

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Hjortespring

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2018

INDHOLD

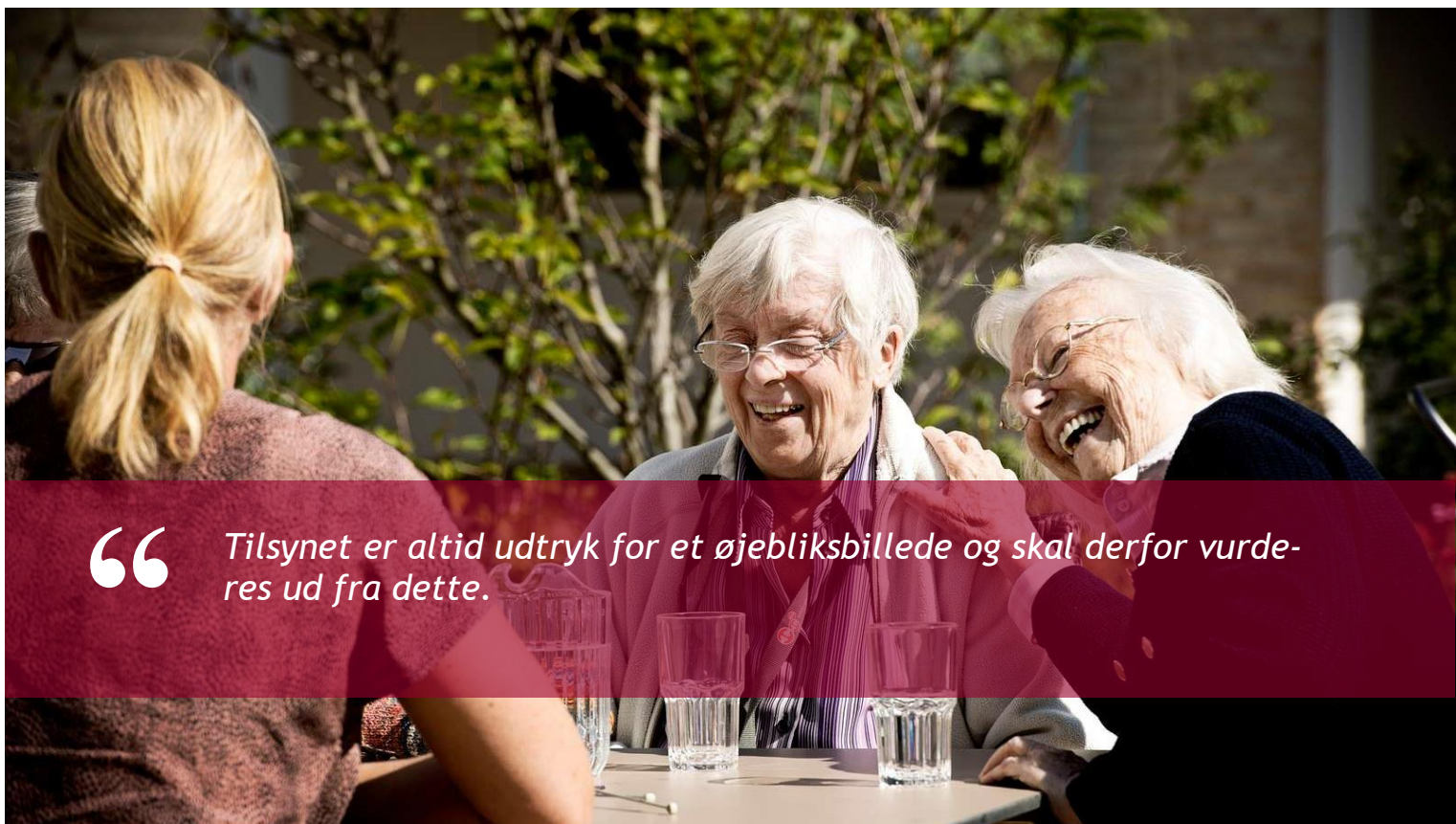
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Omsorgscentret Hjortespring, Sennepshaven 4 og Kommenhaven 31, 2730 Herlev
Leder
Anders Børresen
Antal boliger
155 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 25. og 26. juni 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets souschef• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 1 social- og sundheds-hjælper og 2 plejehjemsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden. Det er tilsynets vurdering, at de fundne mangler kan afhjælpes med en mindre indsats.

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 på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Vedrørende observationsstudierne af hjælpen til personlig pleje vurderer tilsynet, at hjælpen tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Kommunikationen er afstemt efter beboernes individuelle behov, og beboernes selvbestemmelsesret sikres i høj grad under udførelsen. Tilsynet vurderer, at der sker særdeles tilfredsstillende organisering af hjælpen, der ligeledes udføres med fagligt fokus på beboernes særlige behov og udfordringer.

I forhold til observationsstudie af måltid vurderer tilsynet, at dette serveres ud fra en rehabiliterende tilgang og efter beboernes behov. Kommunikationen er generelt respektfuld og anerkendende. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne bør være opmærksomme på ikke at omtale tilstedeværende beboere i tredjeperson. Måltidet er tilfredsstillende organiseret, og medarbejderne er bevidste om roller og ansvar. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør vente med at rydde af, indtil alle beboere har afsluttet deres måltid.

Det er tilsynets vurdering, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at fokus på praktiske opgaver er forskelligt fra afdeling til afdeling, og at en tidlig borddækning kan påvirke beboernes oplevelse af hjemlighed samt kan virke mindre inviterende i forhold til beboernes tilstedeværelse på fællesarealer. Yderligere er det tilsynets vurdering, at en tidlig borddækning eventuelt kan give forstyrrelser i oplevelsen af, hvad tid på dagen der er tale om, da nogle beboere kan tro, at det er spisetid.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Beboerne oplever at få den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for, og de oplever kontinuitet i plejen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer, og at de sætter stor pris på mængde og kvaliteten af arrangementer og aktiviteter. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, ligesom de kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejds gange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der arbejdes med disse i daglig praksis.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationer på fællesarealer, at en afløser ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Det samme er tilfældet i forbindelse med måltidet, hvor medarbejdere bærer handsker under afrydning i spisestuen. Tilsynet bemærker desuden under observationsstudie af personlig pleje, at medarbejder spritter hænder, hvor dette ikke er relevant.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sikrer, at alle medarbejdere og afløsere har viden om, hvorledes gældende retningslinjer for håndhygiejne følges.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af måltidet, at flere medarbejdere omtaler beboere i tredjeperson.	Tilsynet anbefaler, at kommunikation og omgangsform drøftes i et fagligt forum, herunder omtale af beboere i tredjeperson.
Tilsynet bemærker i forbindelse med flere observationer, at medarbejderne har et stort fokus på at udføre praktiske opgaver, herunder borddækning tidligt på formiddagen, ligesom der sker afrydning efter måltidet, inden alle beboere er færdige med at spise.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret forsat arbejder med medarbejdernes fokus og arbejdskultur omkring udførelse af praktiske opgaver med henblik på at sikre beboernes oplevelse af hjemlighed.

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>Souschef fortæller, at sidste års anbefalinger er blevet drøftet på ledermøder og sygeplejefaglige møder samt på personalemøder på samtlige afdelinger.</p> <p>Det er blandt andet blevet drøftet, hvordan beboerne kan medinddrages fx i forbindelse med måltider. Der er fokus på, at fade sendes rundt mellem beboerne, og at man hjælper hinanden. Personalet sidder med til bords, og der er fokus på, at personalet ikke tager over for beboerne. Roller og ansvar fordeles, inden måltidet påbegyndes. Der er fokus på maden, men i høj grad også det sociale omkring måltidet herunder fællesskab og identitet.</p> <p>Vedrørende hygiejne beskriver souschef, at der er gjort meget ud af hygiejne på de sygeplejefaglige møder. Der er lagt op til brug af VAR, og der er fokus på forebyggelige indlæggelser, herunder særligt på forebyggelse af urinvejsinfektioner. I den forbindelse er medarbejderne blevet undervist i håndhygiejne og nedre toilette. To afdelinger har specifikt arbejdet med forebyggelige indlæggelser i praksis. Afdelingerne har kørt et forløb, hvor to medarbejdere er gået sammen og har orienteret sig i VAR samt givet feedback på hinandens udførelse af hjælp til personlig pleje. Plejecentrets øvrige afdelinger skal ligeledes køre lignende forløb.</p> <p>Vedrørende vasketøj er arbejdsgangen blevet ændret, og vasketøj bliver nu hentet to gange om dagen. Derudover har der været faglige drøftelser om hygiejne i forhold til håndtering af vasketøj både inde i boligerne, og når det transporteres ud.</p> <p>Souschef fortæller, at der fortsat arbejdes målrettet med Cura. Der kommer løbende nye tiltag i systemet, der kræver undervisning eller ændrede arbejdsgange. Der arbejdes desuden med forebyggelige indlæggelser som en del af forbedringsindsatsen. Souschef oplever, at indsatsen giver energi i huset, fordi der sker mærkbare ændringer i beboernes funktionsniveau. I øjeblikket er der fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner.</p> <p>Som en del af forbedringsindsatsen er der ligeledes arbejdet med medicin. Plejecentret har fået nye medicinogvogne. Planen er at bruge PDSA til afprøvning og implementering med henblik på at finde de bedst mulige arbejdsgange for brug af medicinogvognene. Der laves medicinaudits en gang ugentligt på alle afdelinger.</p> <p>Til august starter en pædagog på forsøgsbasis. Medarbejderen skal være i huset året ud. Souschef har formodning om, at en pædagog kan tilbyde nogle andre aktiviteter og tilgodese nogle borgere, som måske ikke tilgodeses nu. Ifølge souschef har ledelsen talt om at gøre dette tiltag til en del af forbedringsindsatsen og forsøge at måle på beboernes livskvalitet før og efter ansættelse af pædagogen.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet	Souschef fortæller, at sygefraværet ligger lidt højere end sidste år, men at det fortsat er lavt. En del medarbejdere har været ramt af influenza, og der har været en enkelt langtidssygemelding.

kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Personaleomsætningen er lav. Der er en enkelt ledig stilling i aftenvagt og en i dagvag. En afdeling har skiftet afdelingsleder.</p> <p>Souschef fortæller, at alle utilsigtede hændelser indberettes i databasen. Udviklingssygeplejerske bliver orienteret om de utilsigtede hændelser og behandler disse, fx i form af en hændelsesanalyse. Der laves statistik på månedsbasis, og de utilsigtede hændelser drøftes på sygeplejemøderne. I den forbindelse bliver det synligt for sygeplejerskerne, hvor der er særlige udfordringer. Hvis der er en afdeling, der er særligt udfordret i forhold til utilsigtede hændelser, drøftes de utilsigtede hændelser på den enkelte afdeling med fokus på nuværende arbejds gange og mulige ændringer.</p>
---------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med otte afdelinger og fem afdelingsledere. Der er aktivitetscenter, rengøring, vaskeri samt køkken.</p> <p>Souschef fortæller, at plejecentret er blevet opnormeret med en fysioterapeut, således at der nu er to fysioterapeuter og en ergoterapeut ansat. Der er sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedsassistenter samt plejehjemsassistenter.</p> <p>Hver afdeling har et forbedringsteam, og afdelingsleder er tovholder sammen med sygeplejerske. Der arbejdes fortsat med triagering, hvilket har været gavnligt - også i forbindelse med overgang til det nye dokumentationssystem. Der afholdes triageringsmøde hver formiddag.</p> <p>Ifølge souschef arbejdes med nogle idéer omkring at etablere en intern palliativ enhed på plejecentret. Medarbejdere fra Hjortespring har sparret med Vigerslevhus, der allerede har en palliativ enhed, og der er taget kontakt til en præst.</p> <p>Der holdes indflytningskonference med deltagelse af blandt andet ergoterapeut, fysioterapeut, sygeplejerske. Her tales der om, hvad indsatsen for den konkrete beboer skal være.</p> <p>Souschef oplever, at samarbejdet med plejehjems-lægen er rigtig godt. Plejehjems-lægen kommer fast på Hjortespring to gange ugentligt, og det opleves som en stor fordel, at plejehjems-lægen fysisk er placeret så tæt på plejecentret.</p> <p>Alle beboere tilbydes hjemmebesøg forinden indflytning. Dette giver indsigt i den kommende beboers hverdag, og hvad der betyder noget for vedkommende. Så vidt muligt tager en beboer i afdelingen imod den nye beboer. Det er vigtigt at være forberedt, og at overgangen bliver så behagelig som muligt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget 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?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til, hvordan medarbejderne møder beboerne på fællesarealer - om medarbejderne er til stede, lyttende, og ligeværdige i relationen med beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer tiltales ved fornavn. På grund af sygdom kan beboer kun kommunikere begrænset. Medarbejder informerer tilsynet om beboers udfordringer, og hvorledes hun afstemmer sin kommunikation herefter. Tilsynet observerer, at kommunikationen i høj grad er afstemt beboers udfordringer. Medarbejderen roser og anerkender beboer for at berolige vedkommende mest muligt. Eksempelvis fortæller medarbejder flere gange, at hun snart er færdig, og at beboer kan komme med ud og spise morgenmad.</p> <p>Beboer bekræftes i sine udsagn, selv om de ikke er relevante i situationen. Medarbejder gentager de samme udsagn mange gange og har en tålmodig adfærd og tilgang til beboeren. Ovenstående adfærd og kommunikation medvirker til, at beboer kan motiveres til at modtage det meste af den planlagte pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboer tiltales ved fornavn, og roses og anerkendes for sin indsats og medvirken under hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne taler om hverdagsting med beboer, imens plejen udføres. Der er hyggelig dialog mellem beboer og de to medarbejdere.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Der er god stemning i spisestuen. Beboerne er fordelt ved fem borde, og der småsnakkes ved flere af dem. Tilsynet bemærker, at beboerne fremstår tilfredse og veltilpasse. En beboer er meget opmærksom på at drage omsorg for sin sidemand. Det er tydeligt, at beboer har påtaget sig den opgave at hjælpe beboeren, der har behov for en del hjælp. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne anerkender beboeren for hendes hjælp. En medarbejder kommer ind og orienterer beboerne om, at den lune ret er forsinket, og at køkkenet beklager dette. To medarbejdere fordeler sig ved hver deres bord. Der skåles og tales blandt andet om vejret og om dagens fodboldkamp.</p> <p>Under måltidet taler medarbejder med en beboer om en anden tilstedeværende beboer i tredjeperson. Tilsynet observerer, at medarbejderne i flere tilfælde omtaler tilstedeværende beboere i tredjeperson.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboer siger af og til fra over for plejen. Medarbejder forstår beboers kommunikation og agerer herefter. Tilsynet observerer, at medarbejder flere gange skifter fokus og handlinger for at berolige beboer mest muligt.</p>

	<p>Når beboer siger fra, respekteres dette, og handlingen stoppes. Eksempelvis smører medarbejder kun lotion på beboers ene ben. Beboer siger fra, og medarbejder opgiver at smøre det andet ben.</p> <p>Medarbejder fortæller efterfølgende, at hun er beboers kontaktperson. Hun er opmærksom på, at man ikke hver dag kan motivere beboer til at modtage al hjælp til personlig pleje. Derfor er der fokus på, at medarbejder i morgen udfører den del, medarbejder ikke kom igennem med i dag.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejder informerer løbende beboer om, hvad der skal ske. Beboeren samtykker hver gang. Beboer kommer med bemærkninger og fortæller medarbejder, hvor hun skal være særlig opmærksom, da beboer kan opleve smerter. Medarbejder lytter og informerer om sine observationer. Beboeren gives valgmuligheder, hvor dette er relevant.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u> En beboer iføres et forstykke af plastic. Maden bliver kørt ind på et rullebord, og medarbejder informerer om, hvad der skal spises. Medarbejder orienterer beboerne samtidig med, at hun lægger frikadeller og rødkålssalat på deres tallerkener. Tilsynet observerer, at medarbejderne på anerkendende og respektfuld vis spørger de beboere, som har behov, om de gerne må hjælpe dem med udskæring eller indtagelse.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboer kan ikke anvende egne ressourcer eller motiveres hertil.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboers ressourcer medinddrages, hvor det er muligt. Eksempelvis sker dette i forbindelse med forflytninger og øvre personlig pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u> Medarbejder stiller en brødkurv samt tallerkener og skåle med pålæg på et bord. Beboerne ved dette bord har ressourcer til at forsyne sig selv. Ved de øvrige borde får beboerne forskellig slags mad, og medarbejder går således rundt og tilbyder den enkelte beboer den mad, som vedkommende skal have. De beboere, som har behov, støttes og guides til indtagelse. Drikkevarerne står på et køleelement på rullebordet, hvorfor medarbejder går rundt og skænker vand eller mælk til beboerne.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at kommunikationen er afstemt efter beboernes individuelle behov, og at beboernes selvbestemmelsesret i høj grad sikres under udførelsen af hjælpen til personlig pleje. Det samme er tilfældet i forhold til måltidet, der serveres ud fra en rehabiliterende tilgang og efter beboernes behov. Kommunikationen er generelt respektfuld og anerkendende. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne bør være opmærksomme på ikke at omtale tilstedeværende beboere i tredje person.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder forbereder de ting, hun skal bruge til plejen, inden denne igangsættes. Medarbejder arbejder målrettet og særdeles fokuseret, hvilket vurderes nødvendigt for at motivere beboer til at modtage den nødvendige pleje. Hjælpen udføres i et lidt højt tempo, hvilket vurderes fagligt korrekt i situationen. Tilsynet får oplyst, at hjælpen altid tilbydes til beboer, når dennes ægtefælle er gået i spisestuen for at spise morgenmad. Herved sikres den bedst mulige ro til at udføre plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> De to medarbejdere fordeler opgaverne imellem sig. Den ene af medarbejderne har hovedansvaret, og kollega hjælper til, når det er nødvendigt. Medarbejder giver instruktioner til sin kollega, hvilket får organisationen af hjælpen til at virke systematisk og velovervejet.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u> Beboerne ankommer løbende til spisestuen. Enkelte beboere hjælpes til bordet af en medarbejder. Medarbejder danner sig et overblik over de ankomne beboere, og foretager en vurdering af, hvorvidt alle beboere er ankommet. Til at starte med er fjernsynet tændt, og støjer lidt. En medarbejder bliver opmærksom på dette, og slukker fjernsynet. En anden medarbejder går rundt med medicin til beboerne. Tre medarbejdere ankommer til spisestuen og fordeler sig ved bordene. Fjerde medarbejder kommer ind med rullebordet og varetager de praktiske opgaver omkring servering af måltidet. Tilsynet observerer, at den fjerde medarbejder forholder sig stående under hele måltidet. I lang tid står medarbejder og observerer en smule afventende, uden at der er behov for, at medarbejder foretager sig noget. Beboerne begynder så småt at være færdige med at spise og forlader bordene selv eller med hjælp fra medarbejder. En medarbejder kører oprydningssvogn ind i spisestuen og begynder at rydde af bordene. Tilsynet bemærker, at en beboer fortsat sidder og spiser med støtte fra siddende medarbejder. Hjælpe midler er placeret hensigtsmæssigt uden for spisestuen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der sker særdeles tilfredsstillende organisering af hjælpen til personlig pleje. Vedrørende måltidet vurderer tilsynet, at dette er tilfredsstillende organiseret, og at medarbejderne er bevidste om roller og ansvar. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør vente med at rydde af, indtil alle beboere har afsluttet deres måltid.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver som sengeredning og oprydning efter plejen. Sengebord sprittes af.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Kollega, som hjælper til, sørger for oprydning og sengeredning, imens medarbejder hjælper beboer på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u> Ikke relevant.</p>
<p>Personlig pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboer er urolig under hjælpens udførelse og forsøger flere gange at gribe fat i noget. Medarbejder er opmærksom og tilbyder beboer at få et håndklæde omkring sig, som hun også kan holde i. Dette virker for en tid beroligende på beboer. Hjælpen til personlig pleje tilbydes på en respektfuld og værdig måde. Medarbejder har konstant fokus på, at plejen skal gennemføres lidt hurtigt for at motivere beboer til at modtage den nødvendige pleje. Medarbejder følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Til nedre hygiejne anvendes fad med pose. Ved liftning kommer en medarbejder ind for at hjælpe. Tilsynet observerer, at medarbejderen spritter hænder, inden hun tager handsker på. Tilsynet taler med medarbejderen om, at spritning af hænder ikke er relevant i situationen. Medarbejder forklarer, at hun lige har båret skrald ud og derfor vælger at spritte hænder. Medarbejder reflekterer over handlingen og fortæller, at hun faktisk også sprittede hænder umiddelbart efter, at skrald var afleveret, og inden hun gik ind i beboers bolig. Beboer virker rimelig tryk ved forflytningen. Beboer tager flere gange fat i medarbejder, som giver beboer sin opmærksomhed ved blandt andet at anvende fysisk berøring og tale i en beroligende tone og i øjenhøjde med beboer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboers værdighed sikres ved at afdække, når det er relevant. Til nedre hygiejne anvendes fad med pose. Medarbejderne anvender forklæde som værnemiddel. Beboer modtager hjælp til nedre hygiejne i sengen og køres herefter på badeværelset for delvis selv at klare den øvre personlige pleje. Medarbejder støtter, hvor det er nødvendigt, og tilbyder blandt andet at børste beboers tænder efter en ekstra gang. Efter endt pleje serveres morgenmad for beboer i den fælles spisestue. Medarbejder fortæller beboer, at hun kommer tilbage om to minutter og sætter sig med en kop te.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid</u> Ikke relevant.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver udføres med fagligt fokus på beboernes særlige behov og udfordringer.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Spisestuer er indrettet med dug og blomster på bordene. Markiser er trukket halvt ned, hvilket giver et hyggeligt lysindfald.</p> <p>Tilsynet observerer på en afdeling, at en medarbejder går rundt og dækker bord to timer inden, at frokosten skal serveres. Der er ingen beboere i spisestuen. På en anden afdeling er der stillet service frem til borddækning. Lidt efter går en beboer rundt og dækker borde. Beboer er meget omhyggelig og meget koncentreret om opgaven. På en tredje afdeling dækkes bord af en medarbejder, umiddelbart inden frokostens servering.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet en medarbejder, som bærer handsker på fællesareal og ind på kontor, hvor hun skal låne nogle nøgler. Tilsynet får oplyst af fast medarbejder, at medarbejderen er afløser. Den faste medarbejder vil tale med afløseren om at følge gældende retningslinjer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på en afdeling ved elevatoren er opmagasineret flere ting, der hører til i et skyllerum. Dette giver et lidt tilfældigt og rodet indtryk.</p>
Sociale aktiviteter	<p>En beboer står og kigger på en tavle. Det fremgår af tavlen, at beboer skal til træning kl. 9.45. Ved siden af tavlen hænger billeder fra beboernes indvielse af altanen. Tilsynet bemærker flere beboere, der er på vej til træning i stueetagen.</p> <p>På en afdeling sidder omkring seks beboere i spisestuen og spiser morgenmad. En siddende medarbejder understøtter dialog og skaber tryghed i spisesituationen. Der er dækket fint op med dug og blomster på bordene, friske blomster og kopper i matchende farver.</p> <p>På en anden afdeling sidder to mandlige beboere og indtager deres morgenmad og en kop kaffe. De to beboere giver udtryk for stor tilfredshed med deres hverdag på plejecentret.</p> <p>På en tredje afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder sidder og har en lille snak i en af de små nicher på gangen. En beboer kommer ud og henvender sig til den siddende beboer. Medarbejder rejser sig, så den nytilkomne beboer kan sidde ned og få sig en snak med sin medbeboer. En mandlig beboer kommer forbi, og der bliver udvekslet et par humoristiske kommentarer imellem de tre beboere.</p> <p>I en afdelings spisestue ses medarbejdere i flere situationer omkring beboerne. Medarbejdere drikker kaffe med beboerne og indgår i hyggelig dialog med disse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at fokus på praktiske opgaver er forskelligt fra afdeling til afdeling, og at en tidlig borddækning kan påvirke beboernes oplevelse af hjemlighed samt kan virke mindre inviterende i forhold til beboernes tilstedeværelse på fællesarealer. Yderligere er det tilsynets vurdering, at en tidlig borddækning eventuelt kan give forstyrrelser i oplevelsen af, hvad tid på dagen det er, da nogle beboere kan tro, at det er spisetid.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle tolv beboere, som tilsynet taler med, er glade for at bo på plejecentret. En beboer beskriver, at der særligt er tre årsager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boligen er dejlig og lys og føles som et hjem. Der er busser lige udenfor og en dejlig park. • Beboerne har gennemgående et godt forhold til hinanden og kan tale sammen. • Personalet er aldeles dejligt - venlige og hjælpsomme. <p>Flere af de øvrige beboere tilslutter sig beboers udsagn. En beboer beskriver desuden, at plejecentret har alt, hvad man behøver, mens en anden beboer giver udtryk for, at hun ikke kan komme i tanke om et sted, hun hellere vil være.</p> <p>Flere beboere glæder sig over, at der er en hel masse aktiviteter og arrangementer. En beboer deltager i alt, hvad hun kan komme i nærheden af. Det samme er tilfældet for en anden beboer, som nyder at deltage i aktiviteterne sammen med den gode veninde, hun har fået i en medbeboer. En beboer mener, at det bestemt er medarbejdernes fortjeneste, at hun er faldet så godt til på plejecentret. Der gøres, ifølge beboer, meget for at man skal have det godt.</p> <p>En anden beboer fortæller om den gode modtagelse hende og hendes mand fik ved indflytningen, hvor beboer flyttede ind som medfølgende hustru. Beboer er glad for, at hun selv kan lave noget mad i køkkenet, men ærgrer sig over, at køkkenelementerne er for lave, så hun kun kan være i køkkenet i kort tid. Beboer fortæller, hvordan ægteparret bruger plejecentrets fællesarealer og udendørs muligheder, og hun glæder sig over, at de fysiske rammer gør det muligt at have gæster.</p> <p>En beboer fortæller, at selv om hun kom til plejecentret lidt akut, så er hun faldet godt til. Beboer synes dog, at man generelt venter for længe på hjælpen. Det er beboers oplevelse, at personalet gør, hvad de kan. Beboer finder det dog utilfredsstillende at skulle vente længe på hjælpen til at komme på toilettet.</p> <p>En anden beboer har kun boet på plejecentret i få måneder og er ikke helt faldet til endnu. Beboer skal lige vænne sig til de nye omgivelser.</p> <p>En beboer er ligeledes meget glad for at bo på plejecentret, men hun føler, at hun er meget alene. Det er beboers oplevelse, at hun er blevet meget dårligere på det sidste. Beboer vil gerne deltage i alt, hvad der er, men oplever ikke, at hun altid bliver inviteret med. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder, som redegør for beboers situation og fortæller, at beboer deltager i langt de fleste arrangementer og aktiviteter.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt at have indflydelse på den hjælp, de modtager. Medarbejderne har i høj grad fokus på at imødekomme beboers ønsker og behov. En beboer fortæller, at der fx bliver spurgt til, om sengen skal reddes nu eller senere. Hvis beboer gerne vil ligge en halv time mere, får hun lov til det. Ingen blander sig unødigt, og det italesættes aldrig, at der er noget man ikke må eller ikke kan.</p> <p>En beboer oplever, at hun kan tilrettelægge sit liv, som hun ønsker. Beboer har ønsket at få en omgang gulerødder hver dag. Dette ønske imødekommes. I forbindelse med aftenkaffen får beboer en ekstra kande ind.</p>

	<p>Lørdag og søndag er der mulighed for at få et glas vin eller en øl samt snaps. Beboer fortæller, at dette kaldes for ”hyggeklubben”.</p> <p>En anden beboer oplever delvis selvbestemmelse. Beboer fortæller, at man må indordne sig, fx i forhold til maden. Ifølge beboer får man en madplan, som man så bare må følge. Beboer har aldrig brudt sig om varm mad og har ikke været vant til dette. Her må hun spise den varme mad til aften. Tilsynet spørger, om beboer har givet udtryk for sine vaner. Beboer er dog fast besluttet på, at hun ikke vil have særbehandling, og derfor har hun ikke sagt noget. Så vil beboer hellere indordne sig.</p> <p>En beboer synes, at det er mindre tilfredsstillende, at sengen skal stå i stuen. Beboer kan dog godt forstå argumentationen, da der kun er adgang til lift fra stuen. Det er blot ærgerligt, at det rum, der egentlig er soveværelset, nu blot bliver brugt til opbevaring.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne er bekendte med klippekortsordningen, og om de oplever at bruge deres klippekort. En beboer fortæller, at hun ikke rigtig ved, hvordan klippekortsordningen fungerer, men når medarbejderne sender bud, så går hun med. Beboer har fx været til fod-dame. En anden beboer fremviser en lille pjece med informationer om klippekortet.</p>
Tryghed	<p>Alle tolv beboere er generelt trygge i deres hverdag på plejecentret. En beboer er meget tryk, fordi hun er helt sikker på, at hun får al den hjælp, hun har behov for. Der reageres hurtigt på nødkald. På travle dage kan der gå lidt længere, men medarbejderne kommer altid, og de er altid søde.</p> <p>En beboer fortæller, at hendes nabo har en urolig adfærd, der kan give anledning til utryghed. Beboer finder det svært at vænne sig til at bo sammen med andre mennesker. Nogle beboere har en adfærd, som er svær at håndtere og være vidne til. Beboer kan ikke forstå, hvorfor man ikke i højere grad afskærmer disse beboere, da det giver utryghed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trykke rammer.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for. Ifølge en beboer sker det aldrig, at beboer ringer forgæves. Beder man om hjælp, så får man det.</p> <p>Tilsynet bemærker, at seks ud af 12 beboere oplever travlhed blandt medarbejderne. Det er dog samtidig beboernes oplevelse, at medarbejderne gør et stort og godt arbejde. Ifølge beboerne har den udtrykte travlhed ikke konsekvenser for kvaliteten af plejen.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøring og hjælp til praktiske opgaver. Rengøringen er ifølge flere beboere meget grundig. En beboer udtrykker med et smil på læben, at rengøringen kommer i tide og utide. En beboer glæder sig over sin oplevelse af, at hun kan stole på sin rengøringshjælp. Plejemedarbejderne er ligeledes meget opmærksomme på daglige rengøringsopgaver.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår ryddelige og rengjorte. Flere rollatorer trænger til rengøring. Tilsynet spørger en beboer, om der er nogen, som gør hendes rollator ren. Beboer svarer nej og er ikke bekendt med, at hendes rollator bliver gjort ren. Beboer mener, at rollatoren er støvet.</p>

Personlig pleje	<p>Det er beboernes oplevelse, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Hjælpen kommer på de aftalte tidspunkter.</p> <p>En beboer fortæller, at det er en fast afløser, som barberer hende. Når afløseren ikke er der, bliver beboer ikke barberet. Beboer understreger dog, at hun ikke kan klage over noget, for hun skal bare sige til.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne er bekendte med deres kontaktpersoner og oplever kontinuitet i hjælpen. Ifølge en beboer er det meget sjældent, at der står en fremmed i døren. En anden beboer oplever at kende og at kunne henvende sig til alle. En enkelt beboer oplever, at der er stor udskiftning blandt personalet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktisk opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever kontinuitet i plejen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt. Der er desuden masser af aktiviteter og træning, hvor beboerne ligeledes bruger deres ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun holder sig i gang ved at lave stolegymnastik. Beboer klarer selv den daglige vask, men bliver hjulpet i forbindelse med det store bad. Beboer fortæller om aktiviteter, såsom træning og udflugter. Derudover går beboer i Café Hjorten, hvor der er fællessang. Beboer fremviser Aktivitetscentrets Ugeprogram for uge 26. Vedrørende praktiske opgave fortæller beboer, at hun selv rydder af efter måltiderne. Beboer tager desuden altid et rent glas og en kande vand ind i boligen.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun går meget op i at holde orden i boligen, og at holde sine blomster. Beboer fortæller om "altankassedag", hvor man kunne få blomster til sine altankasser.</p> <p>En beboer fortæller, at han går til træning to gange om ugen. Beboer cykler i en times tid på en motionscykel. Om tirsdagen går beboer til gymnastik. Man får ikke lov at ligge og snorke. Det er dog okay at sige nej en gang imellem.</p> <p>En beboer fortæller, at hun hver dag selv går fra bolig til spisestuen. Det er en lidt lang distance, men beboer er meget opmærksom på at holde sig i gang.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Beboerne sætter stor pris på mængde og kvaliteten af arrangementer og aktiviteter.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere udtrykker, at de har et godt forhold til medarbejderne.</p> <p>Flere beboere beskriver, at alle medarbejdere er søde, positive og imødekommende. Ifølge en beboer er medarbejderne noget af det sødeste. Beboer kan godt lide at give medarbejderne et knus.</p> <p>En beboer har indtryk af, at medarbejderne har det godt med hinanden, hvilket ifølge beboer betyder noget for medarbejdernes adfærd og omgang med beboerne. Det er ligeledes vigtigt med en god ledelse, hvilket der i høj grad er på Hjortespring.</p>

	<p>Et par beboere fremhæver, at de sætter stor pris på, at medarbejderne tager sig tid til at komme ind og få en snak.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har sagt fra over for en medarbejder, som ifølge beboer talte på en måde, hun ikke brød sig om. Medarbejder ændrede tiltaleform med det samme.</p> <p>En beboer oplever sin kontaktperson som en smule umoden. Når beboer fortæller om ting, der rør sig hos hende, fortæller medarbejder blot om de problemer, hun selv har. Dette er beboer ikke interesseret i at høre om. Beboer fortæller, at hun har en god kontakt med nogle af aftenvagterne, som hun bruger til den mere dybe dialog.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer fortæller, at beslutningen om at flytte på plejecenter blev truffet, mens beboeren var på rehabiliteringscenter. Beboer oplevede, at det hele var en voldsom oplevelse, fordi det hele gik lidt for hurtigt. Der gik kun to dage fra beslutningen var truffet, og til beboer flyttede ind på plejecentret. Beboer fik ikke sagt rigtigt farvel til sin lejlighed, og alt blev overladt til andre. Det var ikke en rar følelse.</p> <p>En anden beboer fortæller, at det er medarbejderne, som har styr på de ambulante hospitalsbehandlinger, og at hun er tryk herved. Beboer finder, at de lange ventetider på hjemtransporten er utilfredsstillende. Beboer har oplevet at vente i halvanden time på hjemtransport.</p> <p>De øvrige beboere, som tilsynet taler med, har ikke oplevet - eller kan ikke erindre - situationer med overgange mellem sektorer.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet er på forebyggelse af urinvejsinfektioner. Medarbejderne overværer hinandens udførelse af hjælp til nedre hygiejne og drøfter efterfølgende forløbet med udgangspunkt i VAR. Der er fokus på væskeindtag, og der står væskevogne på afdelingerne, som beboerne kan forsyne sig fra. Det virker rigtigt godt, at væsken er synlig hele tiden.</p> <p>Der arbejdes fortsat med Cura, da der hele tiden kommer nye tiltag. Medarbejderne fortæller, at der er nogle ting, der skal ændres på. Medarbejderne oplever, at det fortsat er udfordrende at arbejde med Cura, og at det tager tid fra beboerne. Der er en del ventetid. Det kan være udfordrende at lave den røde tråd, fordi man skriver observationerne forskellige steder og under forskellige overskrifter.</p>

	Medarbejderne fortæller, at der ligeledes er fokus på måltidet og rammerne generelt. Der bliver tænkt over, hvor beboerne skal placeres, at medarbejderne sidder med til bords og at undgå forstyrrelser. Beboernes ressourcer inddrages i videst muligt omfang, og der er fokus på at give beboerne mulighed for at profitere af hinandens ressourcer. Der er fokus på hjemlighed, og at plejecentret fremstår rent og pænt.
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	Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt for en god kontakt og kommunikation at møde beboerne med åbenhed. Medarbejderne har fokus på at møde beboerne, hvor de er og at tilpasse kommunikationen individuelt. Kommunikation er både verbal og nonverbal, og kropssproget kan være afgørende i kontakten med beboerne. Forudsætningen for en god kommunikation og kontakt er ligeledes anerkendelse, øjenkontakt, at vise interesse og at tale med beboerne i øjenhøjde. Det kan være værdifuldt at give lidt af sig selv i relationen. Det er dog en balancegang, da medarbejderne hele tiden skal være opmærksomme på at bevare deres professionalisme, og derfor ikke må involvere beboerne i egne problemer. I forbindelse med udarbejdelse af livshistorie, kan man trække på familie og venner.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Selvbestemmelse er ifølge medarbejderne, at beboerne selv bestemmer, hvornår de vil op om morgenen, og hvornår de gerne vil have morgenmad. Til- og fravalg respekteres altid. Som medarbejder er det vigtigt at forholde sig til beboernes ønsker og behov hver dag og i løbet af dagen. Selvbestemmelse handler i høj grad om at sætte beboeren i centrum, og at tage udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og behov. Det er desuden vigtigt at tænke på, hvis behov der tilgodeses i forskellige sammenhænge. Eksempelvis kan der være pårørende, som har nogle ønsker til deres familiemedlems hverdag. I den forbindelse er det vigtigt hele tiden at holde fokus på beboeren. Det kan dog være hensigtsmæssigt at involvere de pårørende og give de pårørende en oplevelse af, at de bliver set og hørt.
Rehabilitering	Medarbejderne fortæller, at rehabilitering er en integreret del af måden, der arbejdes på. Beboerne motiveres til at bruge de ressourcer, de har. I forbindelse med plejen kan det fx være, at beboeren reder hår eller vasker sig lidt med en klud. Det er ligeledes vigtigt at tænke på at prioritere beboernes ressourcer. Det kan være hensigtsmæssigt at anvende en pædagogisk tilgang til rehabilitering, og at anerkende beboerne for at hjælpe til og for det gode samarbejde. I forhold til beboere, der er mindre motiverede for at gøre brug af egne ressourcer, bruger medarbejderne deres faglighed og informerer om konsekvenserne ved at gøre eller ikke at gøre forskellige ting. En medarbejder fortæller om beboere, som dækker borde til morgenmad og til frokost. Der er ligeledes en beboer, som vasker op, og beboere som lægger klude sammen. Den rehabiliterende tilgang er desuden en integreret del af måltidet, hvor beboerne hjælper hinanden. Beboerne skænker så vidt muligt selv deres kaffe. En beboer tørrer havemøbler af og arbejder nede i vaskeriet. En anden beboer går rundt med plejecentrets månedsblad.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Beboernes tryghed sikres blandt andet gennem kontaktpersonsordningen. For at sikre beboernes tryghed er medarbejderne desuden opmærksomme på altid at være lyttende, til stede og at vise interesse i den enkelte beboer. Tryghed kan ligeledes være berøring for nogle beboere, mens det modsatte vil være tilfældet for andre. Det er vigtigt at skabe en tillidsfuld relation med beboerne. Genkendelighed, forudsigelighed og vante rammer er afgørende for beboernes oplevelse af tryghed, ligesom det at lave og overholde aftaler med beboerne kan være tryghedsskabende faktorer. Derudover er det vigtigt ikke at udvise travlhed over for beboerne, da dette kan gøre nogle beboere utrygge.</p> <p>Ifølge medarbejderne handler sikkerhed for beboerne overordnet om, at medarbejderne gør observationer og handler relevant. Dette er en vigtig del af det at arbejde på et plejecenter og at være fagperson. Medarbejderne har fx fokus på forebyggelse af sår, fald og urinvejsinfektioner, herunder væskeindtag, sufficient ernæring, og at der ikke ligger løse tæpper hos faldtruede beboere. Der arbejdes struktureret med utilsigtede hændelser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at der udarbejdes arbejdsplaner, hvor opgaverne fordeles. Det er forskelligt fra afdeling til afdeling, hvornår arbejdsplanerne udarbejdes. På en afdeling udarbejdes arbejdsplanerne på ugebasis, mens arbejdsplanerne på en anden afdeling udarbejdes fra dag til dag. Hver medarbejder har en praktisk opgave, der skal varetages en gang om ugen. Det kan fx være afhentning af linned eller bleer. Der er morgenrapport hver morgen. På nogle afdelinger arbejdes med diktafon. Der har været VOW på sygeplejeartikler, så der altid er de nødvendige sygeplejeartikler tilgængelige. En medarbejder er ansvarlig for at sørge for, at der er de nødvendige remedier. Forinden en pleje påbegyndes, sikrer man sig, at der er de nødvendige remedier til stede, således at man ikke er nødt til at afbryde plejeforløbet. Så vidt muligt tages telefoner ikke under plejen.</p> <p>I forhold til ændringer i en beboers adfærd eller tilstand fortæller medarbejderne, at en social- og sundhedshjælper kontakter social- og sundhedsassistent, der eventuelt tager værdier. Social- og sundhedsassistenten konfererer eventuelt med sygeplejerske, der vurderer behovet for kontakt til læge. Man sparrer generelt meget med hinanden og dokumenterer altid ændringer.</p>

Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Det er forskelligt, hvorvidt medarbejderne oplever at kunne dokumentere uden forstyrrelser. Enkelte medarbejdere oplever, at der kan være forstyrrelser i forbindelse med dokumentationen, men at man kan planlægge sin tid, således at der er tid til dokumentationsopgaven. Det er medarbejdernes oplevelse, at de får dokumenteret det, de skal. Kan man ikke nå at dokumentere, videregives opgaven til en kollega. Det kan dog være svært at nå at gå til tiden.</p> <p>Medarbejderne oplever at kunne få hjælp og sparring til dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der er en instruksmappe på hver afdeling, som man kan slå op i. Udviklingssygeplejerske ajourfører jævnligt disse. Der ligger ligeledes instrukser og vejledninger på k-net, og VAR bruges i forbindelse med sygeplejefaglige problematikker, og i øjeblikket særligt i forbindelse med indsatsen vedrørende forebyggelse af urinvejsinfektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne ajourføres ved ændringer i beboernes tilstand, og ellers opdateres beboernes besøgsplanen hver tredje måned. Medarbejderne efterspørger muligheden for at printe besøgsplanerne ud, da det eksempelvis for nye medarbejdere vil være hensigtsmæssigt at have dokumentet med ind til beboeren. Afløsere har ikke adgang til dokumentationssystemet, men faste medarbejdere kan logge på. Der sparres med kollegaer omkring besøgsplanerne. Der foretages på nuværende tidspunkt ikke audit på besøgsplanen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>

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

Jeg har ikke fundet fejl.

Dbh

Anders

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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.

