

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejehjemmet Damsøgård

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	8
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

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
Damsøgård Plejehjem, Hanstholmvej 34, 2720 Vanløse
Leder
Jytte Hansen
Antal boliger
36 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 12. juni 2018
Datagrundlag. juni
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere, begge social- og sundhedsassistenter
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fokus på kvalitetsforbedrende indsatser, og at der er fulgt relevant op på seneste tilsyn, ligesom der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres og fokus på beboernes oplevelse af hverdagslivet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen under observationsstudiet kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde, og at der under hjælpens udførelse arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, som tager udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret.

Tilsynet vurderer, at plejen under observationsstudiet er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde ud fra beboerens behov og ønsker, og at beboeren får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som vedkommende har behov for og på en måde, som beboeren er vant til. Medarbejderen følger ikke konsekvent gældende praksis i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at der er hyggeligt samvær på fællesarealerne, og at disse er indrettet, så de indbyder til samvær og fællesspisning, og at medarbejderne er til stede omkring beboerne i løbet af dagen.

Det er tilsynets vurdering, at flere rum efterlader et rodet indtryk, ligesom tilsynet finder, at personfølsomme data ligger frit tilgængelige i skyllerummet.

Beboerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet. De oplever at have indflydelse på den hjælp, de modtager, at det er trygt at bo på plejehjemmet, og at dette i høj grad skyldes medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp, som de har behov for, samt at beboerne oplever genkendelighed blandt personalet. Det er tilsynets vurdering, at der er forskellige muligheder for, at beboerne kan anvendes deres ressourcer og have en aktiv hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at to beboere har oplevelse af gode overgange i forbindelse med hospitalsbehandling og indlæggelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, og at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har fokus på at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang og med fokus på beboernes selvbestemmelsesret. Ligesom medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryk og sikkerhed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det daglige arbejde bør rette større fokus på at anvende de eksisterende muligheder for at søge viden.

Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. På baggrund af medarbejders udtalelse er det tilsynets vurdering, at der med fordel kan rettes fokus på at sikre dokumentation af beboernes vaner og ønsker.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under observationsstudie, at medarbejderen ikke konsekvent følger gældende praksis i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne altid følges.
Tilsynet bemærker på sin rundgang, at flere rum efterlader et rodet indtryk.	Tilsynet anbefaler, at man ledelsesmæssigt retter et fokus på implementering af indsatser, der skal sikre, at plejehjemmet fremstår ryddeligt.
Tilsynet bemærker, at der i et skyllerum ligger to mapper med doseringsæsker. På begge mapper fremgår beboers navn og cpr-nummer.	Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at personfølsomme data opbevares korrekt.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver begrænset fokus på brugen af instrukser og app'en "VAR" i praksis.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes undervisning i brugen af "VAR". Tilsynet anbefaler, at betydningen af brugen af instrukser i det daglige arbejde italesættes ledelsesmæssigt over for medarbejderne. Således bidrager ovenstående til, at medarbejdernes viden holdes ajour samt vedligeholder og udvikler evnen til faglig refleksion.

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>Leder oplyser, at der er fagligt fokus på medicinområdet, og at plejehjemmet er en del af forbedringsindsatsen. På tilsynsdagen afholdes der "Kick off" på medicinområdet i forbedringsindsatsen, som leder og nogle medarbejdere skal deltage i. Der er etableret et kvalitetsteam på plejehjemmet. Der skal arbejdes efter en bestemt metode, hvor der indgår audit. Der er op til indsatsens start udarbejdet statik over medicineringsfejl, og der skal fremadrettet udføres audit en gang pr. uge.</p> <p>Der er endnu ikke udvalgt område i forbedringsindsatsen. Leder oplever, at et fokusområde kunne blive tidspunktet for medicinadministration, så dette stemmer overens med beboers behov.</p> <p>Der er pt. projekt med Meyers Madhus på plejehjemmet, hvor der er foretaget observationer og skrevet en rapport. Der er nedsat en gruppe, der skal arbejde videre med både mad og måltider. Der er fokus på at skabe det gode måltid. Der udleveres en pjece til nye medarbejdere, denne beskriver medarbejderens roller under måltiderne. Leder fremviser en planche fra et møde om måltidet. I forhold til medarbejdernes roller ved måltidet fordeles disse ved dagens start.</p> <p>I forhold til tilsynet i 2017 oplyser leder, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger, dette sker blandt andet via samarbejdet med Meyers Madhus og via forbedringsindsatsen. Siden sidste tilsyn har der været opmærksomhed på, hvordan der gives medicin.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder beskriver, at sygefraværet har været let stigende, men årsagerne er kendt. I forhold til rekruttering kan dette være en udfordring, der er dog ingen ledige stillinger pt.</p> <p>Leder oplever, at der er de nødvendige kompetencer til rådighed, dog vil leder gerne have ansat en sygeplejerske mere på plejehjemmet. I en periode var en sygeplejerske tilknyttet to dage pr. uge, hvilket var en meget positiv oplevelse, og det er leders håb, at dette kan etableres igen.</p> <p>Der arbejdes med utilsigtede hændelser, der samles af sygeplejersken, og som sikrer læring fx i teamet eller i den samlede plejegruppe. Det er typisk medicinfejl. Leder vurderer, at der ikke er mange utilsigtede hændelser, der omhandler fx sår. Leder oplever, at der er arbejdet med fast kontaktperson og der er med til at sikre tidlig opsporing.</p> <p>Der er ingen fast plejehjemslæge tilknyttet, men en læge tilser mange af plejehjemmets beboere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på kvalitetsforbedrende indsatser, og at der er fulgt relevant op på seneste tilsyn.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der arbejdes efter mission /vision for Københavns Kommunes ældrepleje. På Damsøgård arbejdes i det daglige med at skabe, det der omtales som sommerhusstemning. Det skal være hyggeligt og nært at bo på Damsøgård, og brugerundersøgelsen viser, at beboerne er glade og trygge.</p> <p>Der er flest social- og sundhedsassistenter i medarbejdergruppen (ca. 80%), og hertil en gruppe social- og sundhedshjælpere, som har været ansat i en årrække. Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagter, og der arbejdes i teams, dette fungerer godt. Der afholdes både teammøder og tværfaglige møder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og at der er fokus på beboernes oplevelse af hverdagslivet.	

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 adfærd på fællesarealer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder oplyser, at hun er bevidst om at afstemme sin kommunikation efter beboerens behov, og derfor tales der ikke så meget under hjælpens udførelse. Dette er i fuld i overensstemmelse med beboerens ønske. Medarbejder kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejder informerer løbende beboeren om, hvad hun gør. Beboeren spørges og gives valgmuligheder - eksempelvis i forhold til ønsker til påklædning - medarbejder informerer om dagens vejr, så beboeren kan tage stilling hertil.
Rehabilitering	Medarbejder medinddrager beboeren, når det er muligt. Medinddragelse sker primært i forhold til forflytninger fra seng til stol og delvist i forhold til den øvre personlige pleje. Beboeren tager kun begrænset initiativ. Medarbejder tilbyder sin støtte og motiverer, når det er relevant og nødvendigt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under hjælpens udførelse arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, som tager udgangspunkt i beboerens selvbestemmelsesret.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Medarbejder starter med at hilse venligt god morgen og trækker gardiner fra. Morgenplejen forberedes.</p> <p>Medarbejder er systematisk og målrettet i sin arbejdsgang. Der arbejdes i et tempo afstemt beboerens behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af plejen sker på en særdeles tilfredsstillende måde og ud fra beboerens behov og ønsker.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p>Boligen synes renholdt. Kørestol trænger til rengøring.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke spritter sengebord efter endt brug, hvor blandt andet vaskefad har stået. Der er spildt vand på bordet. Medarbejder forklarer, at hun vil udføre de praktiske opgaver, herunder rengøring af sengebord, når hun har serveret morgenmaden for beboeren. Tilsynet anbefaler medarbejderen, at bordet tørres af umiddelbart efter, at hjælpen er udført.</p>
Personlig pleje	<p>Medarbejder starter med at tage handsker på og tømmer urinkolben. Herefter flyttes vandglas og fjernbetjening fra sengebord. Medarbejder tager ikke handsker af imellem de to handlinger.</p> <p>Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen taler blidt og venligt til beboeren og informerer vedkommende, inden en handling foretages. Medarbejderen sikrer beboerens blufærdighed undervejs ved at afdække med et håndklæde.</p> <p>Beboeren forflyttes fra seng til kørestol og køres på badeværelset, hvor hjælpen til øvre personlig pleje udføres.</p> <p>Medarbejder tilbyder beboeren at få creme på ryggen. Beboeren takker ja hertil. Beboeren er urolig og klager over kløe på ryggen. Medarbejder masserer ryggen med et håndklæde. Beboeren udtrykker velvære herved.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerens fingernegle trænger til rensning. Beboeren tilbydes håndvask og neglerens.</p> <p>Beboeren får udleveret morgenmedicin i boligen. Medarbejder oplyser til tilsynet, at hun forinden udleveringen har kontrolleret antallet heraf på Cura.</p> <p>Medarbejder spritter ikke hænder efter aftagning af handsker. Medarbejder spritter ikke hænder, inden bolig forlades for at hente neglerenser. Tilsynet observerer, at medarbejderen husker dette, da hun forlader boligen for at gøre morgenmaden klar til beboeren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at beboeren får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som vedkommende har behov for og på en måde, som beboeren er vant til.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen ikke konsekvent følger gældende praksis i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Flere steder ses små miljøer med hjemlig indretning. Beboere ses siddende her og indtage deres morgenmad.</p> <p>Fællesarealer fremstår i tilfredsstillende rengjort stand.</p> <p>En beboer observeres gennem dagen siddende i et sofaarrangement. Først sidder beboer og ser tv, imens beboer spiser sin morgenmad. Senere ses en medarbejder sidde i samtale med beboer, og senere sidder medarbejder og holder beboer i hånden, mens der ses tv. Beboer virker veltilpas og tryk. På et tidspunkt sover beboer lidt i stolen. Da der serveres frokost, sidder beboer med de øvrige beboere og spiser.</p> <p>Tilsynet observerer flere gange i løbet af dagen, at medarbejdere og beboere sidder sammen på fællesarealerne. En beboer sidder og spiser sin morgenmad sammen med medarbejderne, der er ved at drøfte noget planlægning.</p> <p>I den fælles spisestue er der i et hjørne et lidt rodet og mindre hjemligt udtryk. Gardinet hænger løst, der er sat to spritflasker i vindueskarmen, og i reol er der boks med handsker og løse handsker på hylden. På begge sider af reolen sker opbevaring af forskellige ting.</p> <p>Tilsynet bemærker på sin rundgang, at flere rum efterlader et rodet indtryk.</p> <p>I et skyllerum observerer tilsynet, at der ligger to mapper med doseringsæsker. På begge mapper fremgår beboers navn og cpr-nummer.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet møder en frivillig, som er ved at gøre klar til cykeltur med to beboere. En beboer, som sidder ved morgenbordet, peger mod cyklen og udtrykker med stor begejstring, at hun meget gerne vil med på en tur. Beboeren har prøvet det før og fortæller, at det er en pragtfuld oplevelse. Beboeren ærgrer sig over, at det ikke er hendes tur i dag. Beboeren fortæller medbeboer, at hun kan glæde sig til turen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er hyggeligt samvær på fællesarealerne, og at disse er indrettet, så de indbyder til samvær og fællesspisning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er til stede omkring beboerne i løbet af dagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at flere rum efterlader et rodet indtryk.</p> <p>Tilsynet vurderer, at personfølsomme data ligger frit tilgængelige i skyllerummet.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet taler med 4 beboere, som alle udtrykker stor tilfredshed med at bo på plejehjemmet. En beboer fortæller, at det er bedre at bo på plejehjemmet end at bo i eget hus, fordi der i huset var mange lyde. Beboer oplever at klare sig selv i løbet af dagen, hvilket er en god ting, som beboer sætter højt.</p> <p>En anden beboer fortæller, at plejehjemmet er et godt sted at bo, det er fordi medarbejderne er søde, og at man altid kan gå til dem med stort og småt.</p>

	<p>Beboer kom oprindeligt fra Valby, så det betyder også noget, at det er en lignende bydel, og at der er mulighed for at være, den man er. Beboer trives med at bo på plejehjemmet, men overgangen fra egen bolig var meget hård. Nu er beboer glad for at bo på plejehjemmet og oplever, at være heldig med, at det blev netop det sted.</p> <p>Tre af beboerne har haft tilknytning til plejehjemmet før indflytningen, og det er tydeligt, at det er væsentligt for beboerne og deres fortælling om plejehjemmet.</p> <p>En beboer fremhæver, at det er nemt at tale med medarbejderne og ledelsen.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver at have indflydelse på den hjælp, de modtager. En beboer fortæller, at man kan spørge, om det man ønsker hjælp til. En beboer fortæller at have et ønske om en fast bestemt ugedag til badet, og at det skal være meget tidligt om morgenen, det ønske er efterkommet.</p> <p>En beboer kender til klippekortsordningen og ved at have kørt til en aftale på dobbeltcykel på ordningen. Beboer kan ikke erindre anden brug af Klippekortet. Leder fortæller, at den pågældende beboer anvender sit klippekort flittigt.</p> <p>En anden beboer kender Klippekortet og fortæller, at man kan bruge det, hvis man fx gerne vil en tur i byen. Oplever ikke at have brugt sit klippekort. To øvrige beboere mener ikke at have hørt om klippekortsordningen, også disse tre beboere, fortæller leder, er aktive brugere af ordningen.</p>
Tryghed	<p>Beboer fortæller, at det er tryggere at bo på plejehjemmet end i sit eget hus. Beboer oplever, at man bliver passet godt på. Medarbejderne er en del af det, at man kan føle sig tryk - det, at der er andre mennesker, og at hjælpen er tæt på. At man har sine egen møbler er også vigtigt.</p> <p>De øvrige beboere føler sig også trygge og nævner flere årsager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • medarbejderne er rare • man skal ikke være alene, når ægtefælle er død • der er hjælp, hvis man falder • der er altid nogen, som hjælper • man kan få låst døren om natten
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er meget tilfredse med at bo på plejehjemmet. De oplever at have indflydelse på den hjælp, de modtager, at det er trygt at bo på plejehjemmet, og at dette i høj grad skyldes medarbejderne.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere udtrykker at få den hjælp, de har behov for, ligesom hjemmene bærer præg af, at behov og hjælp er afstemt.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgang og fortæller ikke at have haft brug for at klage. Flere af beboerne beskriver, at de vil henvende sig til de medarbejdere, som de kender og lederen, hvis der opstod et problem.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle boliger fremstår rene og ryddelige, og beboerne er tilfredse med hjælpen. Hjælpemidler er rene.</p> <p>En beboer er meget glad for standarden, som beboer synes er god,</p>

	<p>En beboer fortæller, at beboer bliver bedt om at gå ud på fællesarealet, imens der gøres rent. Beboer mener godt at kunne deltage, fx ved at tørre støv af, men oplyser, at det bliver man ikke bedt om. Beboer går ikke ud med affald, og det er medarbejderne, som lægger vasketøjet på plads.</p> <p>En anden beboer ser sjældent, at der bliver gjort rent, oplever, at alt er i orden. Beboer holder struktur i boligen selv. Beboer beskriver at have evner for at tørre støv af, men det er lang tid siden, det er gjort sidst.</p> <p>En beboer fortæller, at det er beboer selv, som reder sengen.</p> <p>En beboer fortæller, at affaldsposen bæres ud, når beboer er i bad. Beboer har sagt, at beboer selv kan, men medarbejderne siger, at det skal de nok gøre.</p>
Personlig pleje	<p>Alle beboere er soignerede ved tilsynets besøg.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige grader af hjælp til personlig pleje. En beboer klarer selv al pleje, mens to andre beboere beskriver selv at tage sig af plejen, men at medarbejderne er i rummet, og beboerne gengiver, at medarbejderne guider beboerne. Beboerne fortæller, at de får hjælp til det ugentlige bad. En beboer angiver at modtage hjælp dagligt.</p> <p>Beboerne beskriver selv at være aktivt medvirkende under plejen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>To beboere kan angive, hvem som er deres kontaktperson. Alle beboerne fortæller, at de ved, hvem medarbejderne er, også selv om det kan knibe med navnene. En beboer fortæller, at det typisk er kontaktpersonen, beboer henvender sig til, hvis der er noget.</p> <p>En beboer fortæller, at det er en stabil medarbejdergruppe. Der er ikke stor udskiftning, og det er rart for beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp, som de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever genkendelighed blandt personalet.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>En beboer går i træningssal hver dag og træner i en romaskine, og holder meget af dette. Massagestolen bruges ligeledes flittigt. Næsten en times træning hver dag, som er med til at holde beboer i gang. Beboer fortæller meget om, at det er vigtigt, at man gør så meget, som man kan selv så længe som muligt. Beboer deltager ikke i praktiske gøremål i hverdagen. Oplever ikke, at medarbejderne opfordrer til at anvende egen ressourcer i forhold til det praktiske.</p> <p>Der kommer nogle gange et orkester og spiller. Beboer viser en aktivitetsplan for hele måneden, beboer deltager i en del aktiviteter.</p> <p>En anden beboer fortæller, at beboer ikke deltager i praktiske gøremål. Engang imellem har beboer været med til at plukke blomster i haven til borddækning, det er hyggeligt. Beboer fortæller at deltage i gymnastik og bankospil, beboer vil gerne deltage i de tilbud, der er. Beboer fortæller, at det er medarbejderne, som tager sig af det praktiske, såsom at tømme skraldespand og lægge vasketøj på plads. Beboer ordner skuffer og skab, når medarbejderne er gået ud, men vil ikke forstyrre deres arbejde. Beboer har deltaget i 4 dages ferie i sommerhus, det var dejligt.</p> <p>En beboer beskriver at deltage i forskellige tilbud på plejehjemmet, en beboer kan ikke redegøre for anvendelse af egen ressourcer i hverdagen eller tilbud om aktiviteter.</p>

	Det er tilsynets overvejelse, at der er et opmærksomhedspunkt omkring, at der for nogle beboere er yderligere potentiale i forhold til at udføre praktiske opgaver i hverdagen.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der er forskellige muligheder for, at beboerne kan anvendes deres ressourcer og have en aktiv hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Alle beboere, som tilsynet taler med, beskriver, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og at de taler pænt til beboerne. En beboer fortæller, at det er sjovt at drille lidt, det tager medarbejderne med godt humør og driller igen. Der er gensidig respekt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er en god og respektfuld omgangstone på plejehjemmet. Beboerne fremhæver, at medarbejderne er venlige.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	En beboer beskriver at have været syg, hvor der blev ringet til lægevagten, og beboer blev efterfølgende indlagt. Beboer oplevede, at indlæggelsen foregik stille og roligt. Medarbejderne var klar til at modtage beboer ved hjemkomsten, og der var styr på medicinen. En anden beboer kom til skade i forbindelse med et fald. Dette krævede et skadestuebesøg, hvor beboer kom med ambulance. Medarbejderne kunne ikke tage med, da de måtte blive på plejehjemmet og passe de andre beboere, men det gik fint alligevel, og en pårørende kom ind på skadestuen. Medarbejderne var klar til at tage imod beboer ved hjemkomsten. De to øvrige beboere kunne ikke erindre situationer omkring overgange.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at to beboere har oplevelse af gode overgange i forbindelse med hospitalsbehandling og indlæggelse.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne italesætter fokus på pårørende-samarbejde med afholdelse af pårørendemøder, hvor forventninger og ønsker bliver italesat. På møderne forsøger man at inspirere de pårørende til deltagelse/medvirken i aktiviteter og motiverer til, at frivillige melder sig. Der arbejdes ud fra Københavns Kommunes visioner og mission. Medarbejderne italesætter, at man på plejehjemmet ønsker at skabe en sommerhusstemning, hvor der er rart og afslappet at være. Hjemlighed og hygge er i fokus.

	<p>Man er optaget af arbejdet med Cura, idet der løbende er nye ting, man skal forholde sig til. Medarbejderne er glade for systemet. Særligt på medicinområdet er arbejdsgangen blevet lettere, ifølge medarbejderne.</p> <p>Arbejdet med forbedringsindsatsen er i sin tidlige opstartsfasen. Medarbejderne beskriver, at de har hørt om det, og der har været afholdt audits med opfølgning fra ledelse. Flere af medarbejderne skal til et møde om forbedringsindsatsen på tilsynsdagen.</p> <p>Der italesættes løbende fokus på helhedsplejen, herunder ernæring.</p> <p>Meyers Madhus har været på besøg en hel dag og efterfølgende givet anbefalinger på forskellige områder. Ifølge medarbejderne gik anbefalinger primært i forhold til køkkenet og i mindre grad i forhold til plejepersonalet. Medarbejderne beskriver, hvorledes der er fokus på deres rolle og ansvar i forhold til måltider. Det er medarbejdernes oplevelse, at der skabes en hyggelig ramme omkring måltiderne.</p> <p>Motion i arbejdstiden er i fokus. Medarbejdere har været på kursus, og der er lavet program med træning tre gange ugentligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation til beboerne. Medarbejderne pointerer, at kommunikationen altid skal afstemmes den individuelle beboer. Medarbejderne beskriver særlige opmærksomhedspunkter i forhold til dialogen med demente beboere.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en god dialog mellem beboere og medarbejdere og medarbejderne indbyrdes.</p> <p>Medarbejderne beskriver yderligere, at den gode dialog mellem beboere og medarbejdere styrkes ved, at man kender beboerne godt og arbejder efter kontaktpersonsordningen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Selvbestemmelse sikres ved at medinddrage beboerne og spørge, hvordan de ønsker hjælpen udført.</p> <p>En medarbejder beskriver betydningen af, at man formår at give beboerne oplevelsen af, at det er dem, som bestemmer.</p> <p>Gennem det indgående kendskab til den enkelte beboer sikres selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til klippekortsordningen og beskriver eksempler på, hvordan beboere motiveres til brugen heraf. Medarbejder fortæller, at en beboer ofte fravælger aktiviteter, men via klippekortsordningen kan beboeren motiveres til en-til-en aktivitet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplever, at de i hverdagen er meget inddragende, og at det er en helt naturlig tilgang at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke umiddelbart, at den rehabiliterende tilgang italesættes i samarbejdet med fysioterapeuten, men her er der primært fokus på træningsindsatsen.</p> <p>På tværfaglige møder drøftes beboernes helhedssituation og eventuelle særlige udfordringer.</p> <p>Medarbejderne reflekterer over, at man nok kan have mere fokus på medinddragelse af beboerne omkring praktiske gøremål - eksempelvis tømning af skraldepose og håndtering af vasketøj.</p>

	Medarbejder beskriver, at nogle af beboerne deltager i arbejdet i drivhuset.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang og med fokus på beboernes selvbestemmelsesret.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>I forhold til tryghedsskabende faktorer fremhæves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reagere, når beboeren kalder • Overholde indgåede aftaler • Indkig i løbet af dagen • Kontinuitet/kontaktpersonsordning <p>I forhold til faktorer, der medvirker til sikkerhed i plejen, fremhæves følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at beboerne får den rigtige medicin på de rigtige tidspunkter • at de rigtige hjælpemidler er til stede • fokus på faldforebyggelse • opfordre og motivere beboerne til at tage imod en nødvendig hjælp • fokus på håndhygiejne • fokus på, at det også er plejepersonalets opgave at sikre renholdelse af gulv, håndvask og toilet
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Planlægningen for dagen sker fra morgenstunden, og man fordeler opgaver ud fra hensyntagen til beboeres planlagte aftaler og aktiviteter.</p> <p>Man orienterer sig på forhånd om de beboere, man skal hjælpe. Enten ved at læse besøgsplanen eller tale med kolleger.</p> <p>Medarbejderne italesætter fokus på, at man ikke lader sig forstyrre, når man er hos en beboer. Oplever ikke, at der kommer unødige forstyrrelser.</p> <p>Ved ændringer af en beboers tilstand foretages en faglig vurdering, og der rettes eksempelvis kontakt til sygeplejerske, assistent eller leder.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes dokumentationen sikres ajourført i forhold til de observerede ændringer.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at der er den nødvendige tid til arbejdet med dokumentationen. Nogle gange foregår dokumentationsarbejdet i køkkenet eller på fællesarealet. Ved større opgaver kan man trække sig til et kontor, hvis man har brug for mere ro og koncentration til opgaven.</p> <p>Faglig sparring sker kolleger imellem.</p>

Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at man i det daglige arbejde ikke umiddelbart anvender instrukser og vejledninger. Medarbejderne oplever ikke at have behov herfor. Medarbejderne beskriver, at det primært er elever, som anvender instrukser og app'en "VAR". I arbejdet med elever tager medarbejderne ikke umiddelbart udgangspunkt i instrukser.</p> <p>Medarbejderne henviser dog til, at hvis man ikke har udført en opgave længe, søges information på kommunens hjemmeside eller på VAR.</p> <p>Tilsynet reflekterer med medarbejderne om, hvorledes de sikrer sig, at deres viden er ajour. I den forbindelse opfordres medarbejderne til at søge viden i eksempelvis "VAR", således at deres viden holdes ajourført og evne til faglig refleksion bibeholdes.</p>
----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og arbejdet med dokumentationen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i det daglige arbejde bør rette større fokus på at anvende de eksisterende muligheder for at søge viden.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes besøgsplanen er opbygget.</p> <p>En medarbejder oplyser, at der er mulighed for at beskrive beboerens vaner og ønsker, men erkender, at man ikke altid er så god til at få feltet udfyldt.</p> <p>Medarbejderne pointerer, at de ting, der har betydning for beboeren og medvirker til beboerens livskvalitet, er vigtige oplysninger i besøgsplanen.</p> <p>Besøgsplanen udarbejdes af kontaktpersonen og umiddelbart efter, at beboeren er flyttet ind. Døgnrytmeplanen anvendes som arbejdsredskab i forhold til nye kolleger og elever - eller hvis man skal hjælpe en beboer, man ikke kender så godt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt. På baggrund af medarbejders udtalelse er det tilsynets vurdering, at der med fordel kan rettes fokus på at sikre dokumentation af beboernes vaner og ønsker.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	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 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 medicin håndteringen 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 medicin håndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

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 mulige 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 tilsendte.

Jeg har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Jytte Hansen
Forstander
Damsøgaard Plejehjem

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelt 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.

