

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Tingbjergghjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2018

INDHOLD

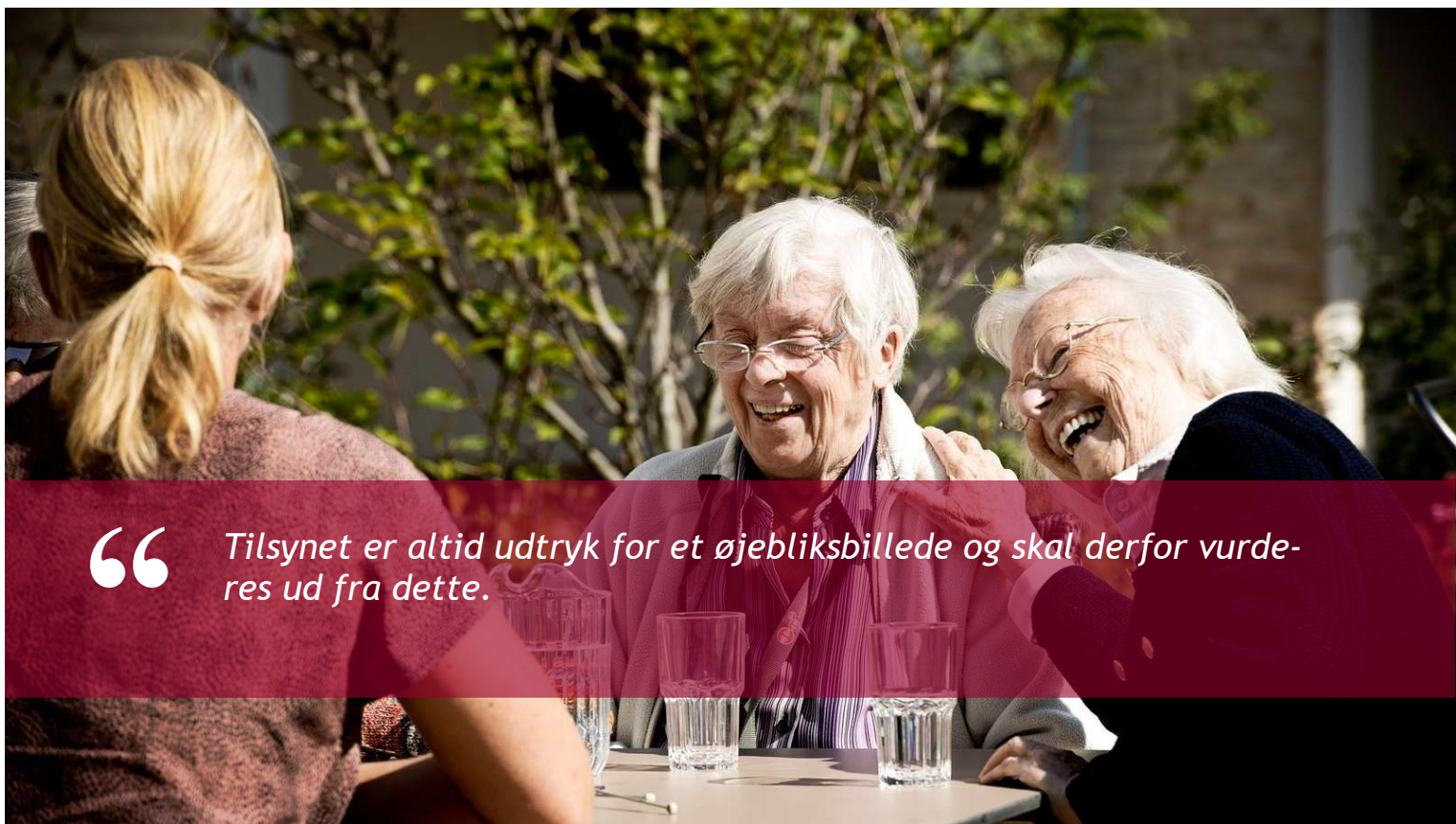
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

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
TingbjergHjemmet, Midtfløjene 1, 2700 Brønshøj
Leder
Jette Riis
Antal boliger
55 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 28. juni 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecentret Tingbjergjhemmet.

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

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at tilsynet finder, at der er et solidt kvalitetsarbejde på Tingbjergjhemmet, men at der mangler enkelte forhold for, at forholdene er helt optimale. Det er tilsynets vurdering, at de fundne mangler kan korrigeres i løbet af kort tid.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med fokus på at sikre høj faglighed i levering af kerneydelser.

Vedrørende de to observationsstudier af personlige pleje er det tilsynets vurdering, at hjælpen udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at der kommunikeres i en respektfuld tone, og at kommunikationen i høj grad er afstemt beboernes særlige behov. Hjælpen organiseres på en meget tilfredsstillende måde og sker ud fra en individuelt tilpasset måde, således at beboerne oplever velvære og tryghed. Tilsynet vurderer samtidig, at gældende retningslinjer for korrekt sikring af hygiejnen under håndtering af vasketøj, tømning af skraldepose og i forhold til håndhygiejne ikke følges tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe socialt samvær og hygge mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau. Medarbejderne er opmærksomme på at informere beboerne om dagens aktiviteter.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Det er samtidig tilsynets vurdering, at beboerne oplever medindflydelse på eget liv og i hverdagen på plejecentret. Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for, og det er tilsynets vurdering, at beboerne er bekendte med deres kontaktperson og oplever god kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages og motiveres til at gøre brug af egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne oplever, at deres ressourcer bringes i spil, hvor de selv ønsker det. Beboerne oplever respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder i en konkret situation har en mindre hensigtsmæssig adfærd i relation til en beboer med demens, idet vedkommende ikke lykkes med at tilpasse sin tilgang. Dette resulterer i, at beboeren bliver forvirret og ikke forstår medarbejders budskab.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret. Medarbejderne kan ligeledes med faglig overbevisning redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har fokus på at bruge gældende instrukser og de øvrige muligheder/redskaber, der er tilgængelige på plejecentret for at holde den faglige viden ajour. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanen i daglig praksis.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder i en konkret situation har en mindre hensigtsmæssig adfærd i relation til en beboer med demens, idet vedkommende ikke lykkes med at tilpasse sin tilgang. Dette resulterer i, at beboeren bliver forvirret og ikke forstår medarbejders budskab.	Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum med medarbejderne - som led i fremadrettet udvikling - sætte fokus på kommunikation og omgangsform særligt i forhold til beboere med demens.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at gældende retningslinjer for korrekt sikring af hygiejnen under håndtering af vasketøj ikke følges tilfredsstillende.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter fagligt fokus på arbejdsgangen omkring håndtering af vasketøj, således at denne foregår på en hygiejnisk korrekt måde.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at medarbejder ikke spritter hænder, inden beboers bolig forlades.	Tilsynet anbefaler, at korrekt håndhygiejne drøftes i et fagligt forum med medarbejderne med henblik på at sikre, at medarbejderne altid spritter hænder, inden en bolig forlades.

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>Vedrørende sidste års anbefalinger fortæller ledelsen blandt andet, at rengøring af hjælpemidler er lagt i et fast rul, og at det er aftenvagternes opgave at rengøre hjælpemidlerne. Hver anden måned er der møde med beboerne, hvor der tales om aktuelle emner. Her er rengøring af hjælpemidler blevet drøftet, og beboerne er blevet bedt om at hjælpe til med at huske på rengøring af hjælpemidler. Derudover fortæller ledelsen, at vigtigheden af målrettet kommunikation og adfærd i forhold til den enkelte beboer er blevet drøftet på diverse møder. Der er ligeledes fokus på, at medarbejderne tager dialogen i de konkrete situationer.</p> <p>Vedrørende viden om korrekt håndhygiejne forklarer ledelsen, at der tales løbende om overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. Det er ledelsens oplevelse, at alle medarbejdere er bevidste om de hygiejniske retningslinjer og efterlever disse.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er i øjeblikket i høj grad på forbedringsindsatsen. TingbjergHjemmet har valgt at evaluere pn medicin, og skal nu arbejde med den rapport, der er udarbejdet. Der nedsat et forbedringsteam med repræsentanter fra hver afdeling, der laver medicinaudits. Modellen er, at man går medicinaudit på en anden afdeling end den, man er tilknyttet.</p> <p>I tillæg til forbedringsindsatsen er der fokus på Det Gode Ældrelev i forhold til klippekort og flere ressourcer i aftentimerne. Med flere ressourcer i aftentimerne er det muligt at lave aktiviteter og afholde arrangementer om aftenen, hvilket ifølge ledelsen bidrager positivt til beboernes livskvalitet. I forhold til klippekortet er der fokus på at tale med alle beboere om ønsker til klippekortsaktiviteter.</p> <p>Afdelingerne er gået i gang med at lave opfølgning på indflytningssamtaler, hvor man inviterer pårørende ind noget tid efter, at den første indflytningssamtale er afholdt. Der er i høj grad fokus på pårørendesamarbejdet, og nøgleordene er kommunikation, tæthed og nærhed.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er lavet om på strukturen i sygeplejemøderne, således at der nu afholdes sygeplejemøder på tværs af afdelinger. Her gennemgås praktiske ting i forhold til fx brugen af VAR eller Cura.</p> <p>Endelig er der fortsat fokus på Cura, hvor man auditerer journalerne. Der køres fortsat en-til-en-undervisning. Derudover er der fokus på at give nye medarbejdere en grundig introduktion til systemet. Medarbejderne opfordres til at ringe til supporten, når de har brug for hjælp. Supporten har undervist medarbejdere på plejecentret, og der er planer om endnu en undervisningsgang. Ledelsen oplever dette som et rigtig godt tilbud.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	Vedrørende den lidt høje personaleomsætning fortæller ledelsen, at deltidstillinger er besat med blandt andet sygeplejestuderende, som skal videre til et fuldtidsarbejde, når de har afsluttet deres uddannelse.

	<p>Deltidsstillingen er nu opnormeret til 21 timer, og det er ledelsens håb, at dette vil bidrage til at mindske personaleomsætningen. Der har været udskiftninger på en enkelt afdeling, mens medarbejderne på de øvrige afdelinger har relativ høj anciennitet. Et par medarbejdere er stoppet af private årsager og enkelte er på barsel. Ifølge ledelsen sker størstedelen af personaleflowet i aftenvagten. Der er et par vakante stillinger i aftenvagt, som det ifølge ledelsen er vanskelige at besætte.</p> <p>De forebyggelige indlæggelser skyldes primært to beboere. En beboer bliver løbende indlagt, men udskrives sig selv, inden vedkommende er færdigbehandlet.</p> <p>Souschef får indberettede utilsigtede hændelser til kvalitetssikring. De utilsigtede hændelser tages op på sygeplejemøderne og videresendes til afdelingslederne. Der er tre dele i arbejdet med utilsigtede hændelser, herunder afdelingsvis dialog på personalemøder, informering af afdelingsledere på rapportmøde og utilsigtede hændelser som tema på sygeplejemøderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Tingbjergghjemmet har organiseret sig med en forstander, en souschef og en kvalitetssygeplejerske. Souschefens primære opgave er at lægge strategi og lave indsatsplaner. Plejecentret har tre afdelinger med hver en afdelingsleder, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Der er minimum én social- og sundhedsassistent i hver vagt på hver etage. Der er overlap mellem vagter.</p> <p>Plejecentret har ansat en fysioterapeut, og der er tilknyttet en ergoterapeut, som kommer på plejecentret to dage om ugen. Derudover er der fysioterapeuter, som varetager vederlagsfri fysioterapi.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer på hver etage en gang om måneden. Det er ledelsens oplevelse, at terapeuter og plejemedarbejdere er gode til at samarbejde.</p> <p>Tingbjergghjemmet har fået plejehjemslæge, som underviser efter behov. Derudover underviser plejehjemslægen i konkrete situationer i det daglige, hvilket medarbejderne, ifølge ledelsen, har stor glæde af.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde og med fokus på at sikre høj faglighed i levering af kerneydelser.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til stemning og omgangstone på plejecentrets fællesarealer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejderen kommunikerer i en venlig og respektfuld tone til beboeren. Beboeren smiler ved gensynet af medarbejderen og fortæller tilsynet, at medarbejderen er fantastisk og gør sit arbejde godt. Under hjælpen til badet taler beboeren og medarbejderen hyggeligt sammen om det, der rører sig hos beboeren. Der grines og synges undervejs. Beboeren er meget meddelsom, og medarbejderen lytter interesseret og stiller yderligere spørgsmål. Således observeres dialogen meget værdig. Det er tydeligt, at beboeren nyder dialogen med medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u> Beboeren tiltales ved fornavn. Der kommunikeres i en stille og venlig tone til beboeren. Medarbejder fortæller flere gange beboeren, hvad der skal ske. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats undervejs. Medarbejder er opmærksom på at tale med beboeren under hele forløbet. Der bringes emner i spil relateret til plejen og hverdagsagtige emner, som synes relevante for beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen inddrager beboeren i valg af påklædning. Medarbejder fortæller, at hun kan se, at der er hul i bukserne og foreslår, at de finder et andet par. Medarbejderen spørger beboeren, om han vil drikke kaffe, inden han hjælpes helt færdig. Beboeren vælger kaffe først, og medarbejder kvitterer med bemærkning om, at det havde hun næsten regnet ud på forhånd. Beboeren gives valgmuligheder, når dette er relevant, og holdes løbende informeret om, hvad der skal ske.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u> Beboeren spørges ind til, hvad hun ønsker at få på i dag. Medarbejderen fortæller, at det bliver meget varmt i dag. Medarbejderen kommer med forslag. Beboeren træffer sine valg, som respekteres. Beboeren holdes løbende informeret om, hvad der skal ske. Medarbejderen viser beboeren sin iPad og fortæller, at her kan hun præcist se, hvordan man skal lægge et kateter. Medarbejderen forsikrer beboeren, at hun har prøvet det mange gange før og derfor ved, hvordan man gør.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Hjælpen til bad udføres med fokus på den rehabiliterende tilgang. Beboeren opfordres til at gøre det, han selv kan. Medarbejderen fortæller, at da beboer og medarbejder kender hinanden godt, har beboeren ikke behov for at blive motiveret til at være aktiv under hjælpen, men gør dette helt automatisk. Efter badet tilbydes beboeren et glas koldt vand, som hentes i køleskabet. Medarbejderen formår at skabe en god og positiv stemning omkring morgenplejen. Beboeren virker veltilpas.</p>

	<p>Beboeren rykker for sin morgenmad, og medarbejderen skynder sig at blive færdig og fortæller umiddelbart efter, at nu er de færdige, og beboer må gerne gå i spisestuen. Ved ankomst til spisestuen bydes beboeren velkommen af en medarbejder.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang. Beboeren medinddrages under mindre forflytninger i sengen, ved liftning og under hjælpen til øvre personlig pleje på badeværelset.</p> <p>Medarbejder anvender ikke vend-let-lagen og forklarer, at beboeren om morgenen sagtens selv kan vende sig, og at hun derfor skal gives muligheden for at blive medinddraget mest muligt. Primært om aftenen, hvor beboeren er mere træt, anvendes vend-let-lagnet.</p> <p>Medarbejderen spørger beboeren, om hun gerne vil lytte til noget klassisk musik. Beboeren takker ja hertil, og radioen tændes.</p> <p>Beboeren virker afslappet og tilpas under hjælpen til personlig pleje. Under oplægning af kateter klager beboeren lidt over smerter. Begge medarbejdere støtter beboeren bedst muligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der kommunikeres i en respektfuld tone, og at kommunikationen i høj grad er afstemt beboernes særlige behov.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Medarbejderen har fra morgenstunden informeret beboeren om, at det er badedag.</p> <p>Medarbejderen udfører hjælpen uden forstyrrelser. Medarbejderen arbejder hurtigt og effektivt. Tempoet synes at passe beboeren, som fortæller, at han har nydt badet. Medarbejder oplyser, at beboeren kan være utålmodig, og derfor skal hjælpen udføres lidt hurtigt og effektivt.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder starter med at gøre klar til hjælp til nedre personlig hygiejne i sengen. Medarbejder konstaterer, at beboerens kateter er røget ud. Beboeren informeres om, at der skal lægges et nyt. Beboeren tildækkes igen, før medarbejderen går fra boligen for at hente sygeplejeartikler til oplægning af nyt kateter. Medarbejderen venter nogen tid på kollega, der skal hjælpe. Medarbejderen rykker et par gange for kollegas hjælp. I ventetiden tales hyggeligt med beboeren.</p> <p>Under oplægning af katetret samarbejder de to medarbejdere om opgaven, og rollefordelingen er afstemt. Da opgaven er udført, spørger kollega, om der er andet, hun kan hjælpe med. Medarbejder takker nej hertil, hvorefter kollega forlader boligen.</p> <p>Der arbejdes i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje organiseres på en meget tilfredsstillende måde.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Oprydning sker efter, at beboeren har fået serveret morgenmad. Tilsynet observerer ikke udførelse af praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u></p> <p>Beboerens sengetøj skiftes, idet dette er vådt. Medarbejder tager skraldepose og sengetøj i hænderne. Medarbejder er iført handsker. Medarbejder afleverer skraldepose et sted og går gennem spisestue og ned ad en gang med det urene sengetøj i hænderne. Tilsynet taler med medarbejderen om, at arbejdsgangen ikke er korrekt.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Tilsynet overværer ikke direkte hjælpen til badet, idet døren til badeværelset lukkes af hensyn til beboerens blufærdighed. Tilsynet kan dog høre, at beboeren i høj grad medinddrages og motiveres til at anvende egne ressourcer. Beboeren udtrykker høje lyde, griner og råber, imens badet udføres. Medarbejderen spørger, om der er noget galt, hvortil beboeren svarer, at det kilder, når han bliver tørret. Der grines sammen, og medarbejderen fortæller beboeren med et grin, at hun jo altså er nødt til at tørre ham godt. Beboeren informeres om, at det bliver en særlig varm dag og opfordres til at undvære undertrøjen. Beboeren erklærer sig enig.</p> <p>Efter badet gøres beboerens inhalationsmedicin klar. Medarbejderen anvender sin iPad til at søge de nødvendige oplysninger. Der er lidt lang svartid på systemet. Medarbejderen fortæller beboeren, at dette ikke har den store betydning, da de jo har masser af tid. Medarbejderen foreslår beboeren, at han i ventetiden ser lidt TV.</p> <p>Da beboeren har fået sin medicin, tilbydes hjælp til børstning af protese. Medarbejderen opfordrer beboeren til at gå med på badeværelset for at skylle mund.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke spritter hænder, inden boligen forlades.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder og en kollega lægger nyt kateter på beboeren. Begge medarbejdere følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne under hele processen.</p> <p>Beboeren liftes op og køres på badeværelset. Beboeren gives tid til at være alene på badeværelset, mens medarbejderen rydder op og ordner praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Inden hjælpen til øvre personlig pleje gives, spørger medarbejder venligt beboeren, om hun er klar til at få hjælpen. Tilsynet bemærker, at medarbejder løbende inddrager og motiverer beboeren til at gøre, hvad hun selv kan.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje i høj grad sker ud fra en individuelt tilpasset måde, således at beboerne oplever velvære ved at modtage hjælpen.</p> <p>Tilsynet vurderer samtidig, at gældende retningslinjer for korrekt sikring af hygiejnen under håndtering af vasketøj, tømning af skraldepose og i forhold til håndhygiejne ikke følges tilfredsstillende.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Afdelingernes fællesareal er indrettet med fokus på hjemlig hygge, og miljøet inspirerer til socialt samvær. Døre står åbne til terrasse/altan, så beboerne får frisk morgenluft ind og inspireres til at gå udenfor og nyde det gode vejr.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne hilser venligt på de beboere, som kommer ind på fællesarealerne.</p> <p>Om morgenen sidder flere beboere på afdelingernes fællesareal og spiser morgenmad. Bordene er dækket med blomster. Morgenmaden serveres ud fra den rehabiliterende tilgang. Brødkurve, vandkander og termokander står på bordet, så beboerne kan betjene sig selv, hvis de magter dette.</p> <p>Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige. På gangarealer er placeret små borde med tilhørende lænestole, således at beboerne kan sætte sig og tage et hvil.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I formiddagstimerne observerer tilsynet en beboer, som sidder på altanen og nyder sin morgenkaffe. En anden beboer ser TV, imens morgenmaden indtages. På en afdeling går en fysioterapeut rundt og taler med beboere om træning og motiverer til deltagelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder sidder foran en beboer og giver instrukser - der er god kontakt mellem de to. Det samme er tilfældet i forhold til en anden situation mellem beboer og medarbejder. Det er tilsynets indtryk, at pågældende beboer har brug for en snak, hvilket medarbejderen giver sig tid til. Dialogen foregår lavmælt og i øjenhøjde. Medarbejderen lægger roligt en hånd ovenpå beboerens.</p> <p>Senere på dagen observerer tilsynet beboere, som anvender motionscyklerne i stueetagen. Andre beboere er på vej ud og cykle eller de skal i kirke. Tilsynet bliver oplyst, at der på tilsynsdagen både er aktiviteter formiddag og eftermiddag. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er opmærksomme på at informere beboerne om de forestående aktiviteter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter, og at der er særdeles tilfredsstillende fokus på at skabe socialt samvær og hygge mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau. Medarbejderne er opmærksomme på at informere beboerne om dagens aktiviteter.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet bemærker, at flere af beboerne er hukommelsessvækkede, og derfor har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål. De hukommelsessvækkede beboere giver dog generelt udtryk for, at de trives på plejecentret, men erkender samtidig, at de har svært ved at huske. En beboer fortæller, at hun lige har haft fødselsdag, og at dette blev fejret med familien på plejecentret. Beboeren havde en dejlig dag. Gennem observationer i samværet med beboerne får tilsynet dog en fornemmelse af, at beboerne trives, er trygge og veltilpasse.</p> <p>De beboere, som kan svare relevant, giver generelt udtryk for, at de er glade for at bo på plejecentret.</p>

	<p>En beboer fortæller, at familien er glade for, at beboeren trives. Dagen går på en god måde, hvor man bliver underholdt med forskellige arrangementer. En anden beboer fremhæver, at hun sætter stor pris på leders synlighed og tilstedeværelse. Hvis leder overhovedet har mulighed, kommer hun altid, hvis der er noget, beboer er ked af.</p> <p>En enkelt beboer svarer fåmælt og virker trist. Tilsynet får oplyst, at beboeren er depressiv og i medicinsk behandling og drøfter igangværende indsatser i forhold til at sikre beboerens trivsel. Tilsynet konstaterer herefter, at medarbejderne har fagligt fokus på udfordringen.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt, at de har selvbestemmelse. En beboer forklarer, at man kan give udtryk for ønsker og behov, der opfyldes, hvis det overhovedet er muligt. Er det ikke muligt, får man en forklaring på baggrunden for dette. Man får lov at have sine rutiner. Beboer spiser fx morgenmad i sin bolig. Beboer fortæller, at hun står tidligt op, og nattevagten laver derfor altid en kop kaffe til hende, inden hun går hjem. Dette glæder beboer sig over. En beboer fortæller, at hun ikke tror, at hun nogensinde har fået et "nej" til noget.</p> <p>En anden beboer har en oplevelse af, at man er fri, og at man kan gøre, hvad man vil inden for rammerne. Det bliver altid respekteret, når man siger til eller fra over for noget.</p> <p>Beboerne er bekendte med klippekortsordningen, men har ikke brugt den.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for, at de er trygge ved at bo på plejecentret. En beboer fortæller, at nattevagterne kommer næsten omgående, hvis hun kalder på hjælp om natten. Det er trygt, at der er medarbejdere til stede hele døgnet. En anden beboer udtrykker tristhed og fortæller, at hun har mistet livslysten. Beboeren føler sig ensom. Tilsynet får oplyst af medarbejder, at beboeren deltager i mange aktiviteter og på egen hånd selv går ud af boligen for at væres sammen med andre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medindflydelse på eget liv og i hverdagen på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer forklarer, at hun taler med leder, hvis der er noget, hun er utilfreds med eller har behov for. Leders dør er altid åben. Selv om leder har travlt, giver hun altid udtryk for, at man er velkommen til at sætte sig, og tager sig tid til en snak.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle beboere er tilfredse med den hjælp, de modtager til praktiske opgaver. En beboer oplever, at hun er lidt forkælet og får mere hjælp, end hun måske har krav på. En anden beboer glæder sig over sin oplevelse af, at rengøringshjælpen er meget grundig. En tredje beboer tilslutter sig dette udsagn og fortæller med et smil på læben, at hun kalder sin rengøringshjælp for "hvirvelvind".</p> <p>Boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er generelt tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. En beboer er taknemmelig for, at hun hver morgen får en god hjælp til personlig pleje, hvorefter hun nyder sin morgenkaffe. En beboer fortæller dog, at han er lidt generet, fordi han synes, at det er svært at modtage hjælp fra forskellige medarbejdere. Derfor siger han af og til fra og klarer tingene selv.</p>

	Tilsynet observerer, at en beboers hår trænger til vask. Beboeren har badedag på tilsynsdagen. Tilsynet får oplyst, at beboeren i dag ikke kunne motiveres til at modtage badet. Badet vil blive tilbudt igen i morgen.
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at have kendskab til deres kontaktperson og oplever kontinuitet i hjælpen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun lige har fået en ny kontaktperson. Det er mere eller mindre de samme medarbejdere, der kommer og hjælper beboer i boligen.</p> <p>En anden beboer oplever at møde mange medarbejdere med anden etnisk baggrund, som kan være svære at forstå. Beboer pointerer, at alle medarbejdere virker søde og rare.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne er bekendte med deres kontaktperson og oplever god kontinuitet i plejen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever generelt, at de er inddraget, og at de motiveres til så vidt muligt at gøre brug af egne ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun deltager i aktiviteter næsten hver dag. I dag skal beboer på cykeltur og til gudstjeneste. Det ser beboer meget frem hertil. Derudover nyder beboer samværet med sine medbeboerne. Beboer fortæller yderligere, at hun går til træning og viser stolt, at hun kan rejse og sætte sig 50 gange. Beboeren tilbydes gåture rundt om plejecentret for at holde sin gangfunktion ved lige.</p> <p>En anden beboer fortæller, at han er meget bevidst om at holde sig i gang og selv at gøre det, han kan. Beboer viser tilsynet en oversigt over aktiviteter, som han deltager i efter ønske. Beboer nyder særligt de udendørs aktiviteter. En tredje beboer beskriver ligeledes, at hun er meget opmærksom på at bruge sine ressourcer så længe som muligt. Beboer vasker sig selv dagligt og sørger for at holde orden i boligen. Beboer går til gymnastik og går ture. Der er masser af aktiviteter og arrangementer samt fester hver måned. Nogle gange om aftenen og nogle gange om eftermiddagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages og motiveres til at gøre brug af egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne oplever, at deres ressourcer bringes i spil, hvor de selv ønsker det.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt god kontakt til medarbejderne, der opleves at tale med anerkendelse og respekt.</p> <p>En beboer oplever, at alle medarbejdere er søde og venlige imod hende. En anden beboer beskriver medarbejderne som vældigt søde og hjælpsomme. Nogle gange har de lidt travlt, men beboer oplever ikke, at det påvirker kvaliteten af den hjælp, hun modtager.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder, som skal have en beboers samtykke til at deltage i tilsynet, møder beboeren på et gangareal. Beboeren er sammen med en anden medarbejder på vej ud for at sidde på altanen. Beboer opfordres til at følge med tilbage i boligen, og beboer gør, som medarbejderen foreslår.</p>

	Medarbejderen taler meget højt til beboeren, der bliver forvirret og påvirket af ændringen i planen. Beboeren synes ikke at forstå medarbejderens hurtige og mange informationer. Tilsynet foreslår selv at informere beboeren. Tilsynet sætter sig på hug foran beboeren og informerer om besøget. Beboeren samtykker og bliver rolig.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende adfærd og kommunikation fra medarbejdernes side. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder i en konkret situation har en mindre hensigtsmæssig adfærd i relation til en beboer med demens, idet vedkommende ikke lykkes med at tilpasse sin tilgang, hvilket resulterer i, at beboeren bliver forvirret og ikke forstår medarbejders budskab.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste af de beboere, tilsynet taler med, har ikke erindringer vedrørende overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun var på rehabiliteringscenter inden indflytning på plejecentret. Beboer oplevede god effekt af opholdet, da hun fik trænet sin gangfunktion. Det er fortsat ikke muligt for beboer at klæde sig på ved egen hjælp, men beboer har accepteret dette, da gangfunktionen er det vigtigste for beboer at bibeholde.</p> <p>En anden beboer forklarer, at hun har været på hospitalet en enkelt gang, imens hun har boet på plejecentret. Beboer oplevede ikke problemer i den forbindelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er stort fokus på klippekortet. Der er fokus på at finde ud af, hvad den enkelte beboer profiterer af, hvilket både kan være større fællesaktiviteter eller mindre en-til-en-aktiviteter. Der gøres meget ud af at forklare beboerne, hvad de kan bruge klippekortet til, og beboerne mindes løbende om, at de har klippekortet. Det er muligt at bruge klippekortet både dag og aften. Klippe-kortsaktiviteterne noteres i kalender og skrives efterfølgende ind i Cura.</p> <p>Der arbejdes fortsat meget med Cura, der opleves som værende tidskrævende. Medarbejderne oplever, at de efterhånden er ved at være fortrolige med systemet. Dokumentationsarbejdet er ifølge medarbejderne mere krævende end tidligere. To af medarbejderne er en del af kvalitets-teamet på medicindelen. Der er fokus på ajourføring og opdatering.</p> <p>I forbindelse med forbedringsindsatsen er der nedsat et forbedringsteam bestående af sygeplejerske, souschef og en social- og sundhedsassistent fra hver afdeling. Formålet med forbedringsindsatsen på medicin er at finde hensigtsmæssige arbejdsgange i forhold til medicinadministration og -håndtering.</p>

	<p>Der er udarbejdet en rapport på baggrund af foretagne analyser, og der skal nu arbejdes videre med rapporten. Medarbejderne fortæller, at social- og sundhedsassistenterne i øjeblikket er ved at blive oplært i audit-skemaerne.</p> <p>Sygeplejemøderne er ligeledes en del af kvalitetsarbejdet, og medarbejderne fortæller, at de blandt andet har haft rigtig meget gavn af sygeplejemøderne i forhold til arbejdet med Cura. På sygeplejemøderne er der desuden stort fokus på, hvordan der kan arbejdes igennem VAR, og der samles op på UTH-indberetningerne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det vigtigste fokus i kvalitetsarbejdet, at beboerne er i centrum i forhold til alt, hvad der foregår på plejecentret. Der afholdes demokratimøder, og plejecentrets leder afholder "Tingbjerg-puls" med fokus på det gode ældreliv. Her drøftes eksempelvis madønsker, ønsker til fester eller underholdning og meget andet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at en god kommunikation er at udvise respekt og anerkendelse over for alle beboere. Det er vigtigt at tilpasse sin kommunikation til den enkelte, da alle beboere er forskellige. I forhold til nogle beboere kan der gøres brug af humor, mens dette ikke er tilfældet i relation til andre. Kommunikationen tilpasses ligeledes beboers dagsform og humør fra dag til dag.</p> <p>I forhold til beboere med demens gøres brug af kropssprog i form af fx spejling og guidning. Det handler om at opbygge tillid og en god relation gennem særligt kropssprog og ansigtsmimik.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at selvbestemmelse er at spørge, hvad beboerne vil og ikke vil. Nogle beboere kan selv vælge deres tøj, mens andre gives valgmuligheder. Beboerne spørges hver dag ind til, hvad de gerne vil have til morgenmad. Selvbestemmelse er ligeledes den måde, maden serveres på, således at beboerne selv kan bestemme, hvad de gerne vil spise.</p> <p>En gang om måneden afholdes hverdagsdemokratimøder, hvor medarbejdere fra køkkenet deltager. Medarbejder fra Aktiviteten kommer ligeledes op på afdelingerne og spørger ind til ønsker til ture og aktiviteter.</p> <p>Til- og fravalg respekteres altid. Er der noget, beboerne ikke ønsker, kan man forsøge at motivere og bruge pædagogiske virkemidler.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er en integreret del af hverdagen på plejecentret, og der er et gennemgående fokus på, at beboerne selv gør det, som de kan.</p> <p>Der er tilbud for enhver smag i aktivitetsrummet. Til højtider bliver der fx skrællet æbler, asier og kartofler. I forbindelse med fester er beboerne med til at lave blomsterdekorationer, bordkort og at folde servietter. Der er mandeklub, nogle beboere går i kirke, og andre holder meget af at være med på cykelture. Beboerne smører selv deres mad og forsyner sig fra fade og skåle. På nogle afdelinger er der beboere, som er med til at dække bord og rydde af. Dette er dog lidt i perioder, alt efter beboernes funktionsniveau og lyst til at varetage praktiske opgaver på fællesarealerne.</p> <p>I forbindelse med plejen er medarbejderne opmærksomme på, at beboerne deltager med de ressourcer, de har.</p>

	<p>Medarbejderne er opmærksomme på fx at opfordre beboerne til at gå med deres rollator, selv om de måske hellere vil bruge deres kørestol.</p> <p>I forhold til det rehabiliterende arbejde samarbejdes med fysioterapeut og ergoterapeut. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden, hvor alle beboere gennemgås. Der er ligeledes dialog og samarbejde med ergo- og fysioterapeuter i hverdagen, og der tales om, hvordan plejemedarbejderne kan understøtte træningen i den daglige pleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og beboernes selvbestemmelsesret.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne er at være lyttende, forstående, omsorgsfulde og at overholde de aftaler, der indgås. Kontaktpersonordningen og kontinuitet er med til at skabe tryghed for beboerne, ligesom der gøres brug af faste afløser. Det at forsikre beboerne om, at man som medarbejder har styr på beboernes sundhedsmæssige problematikker, samt at gå med dem til lægetjek, er desuden tryghedsskabende faktorer for beboerne.</p> <p>Sikkerhed for beboerne sker gennem at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende. Dokumentation er med til at skabe sikkerhed for beboerne, ligesom det er med til at skabe sikkerhed, at der løbende kommer en læge og tilser beboerne. Det tværfaglige samarbejde er ligeledes sikkerhedsskabende, herunder faldforebyggelse, forflytninger, fokus på væskeindtag og hygiejne. Køkkenet er en del af arbejdet med diabetes og tygge- og synkeproblemer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Der afholdes morgenrapport, hvor tre medarbejdere deltager sammen med plejecentrets leder og nattevagter. Der arbejdes ud fra et planlægningskema og så vidt muligt i overensstemmelse med kontaktpersonordningen. Dagen planlægges om morgenen, hvor beboerne og dagens opgaver fordeles. Af og til udarbejdes planlægningskemaet en dag i forvejen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de forbereder plejen, forinden den påbegyndes, for at undgå forstyrrelser. Har man behov for at være to medarbejdere hos en beboer, er dette ligeledes planlagt om morgenen. Medarbejderne oplever, at det er meget sjældent, at man forstyrrer hinanden i morgenplejen, og det er ikke medarbejdernes oplevelse, at de bliver forstyrret af telefonopkald.</p> <p>Når medarbejderne observerer ændringer i en beboers tilstand eller adfærd, drøftes dette på formiddagsmøde, og der dokumenteres i Cura. Hvis der er tale om noget akut, drøftes situationen med en kollega, og der tages kontakt til sygeplejerske eller læge, hvis det vurderes, at der er behov for dette.</p>

Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at der er tid til at dokumentere. Det skal tilrettelægges, såfremt man har behov for at gå fra til at dokumentere. En medarbejder oplever, at det indimellem kan svært at få tid til at dokumentere, da der kan være en del forstyrrelser. En anden medarbejder fortæller, at hun af og til vælger at tage sin tablet med ind i dagligstuen og sidde der og dokumentere, da en beboer kan være urolig. Beboer bliver rolig, hvis man sætter sig sammen med hende og drikker en kop kaffe. Medarbejdernes tilstedeværelse giver ro.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan få hjælp og sparring til dokumentationsopgaven, hvis de har behov for dette. Ifølge medarbejderne har de rigtig gode muligheder for at sparre med plejecentrets sygeplejersker. Derudover kan der tages kontakt til supporten, som ligeledes er en rigtig god hjælp.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne bruger VAR i forbindelse med sygeplejemæssige opgaver. Derudover tales der med sygeplejerskerne. Der er ligeledes indsatskataloget, hvor man fx kan orientere sig om de forskellige faggruppers kompetenceområder. En medarbejder fortæller, at hun har erfaret, at indsatskatalogets overskrifter stemmer overens med overskrifterne i Cura. Dette er ifølge medarbejderen værdifuld viden, idet mange oplever udfordringer i forhold til, hvad der skal dokumenteres under hvilke overskrifter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne har fokus på at bruge gældende instrukser og de øvrige muligheder/redskaber, der er tilgængelige på plejecentret for at holde den faglige viden ajour.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen skal indeholde detaljerede, individuelle og fyldestgørende beskrivelser af beboernes behov for hjælp gennem hele døgnet, herunder gerne beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale tilstand. Medarbejderne fortæller, at de bruger besøgsplanen, når de skal ind til beboere, de ikke kender så godt. Besøgsplanerne revideres løbende. Elever bruger ligeledes besøgsplanen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanen i daglig praksis.</p>	

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

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats. Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

Ok herfra.

Med venlig hilsen

Jette Riis
Forstander
TingbjergHjemmet

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

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

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

www.bdo.dk

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

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

