

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 2018

INDHOLD

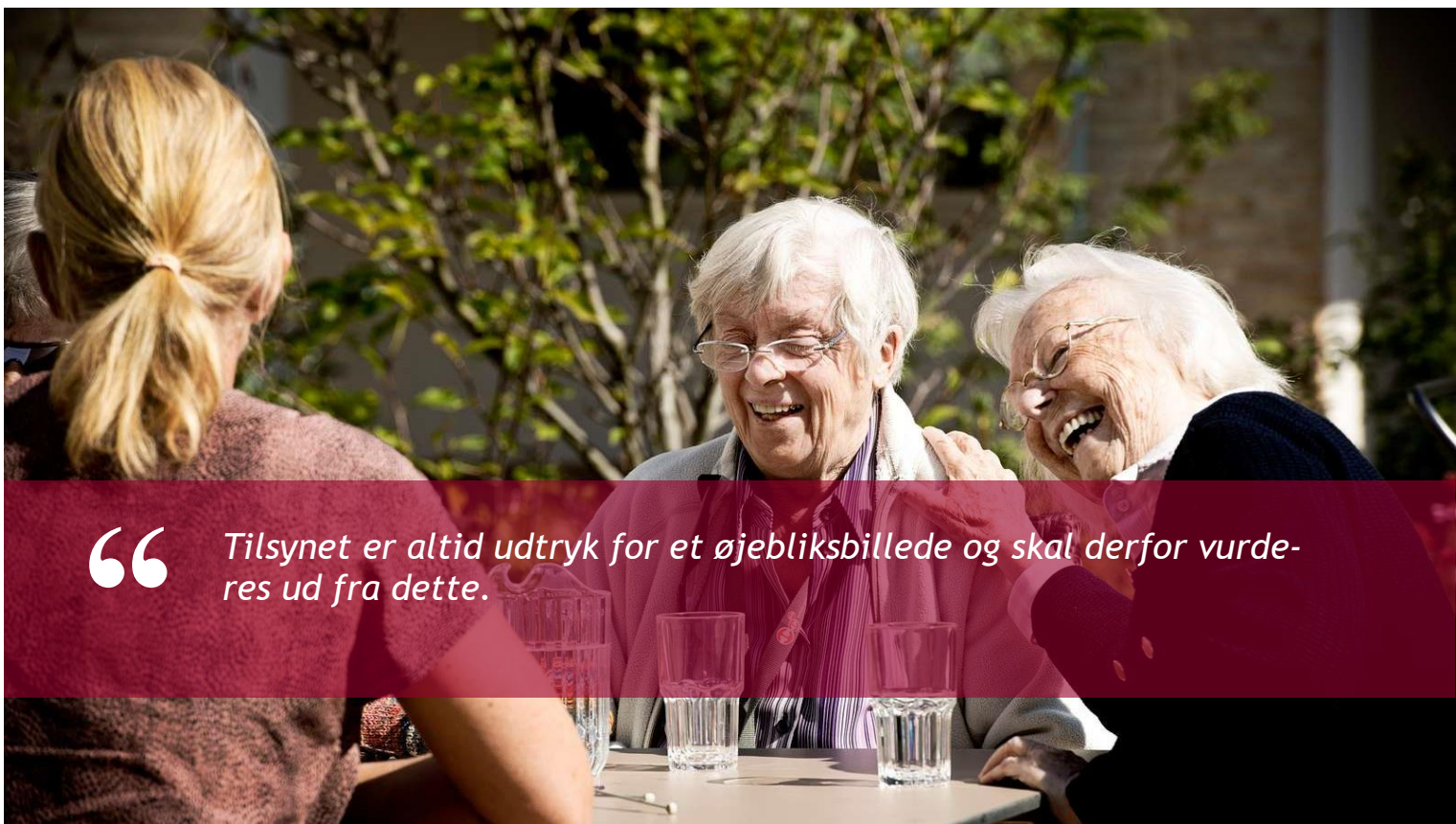
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Tracerforløb	9
3.4	Interview med beboere	12
3.5	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Yderligere oplysninger	21
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
7.0	Bilag - Formel høring	23

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Kastanjehusene, Allén 2, 2200 København N
Leder
Christina Lilliedal
Antal boliger
(Plejecentret er under ombygning)
Dato for tilsynsbesøg
Den 29. oktober 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tracerforløb• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 sygeplejerske, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Mindre tilfredsstillende

Den samlede vurdering er givet på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på plejecentret, men at der mangler nogle forhold for, at kvalitetsarbejdet kan betegnes som tilfredsstillende. Der er fundet enkelte fejl af mere alvorlig karakter. Disse er relateret til medicin håndteringen.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at ledelsen har et meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

I forhold til observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at kommunikationen under de to måltider generelt er respektfuld. Det er dog tilsynets vurdering, at der kan arbejdes med rammerne omkring måltidet i forhold til medarbejdernes fokus på at understøtte dialog samt måden, hvorpå maden serveres. Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres, og der tages særlige hensyn til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på organisationen af måltidet, herunder tidspunktet for servering af dessert og påbegyndelse af aftenaktiviteten med henblik på at sikre ro og trivsel hos beboerne. Medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at retningslinjer for medicin håndtering ikke følges konsekvent, blandt andet i forhold til aflåsning af medicinske samt i forhold til observation, hvor medarbejder uddeler medicin til tre beboere på en gang i medicinbægre uden navn og cpr.nr.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær.

Vedrørende aktiviteter i eftermiddags- og aftentimer er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt ikke er bekendte med aftenaktiviteter, og at de derfor heller ikke oplever at være inddraget og have indflydelse på de aktiviteter, der foregår om aftenen. Beboerne oplever selvbestemmelse i relation til deltagelse i de aktiviteter, de er bekendte med. I forhold til udførelse af aktiviteten på tilsynsdagen er det tilsynets vurdering, at aktiviteten kan forbedres gennem et øget fokus på planlægning, forberedelse, struktur og organisation. Dokumentationen af beboernes ønsker og vaner for aktiviteter på plejecentret fremgår ikke konsekvent af beboernes besøgsplan. Det er i den forbindelse tilsynets vurdering, at de beskrivelser, der er, bør være mere detaljerede og handlevejledende.

Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er fokus på at koordinere og overlevere informationer vedrørende de aktiviteter, som velfærdsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aftentimerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver og personlig pleje, ligesom det generelt er beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i forhold til medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever medinddragelse af egne ressourcer, ligesom det er deres oplevelse, at kommunikationen mellem medarbejdere og beboere er respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne. Medarbejderne har desuden et særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen, ligesom de er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, den er tiltænkt.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne har mindre fokus på at understøtte dialog i forbindelse med de observerede måltider. I forlængelse heraf bemærker tilsynet, at aftensmaden serveres i plasticbakker, samt at desserten serveres, inden alle beboere er færdige med hovedretten. Endelig bemærker tilsynet, at der er meget kort tid fra servering af desserten til aftenaktiviteten skal begynde.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat har fokus på at arbejde med organisering samt medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med måltiderne på plejecentret.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationer på fællesarealer, at der ikke er anført navn og cpr nr. på doseringsbægre, ligesom medicin-vogne er efterladt ulåste.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsats, således at det sikres, at retningslinjerne for medicinhandling følges.
Tilsynet bemærker, at beboerne generelt ikke er bekendte med aktiviteter i eftermiddags- og aften timerne, ligesom en række forhold vedrørende organisering, rammer og udførelse kan forbedres med henblik på at give beboerne det bedst mulige udbytte. Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent er fokus på dokumentationen af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne er mindre detaljerede og handlevejledende i forhold til hverdagslivet på plejecentret.	Tilsynet anbefaler, at der som led i kvalitetssikringen af aktiviteter i eftermiddags- og aften timerne rettes et fagligt fokus på følgende emner: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation af beboernes ønsker og vaner • Organiseringen • Rammerne • Udførelsen • Synliggørelse over for beboerne

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn samt særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Plejecentret Kastanjehusene arbejder med fem overordnede strategiske mål med tilhørende handleplaner. Det overordnede formål er at løfte kvaliteten af og tilfredsheden med arbejdet i Kastanjehusene. Overskrifterne på de fem strategiske mål er 1. Høj kvalitet i plejen, 2. Relevante og efterspurgte aktiviteter, 3. Høj kvalitet i måltiderne, 4. Tilgængelighed og anerkendelse over for beboerne og 5. Trivsel på arbejdspladsen. Leder fortæller, at der blandt andet er arbejdet med morgenmåltidet, hvor beboerne nu har mulighed for at deltage i en brunchbuffet med hjemmelavede morgenmadsretter.</p> <p>Ifølge ledelsen er det vigtigt at motivere medarbejderne i det strategiske arbejde, hvis målene skal nås. For hver handleplan er der nedsat en arbejdsgruppe bestående af relevante medarbejdere. Desuden er beboerne inddraget i alle former for beslutninger. Ledelsen fortæller, at der skal arbejdes mere med at formulere og forme beboernes rolle i arbejdet med handleplanerne.</p> <p>Leder har en oplevelse af, at arbejdet med de strategiske mål og tilhørende handleplaner bidrager til, at medarbejderne fra de forskellige afdelinger i stadig højere grad ser sig selv som en samlet personalegruppe, hvor man hjælper hinanden på tværs af afdelinger med fokus på kompetencer, læring og udvikling.</p> <p>I forhold til forbedringsindsatsen arbejdes med medicin. Arbejdet med at afdække PDSA'er på de indsats, der er lavet, er netop afsluttet. Et katalog med lokale arbejds gange skal implementeres i 2019.</p> <p>Vedrørende tilsynets anbefalinger fra 2017 fortæller leder, at plejecentret på baggrund af sidste års tilsyn arbejdede videre med allerede igangsatte og/eller planlagte indsats. Der er desuden foretaget målinger på specifikke indsats, herunder måltid og vasketøjsordning. Der er desuden arbejdet målrettet med at synliggøre over for beboerne, hvilke medarbejdere der er på arbejde.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder fortæller i forhold til kendte risikofaktorer, at der laves løbende audits på dokumentation og medicin. Der er arbejdet meget med indsatskataloget i forhold til sygeplejeopgaver, og der er i den forbindelse implementeret triage, hvor det identificeres, hvilke beboere der er i risiko. I praksis betyder dette, at sygeplejerskerne altid varetager plejen hos de beboere, der triageres røde.</p> <p>Ifølge leder indberettes utilsigtede hændelser, men ikke i den ønskede grad. Arbejdet med utilsigtede hændelser ligger i forlængelse af forbedringsindsatsen. I den forbindelse kan der sandsynligvis gøres brug af erfaringer, som et andet plejecenter har opnået i forbindelse med arbejdet.</p>

	Det er plejecentrets kvalitets- og udviklingssygeplejerske, der har ansvar for at systematisere den udvikling og læring, der skal ske på baggrund af de utilsigtede hændelser, der indberettes.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder fortæller, at alle medarbejdere arbejder i skiftende vagter fra november måned. Hidtil har nye medarbejdere arbejdet i skiftende vagter, og de skiftende vagter er varslet til øvrige medarbejdere i april måned, således at disse medarbejdere har haft mulighed på at omstille sig. Social- og sundhedsassistenter er ansvarshavende om aftenen, og det samme er tilfældet om natten.</p> <p>Plejecentret mangler social- og sundhedsassistenter, og man har i den forbindelse fokus på stillingsopslag og fastholdelse af de faste medarbejdere. Vedrørende værdier og visioner er der arbejdet med ældrepolitikken på den måde, at det er beboerne, som skal være i centrum. Lige nu tales der om nabofællesskab og arbejdsfællesskab, hvor beboere ligeledes inddrages. Rigtig mange beboere har ressourcer til at indgå i forskellige sammenhænge.</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?	Plejecentrets leder har ingen ønsker hertil.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u></p> <p>Tilsynet ankommer til spisestuen, da måltidet netop et begyndt. Der er en god og rolig stemning. Tilsynet bemærker, at der er stille omkring bordet. Et par beboere begynder at tale lidt om vejret. En medarbejder sidder sammen med en beboer ved et andet bord end det, de øvrige beboere sidder ved. Tilsynet observerer, at medarbejder har en respektfuld og anerkende tilgang til beboer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u></p> <p>Medarbejder er venlig og taler med rolig og afdæmpet stemmeføring til beboerne. Dagens ret præsenteres for beboerne. Der er primært stilhed ved bordet. Medarbejder starter en individuel samtale med en beboer og spørger interesseret ind til beboer. Medarbejder påbegynder ligeledes dialog med en anden beboer og spørger ind til beboers liv.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på alle beboerne og spørger ind til, om de har brug for hjælp under måltidet.</p> <p>En beboer forsøger at starte en dialog med de andre beboere. Samtalen er kortvarig, da kun en enkelt medbeboer responderer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u></p> <p>På bordet er der placeret kander med saft og vand, som beboerne kan forsyne sig med. Tilsynet observerer, at en beboer drikker mælk. Der er desuden mulighed for at krydre sin mad, som man ønsker.</p> <p>En beboer bliver færdig med sin aftensmad og får en kande saftevand med ind i boligen. Flere andre beboere får kaffe og kage med ind i boligen i forbindelse med, at de forlader spisestuen.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u></p> <p>Beboerne spørges ind til ønsker for mad. Medarbejder forsøger flere gange at motivere en beboer til at få lidt mad på tallerkenen, hvilket lykkes tredje gang. Medarbejder spørger ind til, om beboerne ønsker dessert, men informerer ikke om, hvad desserten er. Der informeres om menuen for dessert, da skålene sættes på bordet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u></p> <p>Beboernes mad er portionsanrettet i plasticbakker, der er placeret på bordet. De beboere, der har ressourcerne, øser selv deres mad op fra plasticbakkerne. De øvrige beboere får hjælp i forbindelse med denne opgave. En beboer guides i forbindelse med indtagelse. Tilsynet observerer, at en beboer hjælper sine medbeboere med at rydde af efter både hovedret og dessert.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u></p> <p>Medarbejder tager individuelt hensyn i forhold til de ressourcer, beboerne har. Tre beboere får maden serveret på tallerkener. To beboere tager selv fra skåle og fade. Tre beboere får serveret fra skåle og fade, og medarbejder spørger ind til ønsker. Medarbejder hjælper en beboer med at skære maden ud. Beboer spiser selv maden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under måltidet generelt er respektfuld. Det er dog tilsynets vurdering, at der kan arbejdes med rammerne omkring måltidet i forhold til medarbejdernes fokus på at understøtte dialog samt måden, hvorpå maden serveres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres under de observerede måltider.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af aftenmåltid 1:</u></p> <p>Roller og ansvar er fordelt mellem medarbejderne, således at den ene medarbejder sidder sammen med en beboer, som har behov at være en smule skærmet, mens den anden medarbejder sidder sammen med de øvrige beboere. Medarbejderne sidder ned under det meste af måltidet og rejser sig først i forbindelse med servering af desserten.</p> <p>Inden desserten serveres kl. 17.50 rejser en medarbejder sig op og informerer kort om aftenens aktivitet, der er kaffe og kage kl. 18.00. En beboer udtrykker ud i rummet en smule utilfredshed og undren over, at aftenaktiviteterne er kl. 18.00, da man således næsten ikke har tid til at færdiggøre aftenmåltidet. Et par af de øvrige beboere tilslutter sig beboers undren. Tilsynet observerer, at desserten serveres, inden alle beboere er færdige med deres hovedret.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid 2:</u></p> <p>En beboer har en flaske vin med ind i spisestuen, som medarbejder trækker op. Tilsynet bemærker, at fjernsynet er tændt under hele måltidet.</p> <p>Beboerne sidder ved et bord, og medarbejder sætter sig for enden af bordet. Indimellem rejser medarbejder sig for at hjælpe de beboere, som har behov. Der serveres dessert til nogle beboere, inden alle har spist hovedretten. Derudover venter medarbejder generelt med at tage af bordet, til beboerne er færdige med at spise.</p> <p>Tilsynet bemærker, at måltidet ikke afrundes. Der ses ingen aktiviteter, der inviterer til, at beboerne bliver siddende ved bordet. Beboerne forlader bordet, når de er færdige med at spise.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i de to observationsstudier generelt er tilfredsstillende, og at der tages hensyn til beboernes behov. Det er dog tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på dele af organiseringen, herunder fx tidspunktet for servering af dessert og påbegyndelse af aftenaktiviteten med henblik på at sikre ro og trivsel hos beboerne.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der observeres ikke umiddelbart udførelse af praktiske opgaver, der ikke er relevant for serveringen af måltidet. Bordene fremstår pæne og ryddelige.
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af aftenmåltid 2:</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at to beboere har plastik/papirspisestykke bundet om halsen. Tilsynet observerer, at en beboer informeres, da spisestykket gives på.</p> <p>Medarbejder henter medicin til tre beboere på én gang. Der er ikke navn og cpr nr. på bægerne. To beboere tager deres medicin med det samme. En anden beboer tager ikke medicinen med det samme, og medarbejder forsøger at opmuntre beboer til at tage medicinen. Medicinen står på bordet, indtil beboer indtager den.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet. Det er tilsynets vurdering, at retningslinjer for medicin håndtering ikke følges korrekt.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentrets fællesarealer fremstår rene og ryddelige. På væggene hænger dekorative billeder, og der er indrettet med effekter, der kan skabe reminiscens hos beboerne. På fællesarealernes vægge ses desuden diverse opslag i form af informationer til beboere og pårørende. Belysningen er behagelig i både eftermiddags- og aften timerne. Tilsynet observerer, at der på flere etager er dækket op til aftensmåltidet to timer inden, dette skal afholdes.</p> <p>Beboernes medicinæsker opbevares i en medicinvogn med lås. Vognen står i et rum i forbindelse med fællesrummet. Tilsynet bemærker i tre afdelinger, at vognen ikke er aflåst.</p> <p>En medarbejder omtaler en beboer i tredjeperson.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at der i det ene af plejecentrets to huse er flere beboere på fællesarealerne i eftermiddagstimerne, som sidder og ser fjernsyn. En beboer kommer gående ud i køkkenet og oplyser medarbejder om, at han gerne vil have sit aftensmåltid ind i boligen, da han skal se et program i fjernsynet. Medarbejder accepterer med et smil. På en anden etage henvender en medarbejder sig til en beboer og spørger, om hun kunne tænke sig et glas vin til sin aftensmad. Beboer siger ja tak.</p> <p>På plejecentrets øverste etage foregår en aktivitet i eftermiddagstimerne, der varetages af en aktivitetsmedarbejder. Der serveres kaffe og kage.</p> <p>Tilsynet observerer dialog mellem medarbejdere og beboere. Kommunikationen er respektfuld og høflig. Tilsynet observerer medarbejders kommunikation med en beboer i forbindelse med måling af blodsukker. Medarbejder taler venligt til beboeren.</p> <p>En beboer fortæller, at han kender andre beboere fra de andre etager, som han hygger med om dagen. Kendskabet er opstået ved, at man spiser morgenmad sammen på en af etagerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at retningslinjer for aflåsning af medicinvogne i tre tilfælde ikke følges.	

3.3 TRACERFORLØB

Mål 1: Det valgte tema	
"Det levede liv i eftermiddags- og aften timerne" er udpeget af forvaltningen som tema for tracer 2018. På tilsynsdagen er aftenens aktivitet filmvisning.	

Mål 2: selvbestemmelse, sammenhænge og overgange	
Emne	Data
Selvbestemmelse	<p>Beboerne er generelt bekendte med de aktiviteter, der er i dagtimerne. Flere beboere fremviser aktivitetsoversigt for ugen og fortæller, at man kan deltage efter ønsker og behov.</p> <p>Det er ikke beboernes oplevelse, at der som sådan er aktiviteter om aftenen. Ifølge en beboer er det naturligt at gå ind til sig selv, når der ikke sker noget.</p>

	<p>Tilsynet bemærker, at beboer deltager i filmaftenen. Beboer er desuden bekendt med velfærdsmedarbejderne, og at de varetager klippekortsaktiviteter om eftermiddagen.</p> <p>Beboerne oplever ikke, at de som sådan har indflydelse på de aktiviteter, der er på plejecentret. En beboer fortæller, at der indimellem bliver talt om aktiviteter i forbindelse med måltiderne.</p>
Sammenhænge og overgange	<p>Tilsynet bemærker, at beboerne har svært ved at svare på spørgsmålene vedrørende sammenhænge og overgange.</p> <p>Beboerne er generelt bekendte med de aktiviteter, der foregår i dagtimerne, men ikke om aftenen. Ifølge beboerne giver aktiviteterne mening i forhold til det tidspunkt, de ligger på dagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt ikke er bekendte med aftenaktiviteter, og at de derfor heller ikke oplever at være inddraget og have indflydelse på de aktiviteter, der foregår om aftenen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplevelse selvbestemmelse i relation til deltagelse i de aktiviteter, de er bekendte med.</p>	

Mål 3: Planlægning, koordinering og praktisk udførelse	
Emne	Data
Inklusion af beboer i aktivitet og det levede liv	<p>Leder fortæller, at det levede liv bringes i spil gennem forskellige platforme, hvor beboerne inddrages. Der afholdes fx samtalecaféer og beboerdemokratimøder, hvor et emne kan være aktiviteter i eftermiddags- og aften timerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at forberedelse og udførelsen af aktiviteten ikke umiddelbart involverer beboerne. Beboerne har rollen som gæst ved arrangementet, og medarbejderen påtager sig værtinderollen, hvilket virker relevant i situationen.</p> <p>Beboerne har fået udleveret ugeprogram for indeværende uges aktiviteter. Ugeprogrammet giver ikke information om aktiviteter i aften timer.</p>
Observation af opgavens udførelse	<p>Aftenens aktivitet er filmforevisning på to afdelinger.</p> <p>Der er tekniske udfordringer på begge afdelinger, og velfærdsmedarbejderne må have hjælp til at starte filmene. På den ene afdeling bærer velfærdsmedarbejder uniform, mens dette ikke er tilfældet på den anden afdeling. Tilsynet observerer følgende faktorer, der i mindre grad er hensigtsmæssige i forhold til at skabe den optimale hygge og gode stemning omkring aktiviteten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manglende forberedelse af aktiviteten • Manglende struktur i forhold til aktiviteten • Medarbejdere er optaget af praktiske opgaver og skaber støj • Tekniske udfordringer, der til sidst resulterer i, at man må opgive filmvisningen og se et tv-program i stedet • Manglende inddragelse af beboerne <p>På en afdeling observerer tilsynet, at der står et medicinbord tæt ved tv'et. Medarbejder rejser sig på et tidspunkt og går til medicinvognen for at tage medicin frem til en beboer. Tilsynet bemærker, at medarbejder skygger for tv'et. Samtidig med dette, går fjernsynet i stå, hvilket skaber uro blandt beboerne. Medarbejder er optaget af medicingivningen og opdager derfor ikke, at fjernsynet er gået i stå. Først da tilsynet gør medarbejder opmærksom på dette, forsøger medarbejder at få fjernsynet til at fungere igen.</p>

	Tilsynet bemærker, at medarbejder går fra medicinvognen uden at låse denne igen. Først på et senere tidspunkt låses medicinvognen igen.
Hvem planlægger og udfører opgaven	Ifølge både leder og medarbejdere er det velfærdsmedarbejderen, som er på vagt fra kl. 13.00-21.00, som planlægger aftenaktiviteterne. Ifølge en velfærdsmedarbejder, som er på vagt på tilsynsdagen, har hun aftalt dagens aktivitet med beboer for en uge siden. Medarbejder oplyser tilsynet, at hun er ufaglært. En anden velfærdsmedarbejder fortæller, at hun på tilsynsdagen har været på indkøb med en beboer på klippekortsordningen. Derfor varer medarbejders vagt på tilsynsdagen fra kl. 12.00-20.00. Derudover har medarbejder varetaget en række plejefaglige opgaver, og hun har fungeret som vært i forbindelse med aftensmåltidet.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne umiddelbart ikke er inddraget i forberedelse og udførelsen af aktiviteten. Det er tilsynets vurdering, at udførelsen af aktiviteten kan forbedres gennem et øget fokus på planlægning, struktur og organisering af aftenaktiviteten.	

Mål 4: Retningslinjer/arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	Data
Temaets retningslinjer	Tilsynet får ikke fremvist dokumenter i forhold til retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser i relation til temaet.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Kvaliteten i dokumentationen	<p>Der er udarbejdet livshistorie på seks ud af otte beboere. På to beboere fremgår der ikke dokumentation på årsagen til, at livshistorien ikke er udarbejdet. Livshistorierne er kortfattede og indeholder kun få beskrivelser af beboernes særlige interesser og ønsker til aktiviteter. Eksempelvis fremgår informationer om, at en beboer kan lide at læse rejsebeskrivelser, mens en anden beboer har spillet guitar og fulgt med i sit barns fodbold. En tredje beboer er glad for sport og lydbøger.</p> <p>I fire beboeres besøgsplan indgår tilfredsstillende beskrivelse af, hvilke aktiviteter beboer har interesse for. Der ses præcise og konkrete eksempler, som eksempelvis kryds og tværs, tv, klassisk musik, radio, gymnastik, socialt samvær og hygge, god mad, alle tilbud i aktivitetscenterregi og træning.</p> <p>I forhold til de fire øvrige beboere fremgår ikke - eller kun delvise - beskrivelser af, hvilke aktiviteter beboerne har interesse for.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beskrivelser af ønsker og vaner primært er fokuseret på den personlige pleje og maden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at dokumentationen af beboernes ønsker og vaner for aktiviteter på plejecentret ikke konsekvent fremgår af beboernes besøgsplan.	
Tilsynet vurderer, at beskrivelserne bør være mere detaljeret og handlevejledende og således mere målrettet hverdagslivet på plejecentret.	

Mål 6: Overgange og sammenhænge	
Emne	Data
Overgange	<p>Medarbejderne fortæller, at man om morgenen taler om, hvorvidt der er opgaver, som dagens velfærdsmedarbejder skal varetage. Det er den enkelte velfærdsmedarbejder, som beslutter, hvilken fællesaktivitet der skal afholdes på dagen. Man kan dog vælge at afholde den planlagte aktivitet. Ifølge medarbejderne er det sjældent, at velfærdsmedarbejderen vælger de skemalagte aktiviteter, da de ofte har talt med beboerne om, hvad de har lyst til at lave. Indimellem kan det være svært at motivere beboerne til at deltage i aktiviteter efter aftensmaden, da beboerne gerne vil opholde sig i egen bolig. Medarbejderne har fokus på at motivere beboerne til deltagelse.</p> <p>Tilsynet taler med en velfærdsmedarbejder, som oplyser, at hun typisk aftaler aktiviteter med beboerne en uge frem. Medarbejder har aften- og eftermiddagsaktiviteter to gange om ugen. Ifølge medarbejderen har hun ikke kendskab til de øvrige velfærdsmedarbejdere. Der er som sådan ingen koordinering af aktiviteterne. Afholdte aktiviteter noteres dog på en tavle, så kollegaer kan orientere sig. Aktivitetsmedarbejder fortæller, at der ligeledes kan laves klippekortsaktiviteter om aftenen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der i mindre grad er fokus på at koordinere og overlevere informationer vedrørende de aktiviteter, som velfærdsmedarbejderne varetager i eftermiddags- og aften timerne.	

3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt glade for at bo på plejecentret. En glæder sig over, at medarbejderne er imødekommende og hjælpsomme selv i forhold til mærkelige ønsker. En beboer har fået at vide, at han skal flytte, men ved ikke hvornår. En anden beboer glæder sig over, at han har fået lov at blive boende i den bolig, som han bor i nu. Beboer oplever, at der er en god og afslappet atmosfære på afdelingen. En beboer har en oplevelse af, at dagene er lidt lange.</p> <p>Et par beboere er ikke tilfredse med maden, der ifølge beboerne ikke er varieret nok.</p>
Selvbestemmelse	<p>Det er overordnet beboernes oplevelse, at de har selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til den hjælp, de modtager og hverdagen på plejecentret. Til- og fravalg respekteres af medarbejderne. En beboer fortæller, at hun efter eget ønske spiser i sin bolig. En anden beboer vil gerne tidligt op og har i den forbindelse en aftale med nattevagten, som hjælper beboer om morgenen. En beboer fremviser en aktivitetsoversigt og fortæller, at man kan deltage i det, man har lyst til.</p> <p>En beboer forklarer, at medarbejderne spørger beboer, hvad hun har lyst til, før de kommer med deres forslag. Herefter drøfter man situationen sammen og bliver enige om en beslutning. Har beboer et forslag til, hvad der kan gøres anderledes, siger hun det til personalet, og det bliver eventuelt taget op på et møde.</p> <p>Beboerne er bekendte med klippekortsordningen og kan redegøre for aktiviteter, som de har deltaget i.</p>

	En beboer har brugt klip på at komme i kirke, og en anden beboer bruger klip på at deltage i madaften. Flere beboere henviser til, at medarbejderne noterer på klippekortet, når der bruges klip. Klippekortet opbevares i boligen. En beboer fortæller, at han selv henvender sig til personalet i forhold til aktiviteter. Beboer holder meget af at komme på udflugt.
Tryghed	<p>Beboerne oplever at have en tryk hverdag på plejecentret. Trygheden relaterer sig særligt til kaldet og hjælpsomme og dygtige medarbejdere. En beboer finder tryghed i, at døren til boligen står åben, så beboer kan hilse på de mennesker, der går forbi udenfor. Det bekymrer en beboer, at han måske skal flytte på grund af renoveringen. Beboer har planer om at flytte med familien til anden kommune.</p> <p>Et par beboere beskriver, at medarbejderne ikke altid kommer, når de trykker på kaldet. Beboerne har fået at vide, at systemet ikke altid virker. Derfor laver beboerne faste aftaler med medarbejderne, når det er muligt. Ifølge beboerne kender medarbejderne beboernes rutiner og ved derfor nogenlunde, hvornår de skal kigge ind.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Når man beder om hjælp, får man den. Har beboerne noget at klage over, vil de henvende sig til medarbejdere eller ledelse. En beboer fortæller, at vedkommende har været i storkøkkenet og klaget over aftensmaden, som beboer oplever er meget kedelig og ensformig.
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøring og hjælp til praktiske opgaver, som de oplever at modtage som aftalt. Det er beboernes oplevelse, at de kan tale med medarbejderne, hvis de ønsker, at noget skal gøres anderledes. En beboer fortæller, at medarbejderne hjælper beboer med at tørre op, hvis hun kommer til at spilde. En anden beboer er ikke altid tilfreds med rengøringen, da rengøringsmedarbejderen indimellem går rundt med en fjerkest og blot flytter støvet fra et sted til et andet.</p> <p>Alle boliger og hjælpemidler fremstår renholdte</p>
Personlig pleje	<p>Alle beboere er overordnet set tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. En beboer fortæller, at hun ikke kommer i bad, når kontaktpersonen er på ferie. Beboer mener selv, at årsagen er, at det kun er beboers kontaktperson, som har styr på, hvordan hjælpen skal leveres. En beboer er utilfreds med, at der på grund af renoveringen ofte ikke er varmt vand. Det er ubehageligt, når man har været til træning og ikke kan få et varmt bad.</p> <p>Alle beboere fremstår veltilpasse og soignerede.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i hjælpen, ligesom de kender deres kontaktperson.</p> <p>En beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere på plejecentret. Beboer oplever, at det er svært at få et godt kendskab til personalet, når udskiftningen er så stor.</p> <p>En anden beboer fortæller, at en del medarbejdere er holdt op, da det er blevet indført, at de skal gå i skiftende vagter. Derfor er der en del nye ansigter.</p>

	Beboer fortæller, at det giver uro, at medarbejderne arbejder i skiftende vagter, da medarbejderne fx ikke ved, hvem der skal have hvilken form for hjælp i forbindelse med aftensmåltidet. Da der var faste medarbejdere, gled det helt af sig selv.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i den hjælp, de modtager.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne beskriver generelt, at de er meget opmærksomme på at gøre brug af de ressourcer, de har. Medarbejderne hjælper beboerne med det, de ikke selv kan. En beboer er til træning hver formiddag og selvtræner desuden en gang om ugen. En anden beboer fortæller, at han selv varetager den øvre vask i forbindelse med badet. Beboer går mange ture på gangen, og om sommeren går han ture i haven. Det samme er tilfældet for en tredje beboer, som går en del ture, ser fjernsyn og passer sine måltider.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever god kontakt til medarbejderne. Ifølge flere beboere er medarbejderne hjælpsomme, omhyggelige, lyttende, forstående og tilgængelige. Beboerne oplever at blive handlet med respekt og anerkendelse. En beboer har en oplevelse af, at vikarer og afløsere taler ned til beboerne. En anden beboer oplever, at der kan være en mindre pæn kommunikation beboerne imellem. En beboer oplever, at medarbejderne er fantastiske og flinke, og beboer oplever i høj grad opbakning til at leve det liv, han ønsker. Ifølge en anden beboer er medarbejderne ualmindeligt søde, veltalende og meget hensynfulde. Det er beboers indtryk, at hendes medbeboere også er meget tilfredse og glade for medarbejderne. Beboer har indtryk af, at medarbejderne tager sig den tid til hver enkelt person, som de oplever, at vedkommende har behov for.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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	De beboere, som kan redegøre for oplevelser vedrørende sektorovergange, oplever at have fået god hjælp og tilstrækkeligt med informationer. En beboer har oplevet to indlæggelser og fik god hjælp i den forbindelse. Medarbejderne på plejecentret tog godt imod hende, da hun kom hjem. En anden beboer fortæller, at vedkommende får skiftet kateter på hospitalet. Medarbejder husker at lave aftaler og følge op.

	<p>En beboer går til tjek på hospitalet engang imellem og får god hjælp i den forbindelse. Personalet har styr på aftaler i relation til transport, og de bliver informeret om testsvar fra hospitalet.</p> <p>En beboer fortæller, at han en del gange har fået ambulans behandling på sygehus og har i den forbindelse oplevet, at sygehuset ikke har været gode til at give de relevante informationer til plejecentret. Der har været god hjælp fra plejecentrets side.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i øjeblikket er fokus på et stort forbedringsarbejde, der omhandler medicin. Man har ved hjælp af PDSA-metoden fået overblik over en række udfordringer, som man nu arbejder med at følge op på, forbedre og løse.</p> <p>Plejecentret har desuden stort fokus på mad i samarbejde med Meyers Madhus, og man er begyndt at have morgenmadsbuffet for alle beboere på plejecentret. Ifølge medarbejderne er der kommet en helt anden stemning i forbindelse med morgenmåltidet. Alt er hjemmelavet, og beboerne har selv mulighed for at forsyne sig fra buffeten. Det er køkkenkostansvarlige, som står for afholdelse af morgenmåltidet.</p> <p>Aktiviteter er et stort fokusområde, og aktivitetsmedarbejderne planlægger og fremlægger aktiviteter en uge frem. Medarbejderne er opmærksomme på at orientere beboerne om de mulige aktiviteter og at tænke i, hvilke beboere som potentielt vil profitere af hvilke aktiviteter.</p> <p>Der laves handleplaner på en række faglige områder, og der er netop lavet en handleplan for palliation og vedligeholdelsestræning/genoptræning. Der er ligeledes handleplaner på ernæring og demens.</p> <p>Der er løbende fokus på dokumentation.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	I forhold til at skabe en god kommunikation med beboerne er det ifølge medarbejderne vigtigt at tage udgangspunkt i den enkelte beboers forudsætninger for at indgå i relationen og kommunikationen. Det er således vigtigt at have en individuel tilgang til den enkelte beboer og at gøre brug af sit kropssprog, være lyttende, spørgende og positiv. Nærvær, øjenkontakt og det at møde beboerne i øjenhøjde er ligeledes forudsætninger for en god kommunikation og omgang med beboerne.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Beboernes selvbestemmelse sikres blandt andet gennem beboermøder, der afholdes en gang om måneden. Her er beboerne med i beslutninger omkring maden, fx morgenbuffeten og den fremtidige frokostbuffet. Beboerne inddrages ligeledes i beslutninger vedrørende aktiviteter og fester.

	<p>I forhold til plejen er det vigtigt at respektere beboernes til- og fravalg og at tage individuelle hensyn til beboernes ønsker og behov. Medarbejderne forsøger blandt andet at imødekomme beboernes ønsker i relation til badedag. Viden om beboernes ønsker og vaner opnås gennem samtaler med beboerne og deres pårørende. I forbindelse med implementeringen af det nye omsorgssystem har der været samtaler med beboerne omkring specifikke ønsker, vaner og behov.</p> <p>Selvbestemmelse i forhold til klippekortsordningen forsøges opnået ved at støtte og hjælpe beboerne med at tage valg i forbindelse med brug af ordningen. Andre beboere kan selv og på eget initiativ give udtryk for ønsker til brug af klippekortet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at det indimellem kan være en udfordring at motivere beboerne til at deltage i plejen, når de er af den opfattelse, at de har lavet så meget hele livet og nu ikke gider mere. I den forbindelse forsøger medarbejderne at tale med beboerne om, hvorfor det er vigtigt, at beboerne gør mest muligt selv. Man vurderer behovet for rehabilitering i forhold til den enkelte beboer. Medarbejderne appellerer i videst muligt omfang til, at beboerne anvender egne ressourcer, men medarbejderne er samtidig opmærksomme på at prioritere beboernes ressourcer, således at beboerne opnår mest mulig livskvalitet i den forbindelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.</p>	

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne er genkendeligt personale både i forhold til fast personale og afløsere. Det er vigtigt, at medarbejderne er synlige og tilgængelige. Hver afdeling har en tavle, hvor det noteres, hvilke medarbejdere der er på vagt på de forskellige tidspunkter. Tryghed for beboerne er ligeledes, at medarbejderne over for beboerne signalerer, at de har styr på deres faglighed i relation til fx medicinhåndtering.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggelse handler for medarbejderne blandt andet om triagering, hvor man hver dag gennemgår beboerne i forhold til, om de er stabile, ustabile eller i en farezone, hvor der skal handles. Man læser et døgn tilbage i dokumentationen og tager stilling til, om der er særlige opmærksomhedspunkter, som der skal handles på, og hvem der skal handle. Dette fungerer ifølge medarbejderne rigtigt godt og skaber den nødvendige sikkerhed for beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at arbejdsgangene på afdelingerne planlægges og forløber, som de skal. Der opstår ændringer, hvilket ifølge medarbejderne er et vilkår, når man arbejder med mennesker. Den overordnede plan er dog klar for alle medarbejdere.</p>

	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er struktur omkring hjælpemidler, således at medarbejderne har de remedier, de skal bruge, til enhver opgave. På alle afdelinger er der ansvarshavende medarbejdere, som sørger for, at de nødvendige hjælpemidler er tilgængelige.</p> <p>Ændringer i en beboers tilstand eller adfærd dokumenteres, og indgår som en del af triageringen. En gang om ugen kommer en læge på plejecentret, som man kan sparre med omkring konkrete problemstillinger. Opstår en akut problematik, sker der faglig sparring, og der tages eventuelt kontakt til beboers læge.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne fortæller, at der skal indføres en ny arbejdsgang i det ene af plejecentrets to huse. Den nye arbejdsgang går ud på, at medarbejderne hver dag sætter sig ned og sparrer og dokumenterer de relevante observationer i forhold til konkrete beboere. Medicingivning skal dokumenteres med det samme. Det er medarbejdernes oplevelse, at dokumentationen via tablets fungerer efter hensigten.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger kan tilgås via VAR og kk-net, ligesom plejecentrets kvalitetssygeplejerske ligeledes kan være behjælpelig med at søge viden vedrørende forskellige faglige emner.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt.	

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	Det er beboers kontaktperson, som har det overordnede ansvar for udarbejdelse og opfølgning på besøgsplanen. Har en ændring varet 14 dage, noteres denne i besøgsplanen, da der således er tale om en vedvarende tilstand. Vikarer og afløsere får gæstekoder, således at de har mulighed for at orientere sig i beboernes besøgsplan. Ifølge medarbejderne er det som udgangspunkt afløsere og vikarer, som har gavn af besøgsplanerne. Medarbejderne beskriver, at de faste medarbejdere i dagvagt ligeledes bruger besøgsplanerne til at orientere sig om beboernes behov for pleje og omsorg i aften- og nattetimerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet

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

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

Tak for et spændende besøg og en deraf afledt fin og detaljeret rapport.

Vi har følgende kommentarer til rapporten:

-Der står flere steder at maden blev serveret i plastik bakker, og af beboerne selv øsede op herfra. Det er flere steder i Kastanjehusene efter beboers eget ønske at serveringen foregår på denne måde, og direkte afledt af graden af selvbestemmelse. Vi har haft møde med vores madleverandør og det er kun muligt at anrette og servere på fade hvis beboerne ønsker at spise det samme.

-I mål 4 : fællesskab og aktiviteter, bliver der beskrevet at retningslinier for medicinvognene ikke er overholdt. Den observation er også medtaget i mål 3. Kan i forklare hvordan den er relevant for begge mål?

BDO

I mål 4 beskrives observationen i forhold til medicinvogne, der ses ulåste, hvorfor det konstateres, at retningslinjerne ikke følges.

I mål 3 beskrives observationen i forhold til en medarbejders måde at uddele dispenseret medicin på.
"Medarbejder henter medicin til tre beboere på én gang. Der er ikke navn og cpr nr. på bægerne. To beboere tager deres medicin med det samme. En anden beboer tager ikke medicinen med det samme, og medarbejder forsøger at opmuntre beboer til at tage medicinen. Medicinen står på bordet, indtil beboer indtager den."

-I mål 5 fremgår det af den samlede vurdering at dokumentationen i besøgsplanen bør være mere detaljeret og handleansende. Cura er et forholdsvis nyt dokumentationsredskab og det fremgår ikke tydeligt af de vejledninger vi som plejehjem læner os op ad, hvor den type dokumentation skal findes. Vi har fundet at nogen af vores medarbejdere dokumenterer samme i "generelle oplysninger, vaner" som ligger udenfor besøgsplanen, og har ikke kunne finde en vejledning der tydeligt beskriver hvad der er korrekt.

BDO: Tages til efterretning.

Med venlig hilsen

Christina Thorén Lilliedal
Forstander
Kastanjehusene

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 29. oktober 2018 på Plejecentret Kastanjehusene, Københavns Kommune

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Mindre tilfredsstillende.

Ældrerådet har endvidere noteret sig, at Tilsynets vurdering er begrundet med, at Tilsynet bl.a. har fundet, at der fandtes enkelte fejl af mere alvorlig karakter, samt at disse fejl er relateret til medicin- håndteringen. I dette område har Tilsynet vurderet, at retningslinier for medicin- håndtering ikke følges konsekvent bl.a. i relation til aflåsning af medicinskabe samt tre tilfælde, hvor en medarbejder uddeler medicin til tre beboere på én gang i medicinbægre uden navn og cpr.nr. Rådet skal ikke undlade at bemærke, at medicinområdet er så vigtigt et område at arbejde korrekt med, da alle større eller mindre fejl kan få alvorlige følger for beboerne. Endvidere har Ældrerådet bemærket sig, at aktiviteter i eftermiddage og aften timer ikke er generelt kendte af beboerne, hvor beboerne viser sig ikke at være vidende om især aftenaktiviteter. Beboerne oplever derfor ikke at blive inddraget i eller have indflydelse på aftenaktiviteterne. Disse mangler og fejl går Rådet ud fra korrigeres eller allerede er korrigeret.

Endelig har Ældrerådet noteret sig som meget positivt, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse. Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver og personlig pleje m.m. Medarbejderne har endvidere særdeles tilfreds- stillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation, hvilke området Rådet finder meget vigtige og i øvrigt også har stærk fokus på.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

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

