

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Johannesgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2018

INDHOLD

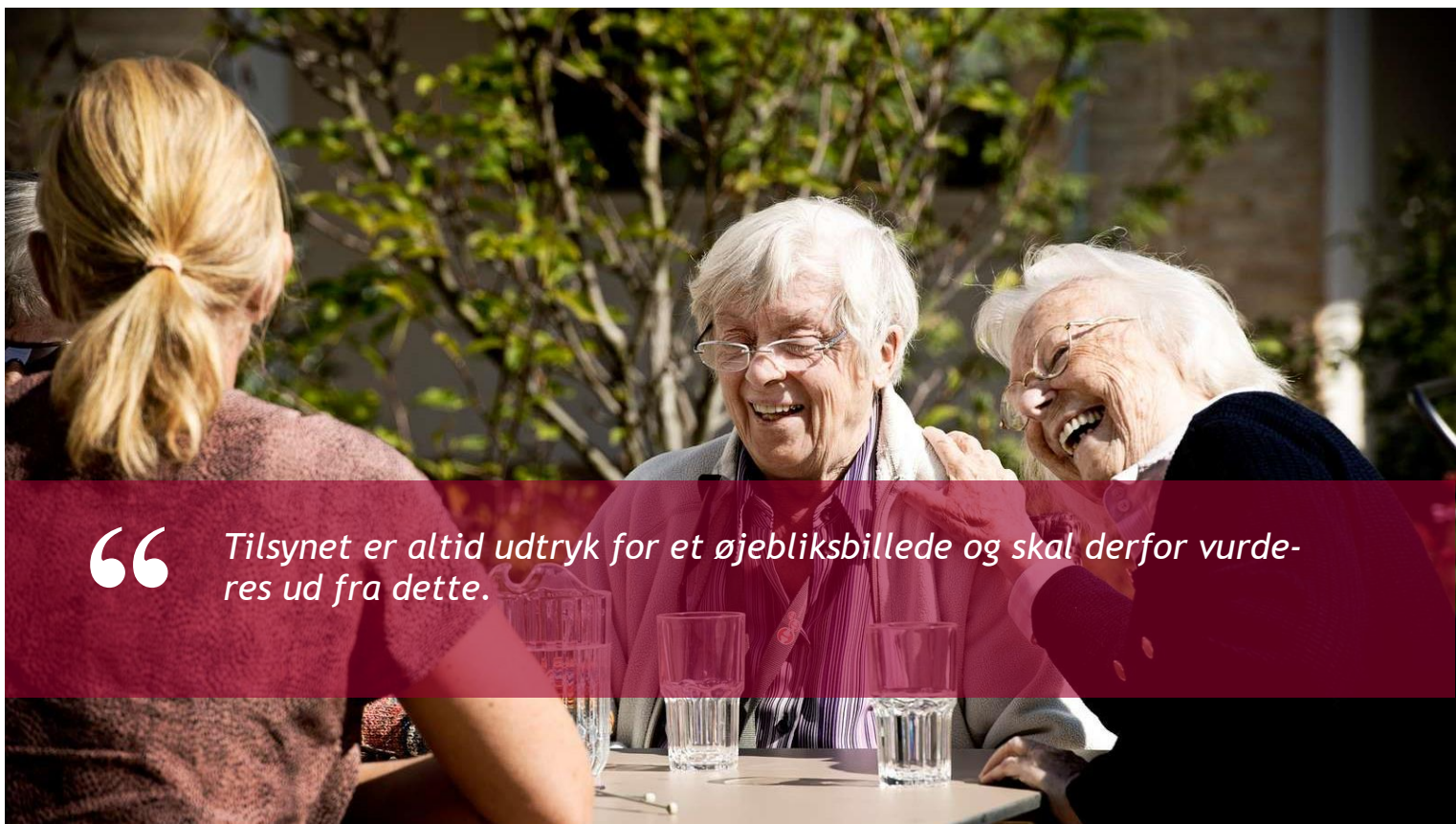
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Johannesgården, Fuglsang Allé 103, 2700 Brønshøj
Leder
Signe Lynge Manzano
Antal boliger
74 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 21. juni 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• 2 observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager, Økonoma og DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefaling, og at der er en række relevante indsatsområder i kvalitetsarbejdet. Der er ledelsesmæssigt tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og der arbejdes med at styrke organisationen på tværs af afdelingerne.

Under observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at der er god kommunikation på begge afdelinger i forbindelse med måltidet. På en afdeling ses faglig fokuseret kommunikation med beboerne, på den anden afdeling kan der arbejdes med en mere inddragende tilgang og med at skabe en mere rolig opstart på måltidet. Der observeres forskellige grader af selvbestemmelse på de to afdelinger under måltidet. På en afdeling kan beboerne gives bedre vilkår for valg og inddrages i forhold til fx påsætning af spisestykke.

Tilsynet vurderer, at der er mulighed for at øge graden af rehabiliterende tilgang i måltidet for flere grupper af beboere. På en afdeling ses god tilrettelæggelse af opgaverne, mens der på en anden afdeling kan ske en optimering i forhold til medarbejdernes placering under måltidet. På en afdeling er uro under måltidet, ligesom dette ikke afsluttes samlet for alle beboere.

Det er tilsynets vurdering, at fællesarealerne både inde og ude er indrettet, så de er tilpasset målgruppen, og indbyder til samvær.

Tilsynet vurderer, at der er forskellige tilbud om aktiviteter, både faste tilbagevendende aktiviteter og aktiviteter, der opstår af aktuelle situationer. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret, og at de oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Beboerne er tilfredse med den praktiske hjælp og personlige pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, som de har behov for, ligesom beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.

Beboerne oplever generelt at blive mødt med respekt og en venlig omgangsform på plejecentret og beskriver at have oplevet gode overgange i forbindelse med indflytning og hospitalsindlæggelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at de på faglig vis kan beskrive, hvordan der kommunikeres på respektfuld og anerkendende vis.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse, ligesom de beskriver, at rehabiliterende tilgang i arbejdet er velintegreret og en naturlig del af den faglige opgaveløsning på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne sikrer hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til plejen, og at der er god støtte til arbejdet med Cura. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og retningslinjer, herunder hvordan disse fremfindes.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for udarbejdelse og arbejdsgang i forhold til besøgsplanerne.

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
<p>Tilsynet bemærker, at der arbejdes med forskellig faglige tilgange under de to observerede måltider.</p> <p>Der observeres på en afdeling, at en beboer ikke medinddrages i påsætning af spisestykke, og at beboerne har vanskeligere forudsætninger for at vælge deres mad, ligesom der er en del uro i starten af måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere beboere, som selv ville kunne smøre eller tage deres mad, får serveret færdigsmurt smørrebrød.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der følges op i forhold til, at sikre øget selvbestemmelse, inddragende tilgang og ro under opstarten af måltidet.</p> <p>Tilsynet anbefaler ligeledes, at der generelt er fokus på at anvende den rehabiliterende tilgang under måltiderne.</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>Ledelsen fortæller, at plejecentret deltager i projekt "Madliv" med Meyers Madhus. Projektet går rigtigt i gang i efteråret og omhandler værtskab og kommunikation mellem plejemedarbejderne og køkkenet. Leder forventer, at plejecentrets redskaber til kommunikation omkring mad og måltider skal justeres i dette forløb. Ergoterapeuten er også en del af arbejdet med maden.</p> <p>Johannesgården deltager desuden i Forbedringsindsatsen, og der er i den forbindelse afholdt journalaudit på 36 beboeres journaler. Der skal nu udvælges fokusområde til forbedringsindsatsen. Der har været afholdt møde i kvalitetsteamet om dette.</p> <p>Der skal også arbejdes med kvalitetsteam på de tværfaglige områder; Mad, aktiviteter og rengøring. Leder beskriver, at det er væsentligt, at der er balance mellem de sygeplejefaglige indsatser og de øvrige indsatsområder, som omhandler øvrige aspekter af hverdagslivet for beboerne.</p> <p>I efteråret skal der arbejdes med at kvalificere palliationsarbejdet på plejecentret.</p> <p>Ved tilsynet i 2017 blev der givet anbefaling om at sikre, at medarbejderne får den nødvendige viden i forhold til god håndhygiejne - herunder relevant brug af handsker. Der har efterfølgende været afholdt tre undervisningsdage i hygiejne, dette også i forhold til et mindre udbrud af Norovirus. Alle medarbejdere har været igennem undervisningsforløbet.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I forhold til forebyggelige indlæggelser har der været fokus på fx at arbejde med måling af værdier - både i praksis og registrering i journalen.</p> <p>Der er tilknyttet plejecenterlæge til plejecentret, og der er et godt samarbejde med denne. Der er en oplevelse af, at der bliver taget fat om problemstillinger i opstarten.</p> <p>Sygefraværet har været stigende i starten af året, hvilket skyldes langtidssygefravær. Afdelingslederne har stor opmærksomhed på at følge op på sygefraværet.</p> <p>Personaleomsætningen er ikke høj, og der er stabilitet i medarbejdergruppen. Der er pt. 8 medarbejdere på barselsorlov, og det er vanskeligt at rekruttere til barselsvikariater.</p> <p>Leder beskriver, at der er en del utilsigtede hændelser på medicin, der gives omkring klokken 12. Der har desuden været observation på medicindosering og hændelsesanalyser. En opmærksomhed er at sikre ro omkring dosering, og der er bestilt medicinborde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste års anbefaling, og at der er en række relevante indsatsområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På plejecentret er der to afdelingsledere og en leder af det tværgående område; Aktivitet, træning samt en aftenansat pædagog. Der er desuden en koordinator på hver afdeling. Der er ansat 1 sygeplejerske i aftenvagt og 1 sygeplejerske i nattevagt.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er organiseret med souschef omkring forbedringsarbejdet, utilsigtede hændelser samt uddannelse af studerende og elever.</p> <p>Der arbejdes efter metoder fra den personcentreret omsorg, som plejecenteret er ved at implementere.</p> <p>Der er nyt MED udvalg fra 1. januar, og der er fokus på at samle huset på tværs af afdelingerne. Der er opmærksomhed på, at relationer er væsentlige på tværs af plejecentret</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og at der arbejdes med at styrke organisationen på tværs af afdelingerne.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder beder om, at tilsynet observerer stemning og omgangstone.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Der observeres på frokostmåltidet på to forskellige afdelinger.</u></p> <p>På den ene afdeling sidder beboerne ved tre borde i spisestuen, der er ro både før og under måltidet.</p> <p>Medarbejderne taler venligt og imødekommende med beboerne. Der er god kommunikation, og der bliver smilet og grinet. Der tales om den forestående fodboldkamp senere på dagen og den flotte opdækning i salen.</p> <p>En medarbejder, spørger om en beboer vil smage en ret. Medarbejder fortæller, at det smager dejligt - beboer er tvivlende, men vælger at smage lidt alligevel.</p> <p>Medarbejderne holder gang i samtalen under hele måltidet, og beboerne inddrages i forskellige emner, der handler om mad, hvordan man foretrækker at tilberede forskellige retter, dagens sportsbegivenhed, beboernes tidligere erhverv og regler for afbrænding af Sankt Hans bål. Medarbejderne arbejder meget fokuseret med kommunikationen under hele måltidet med fokus på inddragelse og de individuelle behov i kommunikationen.</p> <p>På en anden afdeling sidder beboerne klar ved tre borde, før måltidet igangsættes, der hersker en del uro og dialog i køkkenet, idet maden ikke helt er klar til servering.</p>

	<p>Der observeres lidt forskelligt kommunikationsniveau ved de tre borde, samtalen er for det meste målrettet beboerne. Der observeres, at en gruppe medarbejdere kommunikerer indbyrdes omkring en beboers behov for hjælp under måltidet. Tilsynet taler efterfølgende med en medarbejder om, hvorledes en dialog med inddragelse af beboer kan etableres.</p> <p>Tilsynet observerer, at der under størstedelen af måltidet finder en livlig samtale sted omkring mange forskellige emner. Beboerne bliver hørt, og aktuelle emner bringes i spil.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Der observeres på frokostmåltidet på to forskellige afdelinger</u></p> <p>På en afdeling spørges en beboer til ønsker om drikkevarer. Beboer og medarbejder drøfter, hvilke valgmuligheder der er.</p> <p>En medarbejder serverer mad og skænker drikkevarer. Medarbejder spørger inden der skænkes, om beboerne ønsker drikkevarer.</p> <p>Beboerne spørges til, om de ønsker mere af den lune ret. Der er god tid til at respondere, og en beboer bliver inspireret af en anden beboers valg og beder derefter også om mere af retten.</p> <p>Menuplanen stemmer ikke helt i forhold til, det der serveres, men det tages med et smil, og sammen finder beboerne og medarbejderne ud af, hvad der serveres.</p> <p>På en anden afdeling giver en medarbejder beboer spisestykke på uden først at fortælle om sin handling</p> <p>Et rullebord bliver kørt ind i spisestuen. Smørrebrødet står på rullebordet, og det er vanskeligt for beboerne, at se hvordan smørrebrødet ser ud.</p> <p>Beboerne spørges til, hvilke smørrebrød de ønsker. Medarbejder fortæller, at der er kamsteg, æg og skinkesalat. Efter medarbejder har serveret maden, køres maden ud i køkkenet igen.</p> <p>En medarbejder sætter sig ned ved siden af beboer, som skal hjælpes, de forskellige madder nævnes igen, og der spørges ind til, hvordan beboer ønsker maden udskåret.</p> <p>En beboer spørger efter mere mad, medarbejder tager beboers tallerken og går ud i køkkenet og kommer tilbage med et stykke smørrebrød på beboers tallerken. Medarbejder tilbyder ikke de øvrige beboer mere mad, der spørges dog ind til, om beboerne er mere sultne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Der observeres på frokostmåltidet på to forskellige afdelinger</u></p> <p>Maden, der serveres, er differentieret i forhold til beboerne, idet nogle får maden tallerkenanrettet, og for andre er den anrettet på fade. Maden er tilpasset beboernes funktionsniveau, både i madens art og i måden, maden serveres på. Fx er maden til en beboer anrettet på en tallerken. Medarbejder præsenterer de forskellige stykker smørrebrød, og beboer spiser smørrebrødet med hænderne. Medarbejder er opmærksom på at flytte ét stykke smørrebrød frem på kanten af tallerkenen af gangen, så beboer kan gribe om det. Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejder omkring en gruppe beboere, som godt selv ville kunne smøre deres mad, hvis pålæg og brød kom på fade.</p> <p>På den anden afdeling observerer tilsynet, at beboerne løbende bliver fulgt til spisestuen, de fleste beboere går med rollator. En medarbejder serverer maden for alle beboerne, beboerne fortæller selv, hvad de ønsker. Flere beboere kan dog ikke se maden, da den står på rullebordet.</p> <p>Tilsynet observerer, at enkelte beboere godt selv ville kunne tage fra fadet, og enkelte vil også selv være i stand til at smøre sin mad. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder omkring denne tilgang, og medarbejder forklarer, at det er et bevidst valg, at maden smøres og serveres for beboerne.</p>

	I forhold til en beboer opfordrer medarbejder beboer til at række tallerkenen til medarbejder, således at medarbejder kan servere smørrebrødet.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er god kommunikation på begge afdelinger i forbindelse med måltidet. På en afdeling ses faglig fokuseret kommunikation med beboerne, på den anden afdeling kan der arbejdes med en mere inddragende tilgang og med at skabe en mere rolig opstart på måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er forskellige grader af selvbestemmelse på de to afdelinger under måltidet. På en afdeling kan beboerne gives bedre vilkår for valg og inddrages i forhold til fx påsætning af spisestykke.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er mulighed for at øge graden af rehabiliterende tilgang i måltidet for flere grupper af beboere.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Der observeres på frokostmåltidet på to forskellige afdelinger</u></p> <p>På en afdeling observerer tilsynet en arbejdsgang, hvor der er relevant fokus på medarbejdernes håndhygiejne under hele måltidet.</p> <p>Bordene er dækkede, og flere beboere sidder og venter på deres pladser. En medarbejder følger en beboer til bords og betrykker denne i, at det er rette tid og sted. En medarbejder står i køkkenet og retter maden an. En anden medarbejder sidder sammen med tre beboere ved et bord, og en medarbejder går rundt og serverer mad og drikkevarer.</p> <p>Medarbejderne orienterer sig i menuplan, og ved hver servering nævnes både pålæg og pynt i faglige og tydelige vendinger. Beboerne lytter opmærksomt til præsentationen af maden.</p> <p>Arbejdet er præget af god tilrettelæggelse og stille og relevant kommunikation mellem medarbejderne.</p> <p>På en anden afdeling er der en medarbejder, som serverer maden, mens de øvrige medarbejdere kommer til bords i starten af måltidet. Tre af de faste medarbejdere sætter sig ved ét bord, og en praktikant sidder ved det andet bord, ved det sidste bord sidder ingen medarbejder. Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejder omkring deres placering, idet tilsyn finder det mindre hensigtsmæssigt, at en praktikant sidder alene. Tilsynet observerer, at flere beboerne ved dette bord ikke får spist alt deres mad.</p> <p>Der bliver ikke serveret for medarbejderne, og de rejser sig efterfølgende og går ud i køkkenet og henter smørrebrød til sig selv.</p> <p>Der hersker lidt uro i starten af måltidet, og medarbejdernes telefon ringer ind imellem.</p> <p>Da de fleste beboere har spist deres smørrebrød, serverer en anden medarbejder osten. Medarbejder går rundt mellem beboerne og spørger, hvem som ønsker ost.</p> <p>Måltidet afsluttes ved, at nogle beboere og medarbejdere rejser sig, ikke alle er helt færdige med måltidet endnu og sidder tilbage.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der på en afdeling ses god tilrettelæggelse af opgaverne, mens der på en anden afdeling kan ske en optimering i forhold til medarbejdernes placering under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på en afdeling er uro under måltidet, ligesom dette ikke afsluttes samlet for alle beboere.</p>	

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

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På fællesarealer ses der på en afdeling, at der er sat billeder af forskellige hoveddøre på hver enkelt af beboernes døre. Alle dørene er forskellige, og medarbejder forklarer, at de har været med i et reminiscensprojekt. Beboerne har selv valgt deres billede på døren. Der har været fokus på, at billede lignede den hoveddør, som beboeren har haft i sin tidligere bolig.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på en gang er sat en motionscykel, og et sted står små grupper af møbler, som indbyder til, at beboerne sætter sig og tager et hvil eller nyder udsigten. Spisestuen/dagligstuen er indrettet efter målgruppen.</p> <p>Der er rent og ryddeligt på fællesarealerne, og flere beboer er samlet i løbet af formiddagen på fællesarealerne, hvor der også er medarbejdere til stede.</p> <p>I midten af plejecentret er en hyggelig gårdhave med mange blomster og et kaninbur. Tilsynet observerer, at en beboer tilser kaninen og giver den en lille godbid.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at der på en etage er forberedt til dagens aktivitet, som er at se VM i fodbold på storskærm. Der er sat flag i potteplanterne, og på bordene er der lagt rød/hvide fodboldshatte.</p> <p>Der er opslag om forskellige aktiviteter, både på opslagstavle på afdelingen og i elevatoren.</p> <p>Tilsynet bemærker desuden, at der er sendt indbydelse ud til Sankt Hans fest.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne både inde og ude er indrettet tilpasset målgruppen, så de indbyder til samvær.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er forskellige tilbud om aktiviteter, både faste tilbagevendende aktiviteter og aktiviteter, der er opstået af aktuelle situationer.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne udtrykker alle, at de er tilfredse med at bo på plejecentret. To beboer udtrykker, at det er vanskeligt at flytte til et plejecenter, men at når det skal være, så er de godt tilfredse. Flere beboer nævner boligens form, altanen, udsigten, eller at der er kaniner og fugle som et særligt positivt element.</p> <p>En beboer fremhæver maden og de søde medarbejdere.</p> <p>En beboer oplever, at kvarteret er meget stille, beboer er vant til mere gadeliv og aktivitet, det er et savn, når man ikke længere selv kan gå ret langt. Beboer beskriver, hvordan beboer forsøger at opretholde sin livsstil i de nye rammer.</p> <p>En beboer synes, at det er et dejligt sted, og beskriver, at der både kan være fordele og ulemper ved at være ene herre mellem mange kvindelige beboere.</p> <p>En beboer værdsætter en afdelingsleder, som har en dejlig måde at agere på, beboer mener at det smitter af på de øvrige medarbejdere. Beboer er glad for, at en pårørende kan spise med dagligt på plejecentret.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver generelt at have selvbestemmelse, og at man kan få indflydelse på, hvordan hjælpen ydes.</p> <p>En beboer oplever ikke at kunne sige sin mening om hjælpen.</p> <p>En anden beboer beskriver, at der normalt er fuld selvbestemmelse, men at der er en medarbejder, som agerer for bestemmende. Beboer har dog fundet en vej rundt om dette, og synes derfor at det kan fungere i hverdagen.</p> <p>Flere beboere beskriver at kende til Klippekortordningen.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere på nær en føler sig trygge på plejecentret. Beboerne fremhæver, at det er viden om, at medarbejderne er tæt på, der giver følelsen af tryghed. En beboer tilføjer, at man kan regne med dem, at de hjælper, når man har brug for det. En anden beboer fremhæver, at det er nødkaldet, der gør beboer tryg.</p> <p>En beboer føler sig ikke tryg, beboer kan ikke beskrive det nærmere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejecentret, og at de oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at der er sammenhæng mellem deres behov for hjælp, og den hjælp de modtager. Tilsynet observerer, at beboerne og beboernes boliger bærer præg af, at hjælpen svarer til beboernes behov.</p> <p>Beboerne kender generelt ikke til klageadgang, men de fleste kan relevant beskrive, hvordan de ville agere, hvis de var utilfredse med hjælpen. Flere fortæller, at de ville gå til de medarbejdere, som de kender bedst eller til plejecentrets ledere. En beboer ville inddrage de pårørende, hvis der var problemer.</p>

	<p>En beboer fortæller at have fået god hjælp af medarbejderne til at få en god kørestol, dette gør, at beboer er overbevist om at kunne få hjælp, hvis der var noget galt.</p> <p>En beboer fortæller, at man får hjælp, før man beder om det.</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om sammenhæng mellem beboers behov og den hjælp, der modtages.</p>
Praktisk støtte	<p>Tilsynet observerer, at boligerne tilsynet besøger fremstår renholdte og ryddelige, svarende til beboernes habitus. Et hjælpemiddel trænger til rengøring.</p> <p>Beboerne er tilfredse med kvaliteten af den praktiske støtte, dog oplever en beboer, at kvaliteten af rengøringen falder under de faste medarbejderes ferie.</p> <p>Flere beboere beskriver, at de selv bidrager til at holde orden og struktur i boligen, ligesom en beboer selv tørre støv af i boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejder nogle gange minder beboer om, at der skal ryddes op i boligen.</p>
Personlig pleje	<p>Tilsynet observerer, at beboerne er soignerede.</p> <p>Beboerne er tilfredse med kvaliteten af den personlige pleje.</p> <p>Flere beboere beskriver at kunne foretage den daglige pleje selv og at modtage hjælp til at komme i bad. En beboer beskriver at få hjælp til nedre hygiejne i sengen og efterfølgende vasker beboer sig selv på badeværelset.</p> <p>Beboer får hjælp til badet. Det er forskelligt, om beboer bliver vasket i badet af medarbejder eller selv vasker sig. Beboer vil helst selv.</p> <p>En beboer får kun hjælp til badet, beboer er bange for at falde, og ville gerne i bad noget hyppigere. Beboer har oplevet, at tiden til bad rykkes, og det er ikke godt.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne beskriver, at de kender alle medarbejderne, og de fleste kender deres kontaktperson.</p> <p>Flere beboere fortæller, at der kommer vikarer i ferieperioder.</p> <p>To beboere fremhæver specifikke medarbejdere, som de synes er særligt dygtige.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne overvejende er tilfredse med den praktiske hjælp og personlige pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den hjælp, som de har behov for.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne fortæller, at de gerne vil gøre det, de selv kan. En beboer beskriver, at alt hvad man gør i hverdagen er en slags træning.</p> <p>En beboer har svært ved at svare på spørgsmål om inddragelse og ressourcer, idet beboer er hukommelsessvækket. En beboer vil gerne deltage, men kræfterne rækker ikke. En beboer beskriver at gå med affald og lægge vasketøj på plads, når det er vasket. To beboere oplever, at medarbejderne er opmærksom på, at man gør de ting, som man selv kan, at de opmuntre beboerne til dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne er generelt tilfredse med medarbejdernes adfærd og kommunikation. Beboerne oplever, at medarbejderne er venlige og taler pænt til dem. En beboer fortæller, at medarbejderne siger undskyld, når de er forsinket, det føles værdigt. En anden fortæller, at medarbejderne banker på døren, før de kommer ind i boligen.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds, synes at der kan være nogle medarbejdere, som ikke lige passer sammen med en selv. Beboer oplever, at ikke alle er lige omsorgsfulde.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds med kontakten til medarbejderne. Beboer bryder sig ikke om at blive kommanderet med og nævner, at en medarbejder har en tone, som beboer ikke bryder sig om.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at blive mødt med respekt og en venlig omgangsførm på plejecentret.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>To beboere kan beskrive oplevelser i forbindelse med indlæggelser på hospital. En beboer var igennem en gennemgribende operation og oplevede overgangene som gode. Medarbejderne var godt forberedte på at modtage beboer retur på plejecentret med den pleje, som det indbefattede.</p> <p>En anden beboer oplevede at få hjælp til at pakke til hospitalsopholdet, og at medarbejderne var klar til at tage imod beboer ved hjemkomsten. Der var styr på medicinen.</p> <p>To beboer fortæller, at selve indflytningen på plejecentret var en rigtig god oplevelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver at have oplevet gode overgange i forbindelse med indflytning og hospitalsindlæggelser.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med hygiejne, og der er afholdt undervisning for alle vagtlag. Der var i undervisningen fokus på smitte og håndhygiejne.</p> <p>Til efteråret skal der være fokus på palliativ pleje, dette er et ønske fra medarbejderne selv.</p> <p>Der skal startes op på projekt "Madliv", her vil der være fokus på at optimere mad og måltider på plejecentret.</p> <p>Implementering af Cura fylder stadig meget i hverdagen, og der kommer opdateringer til systemet løbende.</p> <p>En medarbejder deltager i arbejdet omkring forbedringsindsatsen, hvor der er fokus på medicin.</p>

	En anden medarbejder fortæller, at der arbejdes i nogle mindre beboergrupper, hvor der er fokus på beboere med demens, det er et arbejde, som medarbejder finder meningsfyldt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at god kommunikation er, at man forstår hinanden. En medarbejder beskriver et eksempel med en beboer, som har kommunikationsvanskeligheder, og hvor der er fokus på nonverbal kommunikation i forhold til denne beboer.</p> <p>I forhold til beboere med demens beskrives, at der arbejdes med ligeværdighed, smil, god øjenkontakt, og anerkendelse.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Der arbejdes med selvbestemmelse ved at spørge aktivt til beboernes ønsker igennem alle dagens aktiviteter og gøremål.</p> <p>Medarbejderne understreger, at det er beboerne, som bestemmer. Nogle gange må man tilbyde fx bad af flere omgange. Det er vigtigt at respektere beboerne og den relation, der er imellem beboer og medarbejder. Det handler om at planlægge tilgang og pleje.</p> <p>Medarbejder beskriver, at dette også gælder anvendelse af Klippekortet. Medarbejder beskriver, at en beboer har ønsket at få orden i sit skab.</p> <p>En anden beboer vil gerne have farvet sit hår, og nogle beboere vil gerne i Rødovrecentret, og to beboer har været en tur på Christiania.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplever, at rehabilitering indgår som en del af hverdagen. Det er ikke et fagområde, der arbejdes med særskilt, det er en naturlig del af arbejdet.</p> <p>Medarbejder fortæller, at der på en afdeling er afprøvet en morgenbuffet; denne var beboerne først negative omkring, men de er blevet glade for den nu og nyder at kunne vælge deres mad fra buffeten.</p> <p>Under plejen forstår beboerne, at det er væsentligt, at de gør den del af plejen, som de selv kan.</p> <p>Der er tværfagligt møde en gang om måneden med ergoterapeut, fysioterapeut, aktivitetsmedarbejder, forflytningsvejleder og ledere.</p> <p>Der afholdes møde en gang om måneden om rehabiliterende forløb og hjælpemidler på hver etage.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan der kommunikeres på respektfuld og anerkendende vis.</p> <p>Tilsynets vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse, og at rehabiliterende tilgang i arbejdet er velintegreret og en naturlig del af den faglige opgaveløsning på plejecentret.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at en beboer har krævet stor opmærksom, fordi beboer søgte andre beboeres boliger, og at dette kan skabe utryghed hos de andre beboere.</p> <p>En beboer har ind imellem oplevelse af angst. Der er nu lavet en aftale med beboer om at henvende sig til medarbejderne, når det sker, så en medarbejder kan samtale med beboer, hvilket der er erfaring for hjælper beboer godt.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at gøre sig synlige på fællesarealer, fx kan man godt dokumentere via tablet på fællesarealerne.</p> <p>Der arbejdes med at anvende den rette hygiejniske arbejdsgang, som forebyggelse af fx urinvejsinfektioner. Der arbejdes med faldforebyggelse, fx er der anvendt faldsensor.</p> <p>Ved indflytning foretages ADL vurdering af ergoterapeut, ligesom tryksårsforebyggelse foretages af ergoterapeut. Der udarbejdes ved behov plan for aflastning i løbet af dagen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det er nemt at få en trykaflastende madras, når der er behov for dette.</p> <p>Ved smitteudbrud anvendes smittevogn med alle nødvendige remedier, og medarbejderne kender til procedurer ved udbrud.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at man mødes om morgenen og fordeler, hvem der skal yde hjælp til beboerne og gerne ud fra kontaktpersonordningen. Medarbejderne planlægger rækkefølgen efter beboernes behov og efter, om der er nogle beboere, som har behov for to hjælpere.</p> <p>Der er lidt forskellige arbejdsgange på afdelingerne omkring overdragelse mellem vagter, nogle læser op i fællesskab, mens andre har en medarbejder, som overdrager til de andre.</p> <p>Hvis der er behov for en kompleks pleje, planlægges det, at det er en social- og sundhedsassistent, som foretager plejen.</p> <p>På en afdeling følges op før middag, og det sikres, at alle er med i deres opgavevaretagelse. På en anden afdeling er det nødvendigt at planlægge for flere dage af gangen.</p> <p>Sygeplejersken kan kontaktes løbende efter behov, og medarbejderne oplever generelt et tæt samarbejde.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det nogle dage kan være svært at nå dokumentationen, men CURA har gjort arbejdet nemmere. Der skal kun dokumenteres afvigelser, og der kan anvendes tablet i arbejdet.</p> <p>Det opleves, at det på en afdeling er sværere at nå end på øvrige afdelinger.</p> <p>Der er god hjælp at hente med anvendelsen af Cura, hvis det giver problemer. Der arbejdes stadig med afkrydsningsliste ved siden af Cura.</p>

Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at der er instruks og vejledninger på VAR systemet, som medarbejderne anvender løbende. Medarbejderne er glade for systemet.</p> <p>I øvrigt kan søges oplysninger i metodebogen og på K- drevet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til plejen, og at de har god støtte til arbejdet med Cura. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og retningslinjer, herunder hvordan disse fremfindes.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at en god besøgsplan kan fortælle nøjagtigt, hvordan hjælpen skal foretages.</p> <p>Det er vigtigt, at planen er individuel, og at det er beskrevet, hvilke hjælpemidler der anvendes.</p> <p>En udenforstående skal kunne yde hjælpen efter planen.</p> <p>Det er kontaktpersonen, som udformer besøgsplanen, der revideres løbende og altid hvert halve år.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan gøre rede for udarbejdelse og arbejdsgang i forhold til besøgsplanerne.</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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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.

