved et bord afskærmet for sig selv.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en tredje medarbejder støder til i køkkenenheden. Vedkommende øser en portion op i en skål og indtager denne hurtigt og i stående position.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>To medarbejdere er til stede i spisesituationen. Måltidet indledes med, at medarbejderne stiller fade med brød og pålæg på bordene og sørger for at hjælpe de beboere, som ikke selv kan tage for sig. Efter lidt tid sætter medarbejderne sig ned. Den ene medarbejder indtager et pædagogisk måltid.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i to ud af tre observationsstudier er meget tilfredsstillende og tager udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at organiseringen er mindre tilfredsstillende og kunne organiseres mere hensigtsmæssigt af hensyn til beboerne i spisestuen.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af fælles måltid i festsalen</u></p> <p>Der udføres ikke umiddelbart praktiske oprydningsopgaver under måltidet. Beboerne bliver så småt færdige med at spise, og medarbejderne rejser sig for at bære tallerkenerne ud. Tilsynet bemærker, at beboerne spørges, forinden tallerkenerne tages væk.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Der udføres ikke umiddelbart praktiske oprydningsopgaver under måltidet med undtagelse af situationen, hvor medarbejder rejser sig for at sætte egen tallerken i opvaskemaskinen før beboerne er færdige med at spise.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Medarbejderne foretager udelukkende praktiske opgaver relateret til måltidet. De praktiske opgaver forstyrrer ikke måltidet.</p>
Personlig pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentrets fællesarealer fremstår rene og ryddelige.</p> <p>På fællesarealer ses widescreen med forskellige informationer. Tilsynet bemærker, at de forskellige menuer på widescreen ikke er aktive.</p> <p>I formiddagstimerne observerer tilsynet, at der ude foran en række boliger ligger fyldte skraldeposer. Tilsynet bemærker, at der er bundet knude på poserne, men at skraldeposerne er meget tynde, så der er risiko for utæthed.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kommunikative tilgang til beboere på fællesarealerne er mindre professionel, da der gøres brug af kælenavne.</p>

Sociale aktiviteter	<p>I formiddagstimerne sidder beboere rundt omkring på afdelingerne og spiser morgenmad. En beboer er optaget af at se fjernsyn.</p> <p>På en afdeling sidder beboere i fællesrummene. Beboerne sidder og kigger, imens medarbejderne er optaget af andre gøremål. Et andet sted på plejecentret observerer tilsynet, at en medarbejder er i gang med at forberede nogle beboere til en bustur. Et par andre beboere sidder hos frisøren, og en beboer oplyser, at han skal til fodterapeut på tilsynsdagen. En beboer sidder i sin kørestol. Beboeren sidder i nærheden af TV, men beboeren sover. En medarbejder går hen til beboeren og forsøger at vække vedkommende. Tilsynet observerer ikke samvær mellem beboere og medarbejdere på plejecentrets fællesarealer.</p> <p>I eftermiddagstimerne er der stille på afdelingerne. Flere steder er fjernsynet tændt, uden at der er beboere til stede.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at der på tilsynsdagen er stille på afdelingerne. Tilsynet vurderer, at det ikke er hygiejnemæssigt korrekt og værdigt, at fyldte skraldeposer ligger på gulvet.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes kommunikative tilgang til beboere på fællesarealerne er mindre professionel, da der gøres brug af kælenavne.</p>	

3.3 TRACERFORLØB

Mål 1: Det valgte tema

"Det levede liv i eftermiddags- og aften timerne" er udpeget af forvaltningen som tema for tracer 2018. På tilsynsdagen skal der være banko og kortspil.

Mål 2: Selvbestemmelse, sammenhænge og overgange

Emne	Data
Selvbestemmelse	<p>Nogle beboere er ikke bekendt med, at der er aktiviteter om aftenen, og andre beboere ønsker ikke at deltage. Flere beboere giver udtryk for, at de sætter pris på at opholde sig i egen bolig efter aftensmaden. Enkelte beboere fortæller, at man kan deltage i aftenaktiviteter, såsom film eller banko, hvis man har lyst. Beboerne oplever ikke som sådan at blive spurgt ind til ønsker vedrørende aktiviteter om aftenen.</p> <p>Flere beboere fremviser husavisen, der indeholder en oversigt over de aktiviteter, der foregår om dagen.</p>
Sammenhænge og overgange	<p>Beboerne oplever generelt, at tidspunktet for de forskellige aktiviteter giver god mening. En beboer fortæller, at der om dagen er sang og forskellige former for gymnastik. Om aftenen er der typisk banko, film eller højtlesning. Beboer fortæller, at aktivitetsmedarbejderen fortæller om aftenens aktivitet, fx i forbindelse med måltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt ikke er bekendte med aftenaktiviteter, og at de derfor heller ikke oplever at være inddraget og have indflydelse på de aktiviteter, der foregår om aftenen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever selvbestemmelse i relation til deltagelse i de aktiviteter, de er bekendte med. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever relevant sammenhæng mellem aktiviteter i dagtimerne samt i eftermiddags- og aften timerne.

Mål 3: Planlægning, koordinering og praktisk udførelse	
Emne	Data
Inklusion af beboer i aktivitet og det levede liv	<p>Tilsynet taler med to afdelingsledere, som fortæller, at aktivitetsmedarbejderen holder møder med beboerne en gang om måneden, hvor beboerne spørges ind til ønsker vedrørende aktiviteter. Beboerne informeres typisk om aktiviteterne mundtligt, fx om eftermiddagen eller i forbindelse med aftensmåltidet. Det kan også være, at aktivitetsmedarbejderen, som skal lave en konkret aktivitet, har informeret beboerne dagen forinden eller på sin seneste vagt. Der afholdes både fælles aktiviteter for beboerne og en-til-en-aktiviteter.</p> <p>Aftenaktivitetsmedarbejder fortæller, at hun om aftenen taler med beboerne om, hvilke aktiviteter de gerne vil deltage i. Ifølge medarbejder er hun meget opsøgende og forsøger at motivere beboerne til at deltage.</p>
Observation af opgavens udførelse	<p>Tilsynet observerer banko på den ene af plejecentrets afdelinger. Otte beboere deltager i aktiviteten, der indledes i umiddelbar forlængelse af måltidets afslutning. Medarbejder præsenterer dagens præmie. Der er god stemning, hvilket blandt andet skabes af medarbejders fokus på at inddrage beboerne i oplæsningen af tallene. To medarbejdere er til stede og støtter beboerne med at se og lægge brikker på de tal, de har. Beboere og medarbejdere er meget engagerede og i godt humør. Der grines og pjattes. Efter banko tilbyder medarbejder at læse højt af en bog, som de er i gang med på afdelingen. Forinden højt-læsningen påbegyndes, taler medarbejdere og beboere om, at de senere på aftenen skal se en serie på TV Charlie.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder på anden afdeling oplyser, at hun ikke har aktiviteter på programmet i dag, da ingen beboere har lyst til at spille kort. Medarbejder har som fast opgave at give en beboer mad og efterfølgende hjælpe beboer i seng. Ifølge medarbejder har hun ikke et fast program, men hører fra gang til gang, hvad beboerne har lyst til. Senere på aftenen har medarbejder to en-til-en-samtaler. Medarbejder oplyser til tilsynet, at hun ofte glemmer at tage klip for sine aktiviteterne.</p>
Hvem planlægger og udfører opgaven	<p>Souschef fortæller, at der er blevet ansat medarbejdere på hver afdeling til de korte vagter fra 17.00-21.00. Det kan fx være om studerende. Medarbejdernes primære opgave er at sørge for aktivering af beboerne i aftentimerne.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder på en afdeling fortæller, at hun er social- og sundhedshjælper af uddannelse. Ifølge medarbejderen laver hun eget program. Dette er dog mere eller mindre fast hver uge, så beboerne ved, hvornår der er hvilke aktiviteter. Medarbejder informerer beboerne mundtligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at forberedelse og udførelse af aftenaktiviteten på plejecentrets ene afdeling er meget tilfredsstillende. Vedrørende aftenaktiviteten på plejecentrets anden afdeling er det tilsynets vurdering, at der i højere grad bør være fokus på planlægning, struktur og organisering med henblik på, at midlerne anvendes efter hensigten.</p> <p>Der er ligeledes tilsynets vurdering, at vidensdeling på tværs af afdelingerne kan bidrage til inspiration og øget kvalitet i opgaveløsningen.</p>	

Mål 4: Retningslinjer/arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Temaets retningslinjer	<p>Ifølge ledelsen mangler der en strukturbeskrivelse af, hvad forventningerne er i forhold til rammebevillingen. Det er ikke ledelsens oplevelse, at der som sådan foreligger struktur og beskrivelser af forventninger til, hvad midlerne skal bruges på.</p> <p>Afdelingsledelsen fortæller, at hver afdelingsleder skal registrere timeforbruget for hver enkelt aftenaktivitetsmedarbejder på trods af, at medarbejderne er fastansatte og en del af vagtplanen. Der sker således dobbeltregistrering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at ledelsen efterspørger strukturbeskrivelse af, hvad forventningerne er i forhold til rammebevillingen.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Kvaliteten i dokumentationen	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation i forhold til aktiviteter for fem beboere. Der er udarbejdet besøgsplan og livshistorie i alle tilfælde. Det gør sig dog generelt gældende, at hverken livshistorie eller besøgsplan indeholder beskrivelser, der kan anvendes i forbindelse med planlægning af aktiviteter for de konkrete beboere samt motivering af beboerne til at deltage i aktiviteter. En enkelt besøgsplan indeholder beskrivelser af aktiviteter, som beboer godt kan lide at deltage i om dagen, men ikke om aftenen. Tilsynet bliver oplyst, at beboer ofte spiller kort med en aktivitetsmedarbejder.</p> <p>For alle fem beboere ligger der handlingsanvisning for klippekort. I to tilfælde er handlingsanvisningen ikke udfyldt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at dokumentationen af beboernes ønsker og vaner for aktiviteter på plejecentret ikke konsekvent fremgår af beboernes besøgsplan.	
Tilsynet vurderer, at beskrivelserne bør være mere detaljeret og handlevejledende og således mere målrettet hverdagslivet på plejecentret.	

Mål 6: Overgange og sammenhænge	
Emne	Data
Overgange	<p>Afdelingsledelsen fortæller, at koordineringen mellem aktivitetsmedarbejderne fx sker ved, at den enkelte aktivitetsmedarbejder modtager relevante informationer af dagvagterne i overlappet. Aftenvagterne laver typisk en overordnet plan for, hvilke aktiviteter der skal være om aftenen, og man laver som regel aktiviteter i overensstemmelse med et emne, som fx dekoration eller en bestemt tidsalder. De fælles aktiviteter i dagtimerne fremgår af plejecentrets husavis, mens dette ikke er tilfældet for aktiviteterne om aftenen. Den overordnede plan ligger hos det enkelte team af aftenvagter/aktivitetsmedarbejdere.</p> <p>Afdelingsledelsen fortæller, at de som sådan ikke er bekendte med de konkrete aktiviteter, der foregår i aftentimerne.</p>

	<p>Der er ikke formaliserede aftaler om ledelsesinformation på afdelingslederniveau i forhold til, hvad der sker af aktiviteter eftermiddag og aften. Ifølge afdelingsledelsen er det op til den enkelte medarbejder, hvilke aktiviteter der skal være i aftentimerne. Ledelsen ønsker at give medarbejderne tillid og frihed i forhold til at udarbejde deres egen plan. Det er ikke en plan, som afdelingsledelsen beder om at få indsigt i. Afdelingsledelsen er ikke bekendt med, om planerne foreligger skriftligt.</p> <p>Aftenaktivitetsmedarbejder fortæller, at hun har forsøgt at lave en form med samarbejde på tværs af afdelingerne, men det er ikke rigtig lykkedes. Medarbejder fortæller, at hun taler med den anden aftenaktivitetsmedarbejder på afdelingen vedrørende koordinering af aktiviteterne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er fokus på struktureret planlægning, koordinering og overlevering af informationer vedrørende de aktiviteter, som aktivitetsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne.	

3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt glade for at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller, at det tog hende lidt tid at vænne sig til at bo på plejecenter, men at det går okay nu. Det er beboers oplevelse, at medarbejder hjælper hende med at leve et godt liv. Flere andre beboere tilslutter sig dette udsagn.</p> <p>En del af beboerne giver udtryk for, at medarbejderne har meget travlt. En beboer er overbevist om, at der er underbemanding på plejecentret. Skal beboer sige noget til personalet, er de forsvundet lynhurtigt. En anden beboer fortæller, at hun får at vide, at hun ikke må stille for mange krav i forbindelse med den personlige pleje, da personalet blot har lidt tid.</p>
Selvbestemmelse	<p>Det er overordnet beboernes oplevelse, at de har selvbestemmelse.</p> <p>Ifølge flere beboere gør medarbejderne så meget som muligt for, at beboerne kan få lov at bestemme selv. Medarbejderne spørger ind til ønsker og behov, som de forsøger at imødekomme. En beboer fortæller, at han ikke kan lide at være sammen med mange mennesker på én gang. Derfor har han sagt nej tak til tilbud om fælles spisning i den store sal. Dette respekteres.</p> <p>En beboer fortæller om en situation, hvor hun fik at vide, at hun skulle med ud og gå tur. Beboer oplevede ikke rigtigt, at hun havde noget valg. Ifølge beboer stod hun dog fast på sin beslutning, og gåturen blev rykket. En anden beboer fortæller om en situation, hvor to medarbejdere var uenige om, hvordan tingene skulle gøres. Beboer blev meget forvirret og måtte til sidst sige til medarbejderne, at hun selv ville bestemme.</p> <p>Beboerne er generelt bekendte med klippekortet og kan redegøre for aktiviteter, såsom udflugter og wellness. Enkelte beboere oplever ikke at have hørt om klippekortsordningen.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever at have en tryk hverdag på plejecentret. Ifølge en beboer er de mange beboere, som holder sammen, hvilket føles trygt. En anden beboer er tryk, fordi der ikke kommer nogen i boligen, som hun ikke ønsker besøg af. Flere beboere henviser til nødkaldet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse på plejecentret. Enkelte beboere fortæller om situationer, hvor de ikke oplevede, at der blev taget hensyn til deres selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Ingen af beboerne har haft behov for at klage, men ved, hvor de vil henvende sig, hvis behovet opstår. En beboer er generelt utilfreds og oplever ikke at modtage den nødvendige hjælp. Aftaler bliver ikke overholdt. Beboer kan ikke redegøre for yderligere.
Praktisk støtte	Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring og praktiske opgaver. En beboer fortæller, hun får gjort rent en gang om ugen, hvor medarbejder fejer og vasker gulv. Tilsynet bemærker, at der er snavset på gulvet og en smule rodet i boligen. Hjælpemiddel trænger til rengøring. En anden beboer fortæller, at personalet indimellem ikke når at gøre rent, og hun må derfor vente til ugen efter. Tilsynet taler med medarbejderne, som forsikrer om, at der gøres rent hver uge. En beboer har bedt om at få gjort hovedrent og har talt med afdelingsleder om dette. Dette er nogle måneder siden. Beboer vil følge op.
Personlig pleje	Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. En beboer oplever dog, at man i forbindelse med fx badet kan mærke, at medarbejderne er underbemandede. Det er beboers oplevelse, at medarbejderne skynder sig, når hun skal have hjælp til bad. Det er ikke beboers oplevelse, at hun altid får bad som aftalt.
Kontinuitet i plejen	Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne oplever kontinuitet i plejen, og om de er bekendte med deres kontaktperson. Enkelte beboere oplever, at der er stor udskiftning blandt medarbejderne. Ifølge en beboer er det nemmere at opretholde en rutine, når det er de faste medarbejdere, som hjælper, frem for vikarer eller afløsere. En beboer vil gerne have en lidt tættere kontakt til afdelingsleder.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Enkelte beboere oplever manglende kontinuitet og overholdelse af aftaler vedrørende praktisk hjælp og personlig pleje.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne er generelt meget opmærksomme på at gøre mest muligt selv, og de oplever at blive understøttet i dette af medarbejderne. En beboer har en oplevelse af, at medarbejderne ofte beder beboer om selv at udføre hele eller dele af en opgave. Beboer går hver søndag tur med anden beboer, som sidder i kørestol. Flere beboere fortæller, at de går til gymnastik.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt en god kontakt til medarbejderne på plejecentret. Medarbejderne behandler beboerne med respekt, ligeværdighed og anerkendelse. En beboer forklarer, at medarbejderne er søde og venlige, men at hun ville ønske, at de havde mere tid til dialog.</p> <p>En beboer er tydeligt mærket af en situation, hvor beboer oplevede at blive overfuset af en rengøringsmedarbejder i spisestuen. Ifølge beboer hævede rengøringsmedarbejderen stemmen og anklagede hende for at være mistænksom. Tilsynet taler med medarbejder, som fortæller, at hun har for sikret beboer om, at hun vil følge op på situationen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejdere i flere tilfælde henvender sig til beboerne med brug af kælenavne som skat og søde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set oplever respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at der bør tages hånd om en konkret beboers oplevelse af at blive overfuset af en medarbejder.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste beboere, som tilsynet taler med, kan ikke redegøre for oplevelser vedrørende sektorovergange.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ikke følte sig velkommen i starten. Ifølge beboer var boligen snavset, og alle var på ferie. Nogle dage efter indflytning var der dog banko om eftermiddagen, hvor beboer blev budt velkommen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun i forbindelse med indflytningen læste, at der skulle være en indflytningssamtale. Beboer har boet på plejecentret i tre måneder, og samtalen har stadigvæk ikke fundet sted.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i øjeblikket er fokus på det fælles måltid i festsalen, samt at der nu serveres varm mad til frokost. Det er aktivitetsmedarbejderne, som organiserer frokostmåltidet i festsalen.</p> <p>Derudover er der fokus på aktiviteter i form af fx afdelingsvise aktiviteter, fælles aktiviteter på tværs af afdelinger samt individuelle aktiviteter. En aktivitetsoversigt bliver udgivet hver måned, og aktivitetsmedarbejderen fra hver afdeling holder møde med beboerne vedrørende ønsker og behov.</p> <p>I øjeblikket er en række medarbejdere på demensvejlederuddannelse, ligesom de nuværende demensvejledere løbende deltager i kurser.</p>

	<p>Der er fokus på dokumentationen, og medarbejderne er fortsat i proces med at blive fortrolige med det nyeste dokumentationssystem. Der er et læringsteam, som mødes hver fjerde uge og fungerer som dokumentationsressourcepersoner på afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at en medarbejder fra lokalområdet har lavet dokumentationsaudits, og sygeplejerskerne forsøger at iværksætte en årgennemgang af beboerne.</p> <p>I øjeblikket er der ligeledes fokus på velfærdsteknologiske hjælpemidler, og der har været et kursus på hjælpemiddelcentralen. Der er fokus på arbejdsstillinger, og medarbejdere skal på forflytningsvejlederuddannelse.</p> <p>Der er læger tilknyttet plejecentret. Fordelen er, at lægerne er lidt tættere på beboerne, og det er nemmere for medarbejderne at reagere hurtigt. Mange beboere har sagt ja tak til at overgå til plejecenterlægen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Klar og tydelig kommunikation er vigtig i omgangen med beboerne. Det er ligeledes afgørende at være lyttende og anerkendende og at have øjenkontakt med beboerne samt et åbent og positivt kropssprog. Medarbejderne fortæller, at de målretter deres kommunikation til den enkelte beboer. Nogle beboere profiterer af humor i dialogen, mens dette ikke er tilfældet for andre beboere. Det er vigtigt at fornemme for dette.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved at spørge beboerne ind til ønsker og behov. Det er vigtigt, at medarbejderne er klar til at svare på beboernes eventuelle spørgsmål, så beboerne kan tage beslutninger på et informeret grundlag. I forhold til beboere, som ikke kan tage beslutninger vedrørende eget liv, er det vigtigt at holde dem informeret. I den forbindelse kan der ligeledes trækkes på pårørende og livshistorie.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes beboermøder og forstandermøde, møder vedrørende mad og måltider samt aktivitetsmøder.</p> <p>Vedrørende klippekortsordningen fortæller medarbejderne, at det primært er beboernes kontaktpersoner, som har ansvar for, at beboerne modtager deres klip. Aktivitetsmedarbejder og aftenvagter laver ligeledes klippekortsaktiviteter med beboerne. På nogle afdelinger registreres klippene direkte i Cura, mens medarbejderne på andre afdelinger noterer aktiviteterne til afdelingsleder, som registrerer i Cura.</p>
Rehabilitering	Ifølge medarbejderne er rehabilitering, at beboerne gør mest muligt selv. Medarbejderne er opmærksomme på at hjælpe beboerne med at prioritere deres ressourcer, så de fx har overskud til familiebesøg senere på dagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de hele tiden arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Nogle beboere har et mål om at forbedre deres funktionsniveau. Rehabilitering udøves ligeledes i forbindelse med måltiderne, hvor beboerne fx gives mulighed for at forsyne sig selv og at byde hinanden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne er ifølge medarbejderne nærvær og ansvarlighed i form af, at medarbejderne tager ansvar og overholder aftaler. Det er ligeledes tryghedsskabende for beboerne, at der er kontinuitet, faste rammer, en struktureret hverdag og genkendelighed i plejen.</p> <p>Sikkerhed for beboerne er, at medarbejderne gør deres observationer, dokumenterer og handler relevant på det observerede. Det er fx vigtigt at observere, hvor meget en beboer drikker og spiser. Derudover er det vigtigt at gøre brug af de rette hjælpemidler og at anvende dem korrekt. Plejecentret har pejlesystemer og GPS'er.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at plejecentret har en del urinvejsinfektioner, som de forsøger at forebygge. Ifølge medarbejderne kan det store forbrug af vikarer og afløsere muligvis have en betydning for den faglige kvalitet i plejen i forhold til fx basale hygiejniske principper.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne fortæller, at social- og sundhedshjælpernes dag planlægges om morgenen, mens social- og sundhedsassistenternes dag er lidt mere uforudsigelig. Det er medarbejdernes oplevelse, at nogle dage kan være travle, men de er meget opmærksomme på at sætte beboerne i centrum i den forbindelse. Ifølge medarbejderne kommer de nok indimellem til at signalere deres travlhed, uanset hvor meget de prøver at lade være.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne har en oplevelse af, at ledelsen måske ikke helt har en forståelse for, hvor tidskrævende det er at dokumentere i Cura. Dokumentationsopgaven bliver ikke planlagt, ligesom alle andre opgaver, og medarbejderne efterspørger i den forbindelse en form for tilrettelagt dokumentationspraksis og struktur omkring dokumentationsopgaven. Det er medarbejdernes oplevelse, at dokumentationsopfølgningen kræver tid og koncentration. Som det er nu, er det svært at få tid til at læse i dokumentationen om morgenen og at dokumentere inden vagten slutter.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR og intranettet i forhold til vejledninger og instrukser. Medarbejderne fortæller, at de fx bruger VAR til instruks på at lægge kateter. Det er medarbejdernes oplevelse, at VAR er brugbart og en god måde at holde sig ajour.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen, men i mindre grad i forhold til dokumentationsopgaven. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger, og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt.	

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Alle beboere har en besøgsplan, og det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde og følge op på besøgsplanerne. Medarbejderne fortæller, at de bruger besøgsplanerne i forbindelse med plejen hos beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanen er et godt redskab i forhold til at få kendskab til beboernes ønsker, vaner og rutiner. Alle medarbejdere, inklusive afløsere og vikarer, har adgang til Cura.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med indholdet i en god besøgsplan, ligesom de anvender besøgsplanen efter hensigten.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet

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

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie, tracerforløb 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

Angående faktuelle fejl har jeg følgende bemærkninger.

Side 2; datagrundlag.

Jeg er sikker på, at den sidste deltager i gruppeinterviewet vil betegnes "sygeplejestuderende"

BDO: Tilrettet.

Side 13; Temaets retningslinjer.

Når tilsynet vurderer at ledelsen efterspørger strukturbeskrivelse af forventninger i forhold til rammebevilling svarer det ikke til virkeligheden.

Det oplever jeg ikke er korrekt.

1.

Jeg vil gerne bemærke udtrykket rammebevilling. Det har været puljemidler der har været givet 1 år af gangen - og midlerne har været tilført efter forbrug.

Først fra 1.1.2019 er ressourcer tilført rammen fast.

2.

Vi har i ledergruppen haft en drøftelse af rammerne for 17-21 vagterne og hvilket indhold disse stillinger har.

Vi har været udfordret af at det indtil 31.12.2018 har været puljemidler og vi derfor ikke har kunne fastansætte medarbejderne.

Det har givet udfordringer i forhold til at tiltrække kvalificerede medarbejdere og i forhold til kontinuitet.

Fra 1.1.2019 kan vi ansætte aktivitetsvagterne fast - og gør det.

BDO: Taget til efterretning. BDO ønsker at gøre opmærksom på, at ledelsen, der blev interviewet, gav udtryk for ovenstående.

Til det mere generelle.

Når rapportens konkluderer at tilsynsvurderingen er "3 Mindre tilfredsstillende" og der i beskrivelsen af dette står at "Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi" må jeg give udtryk for undren.

Jeg ser i rapporten at der er flere forhold der kan rettes op på, og mængden af forhold er bestemt mindre tilfredsstillende.

Vi vil umiddelbart sætte et forbedringsarbejde i gang for at ændre på dette, men tilrettelæggelsen og afholdelsen af aktiviteter eller mangel på samme tvivler jeg på medfører risiko for borgerens helbred og autonomi.

Beskrivelse der knytter sig til vurderingen "3 Mindre tilfredsstillende" synes ikke at være rimelig når der ved tilsynet er en primær beskrivelse med aktiviteter som omdrejningspunkt. Når jeg ser på beskrivelserne i 4.3 Vurderingsskala burde den samlede vurdering være 2. Godt og tilfredsstillende

BDO: Tilsynsresultatet er givet - som det beskrives indledningsvist - på baggrund af "at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men at der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok." jf. definitionen herpå under "Vurderingsresultatet" side 21.

Med venlig hilsen

Bjarne Webb-Sørensen

Forstander

Dronning Ingrid's Hjem

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 14. og 15. november 2018 på Dronning Ingrid's Hjem, Københavns Kom-mune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering i år er:

Mindre tilfredsstillende

idet tilsynets vurdering i 2017 var ”godt og tilfredsstillende”.

Ældrerådet har bemærket sig, at tilsynet bl.a. finder, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres. Tillige har tilsynet vurderet, at eksempelvis kommunikationen under måltiderne fungerer respektfuldt og anerkendende og at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang overordnet set sikres, mens der i mindre grad er fokus på understøttelse af dialog. Her ud over finder tilsynet, at det ikke er værdigt, at der findes skraldeposer på gangene. Flere beboere oplever også travlhed blandt personalet. Endvidere har Rådet bemærket, at tilsynet har fundet, at der bør tages hånd om en enkelt beboers oplevelse af at blive overfuset af en medarbejder?!

Endelig har Rådet også bemærket, at der i mindre grad er fokus på struktureret planlægning, koordinering og overlevering af informationer vedrørende de aktiviteter, som aktivitetsmed-arbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne, samt at tilsynet finder, at der på en af afdelingerne bør være en højere grad af fokus på planlægning, struktur og organisering med henblik på, at midlerne anvendes efter hensigten.

Tilsynet er kommet med en række anbefalinger til at rette op på de fundne mindre gode forhold, hvilke anbefalinger Ældrerådet tiltræder. Rådet ser frem til at følge op på næste års tilsyns-rapport.

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.

