Tilsynsrapport

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Møllehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
November 2018

BDO

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 Tracerforløb 11
3.4 Interview med beboere 14
3.5 Gruppeinterview af medarbejdere 17
4.0 Tilsynets formål og metode 21
4.1 Formål og indhold 21
4.2 Metode 21
4.3 Vurderingsskala 22
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse 23
5.0 Yderligere oplysninger 24
6.0 Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer 25
7.0 Bilag – Formel høring 27

Forord

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

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

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

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Møllehuset, Edith Rodesvej 11, 2200 København N
Leder
Iben Alsholm
Antal boliger
79
Dato for tilsynsbesøg
Den 20. og 21. november 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets leder • Observationsstudier • Tracerforløb • Tilsynsbesøg hos 8 beboere • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundheds-assistent, 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Der er sket opfølgning på tilsynets anbefalinger for 2017.
Tilsynet vurderer, at relevante emner er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt at der arbejdes målrettet med at højne kvaliteten i opgaveløsningen. Der er ledelsesmæssigt meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Ved observationsstudier af aftensmåltider er det tilsynets vurdering, at der kommunikeres på en venlig og inddragende måde med beboerne om maden. Der er i et tilfælde ikke tydelig kommunikation omkring retternes art, og hvordan maden er tiltænkt serveret fra køkkenets side. Der er generelt selvbestemmelse for beboerne og en rehabiliterende tilgang i måltidet, som dog kan udfoldes yderligere. Arbejdet er generelt tilrettelagt hensigtsmæssigt i forhold til de ressourcer, der er til rådighed. Tilsynet vurderer i et enkelt tilfælde, at administrationen af medicin kan medføre risiko for utilsigtede hændelse.
Fællesarealer er indrettet i forhold til målgruppen. Der ses eksempler på socialt samvær og interaktion mellem medarbejdere og beboere, og stemningen er venlig og hyggelig.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt har vanskeligt ved at svarer på spørgsmål om aktiviteter i aftentimerne og sammenhænge i aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne kun i begrænset omfang er involveret i planlægning af aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne. Medarbejder i 17-21 vagt har på tilsynsdagen i en periode vanskeligt ved at finde beboere at have aktivitet med. Der er udarbejdet rammer for, hvorledes der arbejdes med aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne. Det er tilsynets vurdering, at det ikke er alle medarbejdere, som har forstået, hvordan indsatsen med aktiviteter om aftenen skal foregå. Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne er en del af arbejdet på plejecentret.
Beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter i eftermiddags og aftentimerne er ikke konsekvent beskrevet i dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejder i 17-21 vagt orienterer sig om øvrige aktiviteter og særlige behov på dagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed på plejecentret. Beboerne oplever tilfredshed med den tildelte hjælp samt praktisk og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i den hjælp, de modtager, ligesom beboerne oplever inddragelse af egne ressourcer i hverdagen. Beboerne oplever generelt respekt og trivsel i hverdagen med en god kontakt til medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for en respektfuld kommunikation og for, hvorledes beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne beskriver tilfredsstillende arbejdsgange i hverdagen. Medarbejderne oplever, at der forekommer forstyrrelser i arbejdet med dokumentationen.
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bekendte med instrukser og vejledninger, og at besøgsplanerne anvendes som tiltænkt.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejdernes arbejdsgang kan optimeres yderligere for at sikre størst mulig ro omkring måltider. Ligeledes bemærker tilsynet, at en beboers bestik lægges ved tallerkenen, så beboer anvender kniven til at spise med.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med organisering af måltidet og i et konkret tilfælde at sætte fokus på beboernes ressourcer ved måltidet.
Tilsynet bemærker, at maden ikke præsenteres ved rettens rette navn og indhold, samt at en beboer serveres mad med to slags sauce.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med, at maden præsenteres ved rettens rette navn og sammensætning, samt at retter serveres og tilbydes, som de er tiltænkt fra køkkenet, med mindre beboerne ønsker andet.
Tilsynet bemærker i et enkelt tilfælde, at administrationen af medicin kan medføre risiko for utilsigtede hændelse.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at retningslinjer for medicinadministration overholdes.
Tilsynet bemærker, at beboerne ikke har et tydeligt kendskab til aktiviteter i aftentimerne, samt at de ikke oplever at være inddraget, i hvilke aktiviteter der tilbydes.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med, at beboerne inddrages i forhold til ønsker til aktiviteter i aftentimerne, samt at aktiviteterne tydeliggøres for beboerne.
Tilsynet bemærker, at der ikke konsekvent i dokumentationen er beskrivelser af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter.	Tilsynet anbefaler, at beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter i hverdagen sikres beskrevet i dokumentationen.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	**Data**
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	Ved tilsynet i 2017 fik Møllehuset anbefalinger i forhold til beboernes selvbestemmelsesret og kommunikationen. Leder oplyser, at der blev afholdt en temadag, hvor alle medarbejdere i huset deltog. Ledelsen havde udarbejdet et værdispil ud fra husets vision. Der var fokus på måltidet, hverdagslivet for beboerne samt pårørende. Værdierne italesættes i øvrigt på møder og i hverdagen. Ledelsen oplever, at der er en respektfuld kommunikation på plejecentret. I forhold til tilsynets anbefalinger om måltidet, har der været fokus på arbejdet med at planlægge måltiderne, og rollerne ved måltidet er sat i system. Der er fokus på at være nærværende over for beboerne. Leder følger op på konkrete situationer, hvor der er behov for dialog om medarbejders håndtering af måltidet. I forhold til anbefaling på hygiejne har det været drøftet i arbejdsmiljøgruppen. Medarbejderne har deltaget i en quiz, der er lavet happenings, og der er blevet indkøbt undervisningsmateriale til praktisk anvendelse. Udviklingssygeplejersken deltager i møder rundt i afdelingerne, hvor hygiejnen også er et tema. Af brandhensyn må der ikke være sprit på gangene, så medarbejderne anvender lommeflasker med sprit. I forhold til at beboernes manglende kontinuitet i plejen, oplever ledelsen, at der pt. er god stabilitet i medarbejdergruppen. En afdeling har en del medarbejdere på barsel, så der gives længerevarende vikariater. Ledige stillinger dækkes ofte med eget afløserkorps. Der arbejdes med kontaktpersonordning. Der afholdes møder om morgenen, hvor beboernes status og arbejdsopgaver gennemgås. Der planlægges i forhold til ressourcer og rette kompetencer til de rette opgaver. Der er indført triageringstavler, og medarbejderne er undervist i triage. Afløsere har adgang til omsorgssystemet, og eksterne vikarer får en midlertidig kode, så de har adgang til beboerens besøgsplan. Ledelsen oplyser, at der er opmærksomhed på anbefalingen om, at beboerne oplevede sproglige udfordringer. Ledelsen har fokus på, at medarbejderne er fagligt kompetente og forsøger at hjælpe dem til at mestre sproget bedre, fx ved, at de får mere tid til opgaverne. Ligeledes er der opmærksomhed på, om medarbejderne skal løse andre opgaver end de beboerrelaterede. Der er stadig tekniske udfordringer i forholdt til FMK og Cura. Ledelsen er lydhøre, når de præsenteres for medarbejdernes udfordringer og forsøger at hjælpe, hvor det er muligt. Udviklingssygeplejersken udarbejder Aktions Card til medarbejderne, så de kan få hjælp og vejledning. Ledelsen har bragt de tekniske udfordringer videre til kommunen. Der er stadig fokus på kvalificering af Cura. Medarbejdere har opdateret dokumentationen og sikret, at der var 'en rød tråd'. Dette arbejde fortsætter året ud, hvor der er afsat ekstra ressourcer, så medarbejderne i dag- og aftenvagt kan gå fra til dokumentationsarbejdet.

	Ledelsen er opmærksomme på, hvor den enkelte medarbejders kompetence er i forhold til dokumentationsarbejdet og støtter op i forhold til dette. Udviklingssygeplejerske og de faglige koordinatorer er superbrugere og er til rådighed ved behov. Plejecentret er kommet godt i gang med forbedringsmodellen. Der arbejdes med medicinkæden, og kvalitetsteamet har samlet data fra audit og lavet analyse. Pt. er der fokus på pn medicin, og derefter skal der arbejdes med medicingivningstidspunkter. Arbejdet med PDSA er påbegyndt, dette er synligt i de enkeltes afdelingers kontor. Opfølgning og evaluering foregår i kvalitetsteamet. Der er fokus på udvikling af de faglige kompetencer. Der er undervist i ISBAR modellen. Den anvendes især i forbindelse med kontakt til lægen.
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	Leder oplyser, at alle medarbejderne indberetter utilsigtede hændelser, og at plejecentret har en høj indberetningsprocent. Afdelingsleder får alle indberettede hændelser og tager stilling til håndtering. Utilsigtede hændelser bliver fx gennemgået på tværfaglige møder. Der udarbejdes hændelsesanalyse på alvorlige utilsigtede hændelser. Udviklingssygeplejerske og sygeplejersker gennemgår tendenser i de indrapporterede hændelser og udarbejder evt. Aktions Card til medarbejderne. Aktions Card beskriver nye procedurer og redskaber, så utilsigtede hændelser kan forebygges. Leder oplyser, at der er fokus på vold og trusler. Demenskoordinator bliver tilknyttet konkrete problemstillinger som superviser og støtte til udarbejdelse af handleplaner. Alle fastansatte medarbejdere har deltaget i et tre dages demenskursus. 20 medarbejdere har været på kursus i Low Arousal. Fremadrettet vil medarbejderne få mulighed for kursus i nænsom nødværge. Ledelsen oplever, at medarbejdernes kompetencer i forhold til pleje og omsorg til beboere med demens er øget, og leder ser et fald i indberetninger. Ledelsen fortæller, at der i en afdeling har været fokus på samarbejdet med pårørende. Der har været fokus på at øge medarbejdernes kompetencer i forhold til deres professionelle rolle. Fremadrettet vil samarbejde med pårørende være et tema i de øvrige afdelinger. Ledelsen beskriver, at der løbende er fokus på at inddrage andre faggrupper i den faglige udvikling. Fx aktivitetsmedarbejdere, pedel og rengøringspersonalet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at relevante emner er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt at der arbejdes målrettet med at højne kvaliteten i opgaveløsningen.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	**Data**
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	I dagvagt er der primært ansat social- og sundhedsassistenter. I aftenvagt er sammensætningen ligelig fordelt mellem social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der er en sygeplejerske på hver etage i dagvagt. I aftenvagt er minimum 50 % af aftenholdet besat med social- og sundhedsassistenter, som makker op med en social- og sundhedshjælper på hver etage. Der er pt. tre vakante stillinger, en social- og sundhedshjælper, en sygeplejerske og en ergoterapeut. Leder oplyser, at det ind i mellem er en udfordring at rekruttere medarbejdere. Der er fokus på at fastholde medarbejderne. Fx får sygeplejerskerne coaching hos leder samt indgår i et netværk på tværs af plejecentrene. Der er udarbejdet et introduktionsprogram i kommunen, som nyansatte sygeplejersker følger.

	Der er fokus på, at opgaverne bliver varetaget af medarbejdere med de rette kompetencer. Der henvises til yderligere beskrivelse i feltet tidligere i rapporten: 'særligt fokus på kvalitetsarbejdet'. Der er centerleder, personaleleder og afdelingsleder. Der er ansat fysioterapeut, ergoterapeut og demenskoordinator. Ligeledes er der ansat en udviklingssygeplejerske og en ernæringskoordinator.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	**Data**
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Lederen ønsker, at tilsynet observerer på de nære relationer mellem beboere og medarbejdere

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	**Data**
Kommunikation	<u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u> Medarbejder taler med beboerne om tilsynets besøg, og hvilken retter der kan vælges imellem til aftensmåltidet. Medarbejder nævner to forskellige retter. Medarbejder nævner ikke retternes korrekte navn/indhold. Stemningen er venlig, og medarbejder er opmærksom på at understøtte en positiv dialog, da en beboer har en lidt negativ tilgang i samtalen. Da beboerne er præsenteret for de to forskellige retter, opstår der lidt forvirring, da de fleste ønsker den samme ret, og der ikke er nok af denne ret. Medarbejderne taler indbyrdes om, hvordan maden skal fordeles. Medarbejder oplyser senere tilsynet om, at beboerne vælger retter på forhånd, men at listen på dagen er bortkommet, og medarbejder derfor ikke ved, hvem som har ønsket hvilken ret. En medarbejder spørger, om der er nogle af beboerne, der skal hjem til jul. Medarbejder uddyber spørgsmålet med, om en beboer skal besøge sin familie i julen. En beboer spørger herefter om, hvor hun skal være juleaften. Medarbejder fortæller beboerne om aftenens aktivitet og inviterer til fællesskab om et spil, kaffe og boller. En beboer siger, at han ikke ønsker at deltage, medarbejder spørger om beboer har lyst til kaffe og boller, det vil beboer gerne. En medarbejder tiltaler en beboer med "skat". <u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u> Medarbejder er venlig og taler i et roligt toneleje til beboerne. Maden præsenteres for beboerne, som skålene sættes på bordet. Medarbejderne siger værsgo til start og slutter af med at sige velbekomme. Der er stille under måltidet. Medarbejderen kommunikerer med beboerne i forbindelse med praktiske opgaver i forhold til måltidet og maden.

	Ved direkte kontakt sikrer medarbejder at have kontakt til beboeren, ved at sige beboers navn og få øjenkontakt. Medarbejder spørger ind til, hvordan desserten smager.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u> Medarbejder spørger, hvilken af de to retter beboer ønsker at spise. Efter alle ved bordet har valgt en ret, nævner medarbejder en tredje ret, der er mulighed for. Der opstår lidt forvirring hos en beboer om, hvilken menukomponenter der hører sammen. En beboer ender med ikke at få den ret, som han oprindeligt ønskede, idet der ikke er nok af denne ret. Medarbejder serverer den forkerte sauce til en kødret og giver samtidig saucen et forkert navn. En beboer nævner at have fået to sauce til sin ret – det mener beboer ikke, at hun plejer at få. Tilsynet observerer, at beboer får to sauce til maden. Der er både vand og mælk på bordet. <u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u> Medarbejder spørger en beboeren, som har brug for hjælp, hvor meget der skal serveres. Medarbejder spørger, om beboer er færdige, inden hun tager tallerkenen. Beboer informeres om at få et spisestykke på.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af aftensmåltid 1:</u> Der er som udgangspunkt en rehabiliterende serveringsform, idet beboerne selv kan tage maden. Der serveres ved spisebordet i skåle og på fade. En beboer bliver utålmodig og går op i køkkenet for at hente sin portion. En beboer er fysisk i stand til at tage mad på tallerkenen og hjælper også en anden beboer med at få mad på tallerkenen, alligevel øser en medarbejder tilbehør op på beboers tallerken. Flere beboer tager selv af desserten. <u>Observationsstudie af aftensmåltid 2:</u> Medarbejder tager udgangspunkt i beboernes ressourcer i forhold til serveringen af maden. Fem beboere tager selv fra skåle og fade, hvor den ene får let støtte fra medarbejderen. Beboerne sender skåle og fade videre til hinanden. En beboer får serveret maden, og får maden skåret ud. Tilsynet bemærker, at medarbejderen lægger bestikket omvendt til beboeren. Beboeren forsøger at spise med kniven og tager efter flere forsøg fat i dessertskeen, hvilket medarbejderen ikke bemærker. Tilsynet bemærker, at beboeren selv kan føre bestik til munden, men har svært ved at få maden på bestikket. Medarbejderen sætter sig senere ned og giver beboeren mad.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der kommunikeres på en venlig og inddragende måde med beboerne om maden. Tilsynet vurderer, at der i et tilfælde ikke er tydelig kommunikation omkring retternes art, og hvordan maden er tiltænkt serveret fra køkkenets side. Tilsynet vurderer, at der generelt er selvbestemmelse for beboerne og en rehabiliterende tilgang i måltidet, som kan udfoldes yderligere.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	**Data**
Organisering af arbejdet	Observationsstudie af aftensmåltid 1: En medarbejder har opgaven med at servere maden både i boligerne og ved spisebordet, hvor der sidder 5 beboere. Bordet er pænt dækket. Medarbejder går i gang med at anrette maden til beboere, som spiser i egen bolig. Medarbejder beder nu en kollega, som sidder ved spisebordet sammen med beboerne om at hjælpe med at servere maden ved bordet. Medarbejder rejser sig og hjælper med servering. En beboer reagerer herefter med utålmodighed, spørger flere gange efter maden. Der er ingen afbrydelser under måltidet, og medarbejderne har de ting til rådighed, der er brug for ved måltidet. En beboer, som får hjælp af medarbejder til at spise, spiser endnu, da den anden medarbejder spørger til, om alle er færdige med hovedretten. Medarbejder konstaterer, at beboer spiser endnu. Der bliver sagt, at man vil vente på, at beboer er færdig. Beboer siger, at de andre selvfølgelig ikke skal vente. Efter lidt tid begynder medarbejder at servere desserten, selv om beboer stadig spiser hovedret. Herefter spørger medarbejder, om beboer er færdig med hovedretten. Observationsstudie af aftensmåltid 2: Der er dækket bord med mønstret tallerkener og dækkeservietter og en serviet. Der står vand på bordet. Tilsynet bemærker, at medarbejder er alene og har mange praktiske gøremål, indtil desserten er serveret. Der gives medicin til beboerne, da hovedretten er serveret. Medarbejder står længe op, mens hun hjælper to beboere, som sidder ved siden af hinanden. Medarbejder sætter sig ned, da desserten er serveret. En beboer er længere tid om at spise hovedretten end de øvrige beboere. Desserten serveres til fem beboere, mens den sjette ikke er færdig med hovedretten. Der serveres kaffe lige efter desserten.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at arbejdet generelt er tilrettelagt hensigtsmæssigt i forhold til de ressourcer, der er til rådighed.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	**Data**
Praktisk støtte	Observationsstudie af aftensmåltid 1: En medarbejder hjælper en beboer med at spise på en faglig korrekt måde. Observationsstudie af aftensmåltid 2: Tilsynet observerer umiddelbart ingen udførelse af praktiske opgaver, som ikke er relevant for måltidet. Bordene og køkkenet fremstår renholdt og ryddeligt. Tilsynet bemærker, at medarbejderne har handsker på under hele måltidet. Medarbejder skifter handsker og spritter hænder ifølge gældende hygiejniske retningslinjer.

Personlig pleje	Observationsstudie af aftensmåltid 1: Ikke relevant. Observationsstudie af aftensmåltid 2: Medarbejder udleverer medicin til beboerne. Fire beboere får medicinen udleveret en ad gangen. Medarbejder siger beboers navn, når den udleveres, og sikrer, at medicinen indtages. Til sidst kommer medarbejder med et medicinbæger i hver hånd og stiller dem på bordet mellem to beboere, der sidder ved siden af hinanden. De stilles med afstand mellem bægerne og der er ikke navn og cpr-nummer på medicinbægerne. Medarbejder sætter sig ned og hjælper den ene beboer med at indtage sin medicin.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at arbejdet omkring måltidet udføres i forhold til god faglig praksis. Tilsynet vurderer i et enkelt tilfælde, at administrationen af medicin kan medføre risiko for utilsigtede hændelse.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	**Data**
Fællesarealer	Fællesarealerne fremstår ryddelige og rene. På gangene ses rammer med plakater for aktiviteter. Tilsynet observerer, at der er mange siddearrangementer på fællesarealerne, der indbyder til at sidde og kigge ud ad vinduet. Der er små hyggelige opholdsrum med tv og forskellige brætspil. Der ses flere steder elektriske pejse, som er tændt. I eftermiddagstimerne observerer tilsynet, at to beboere sidder og ser tv sammen, beboerne fortæller, at de ofte gør dette. Der er ingen medarbejdere til stede. På en afdeling ses lige efter aftensmaden, at 7 beboere sidder om spisebordet. Der drikkes kaffe og spises boller, mens der lyttes til musik. En medarbejder deltager.
Sociale aktiviteter	Tilsynet observerer om formiddagen, at beboerne kommer ud i fællesstuen. Der er medarbejdere omkring beboerne hele tiden. Kommunikationen er venlig, rolig og glad. Tilsynet bemærker, at en medarbejder følger en beboer til en formiddagsaktivitet. Ligeledes går en medarbejder tur med en beboer om eftermiddagen. Tilsynet observerer en aktivitet med musik og sang om eftermiddagen. Fem beboere deltager i aktiviteten. Fire sidder tæt omkring en aktivitetsmedarbejder og en anden medarbejder. Den femte beboer i sofaen har taget sutskoene af og benene op i sofaen. Flere af beboere synger med, også beboeren i sofaen. En beboer, som ikke synger med, sidder og vipper med foden. Der klappes efter sangene samt tales om sange, og der spørges ind til erindringer og minder om sangene.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer er indrettet i forhold til målgruppen. Tilsynet vurderer, at der ses eksempler på socialt samvær og interaktion mellem medarbejdere og beboere, og at stemningen er venlig og hyggelig.	

3.3 TRACERFORLØB

Mål 1: Det valgte tema
”Det levede liv i eftermiddags- og aftentimerne” er udpeget af forvaltningen som tema for tracer 2018.

Mål 2: selvbestemmelse, sammenhænge og overgange	
Emne	**Data**
Selvbestemmelse	Flere beboere fortæller om de aktiviteter, som de deltager i i dagtimerne. En beboer har beboerbladet med aktivitetsliste liggende på sofabordet. En beboer skal på tilsynsdagen deltage i et arrangement i kirken. Beboer er tilfreds med udbud af arrangementer. Beboer har ikke tænkt på andre ønsker til aktiviteter, men er overbevist om, at ønsker kan gives til medarbejderne. En beboer beskriver aktiviteter i Smilet, fx bankospil (i dagtimerne), og at en aktivitetsmedarbejder spiller samt det ”at køre ud i det blå”. En beboer siger omkring aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne, at der vist ikke foregår noget, men beboer keder sig nu ikke. En beboer sidder i dagligstuen om eftermiddagen, beboer fortæller tilsynet, at beboer drømmer om at lære mere om at bruge pc. Beboer ser tv om aftenen i egen bolig, En beboer oplever ikke, at fællesaktiviteterne er noget der interesserer. To beboere kan ikke svare på spørgsmål om aktiviteter i aftentimerne. Ingen beboere angiver at have indflydelse på de tilbudte aktiviteter. En beboer, tilsynet møder på sin rundgang, mener ikke, at der sker noget i eftermiddags- og aftentimerne. Medarbejder spørger beboer, om hun ikke kan huske, at de sammen har været på besøg på naboafdelingen om eftermiddagen.
Sammenhænge og overgange	En beboer beskriver at strikke og sy om aftenen i egen bolig, som en aktivitet beboer særligt knytter til dette tidspunkt på døgnet. Kan ikke angive andre aftenaktiviteter. En beboer drikker et glas vin om aftenen med en anden beboer, kan ikke angive andre aftenaktiviteter. Tilsynet bemærker, at beboerne generelt har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om sammenhæng i aktiviteter og aktiviteter i forhold til døgnrytme.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt har vanskeligt ved at svarer på spørgsmål om aktiviteter i aftentimerne og sammenhænge i aktiviteter. Dette i modsætning til spørgsmål om aktiviteter i dagtimerne. Tilsynet vurderer, at beboerne kun i begrænset omfang er involveret i planlægning af aktiviteter i eftermiddags og aftentimerne.	

Mål 3: Planlægning, koordinering og praktisk udførsel	
Emne	**Data**
Inklusion af beboer i aktivitet og det levede liv	Der er beboerblad med aktivitetskalender over aktiviteter i dagtimerne. Leder skriver i beboerbladet, at input fra beboerne bliver tilpasset de behov, som medarbejdere og ledelse bliver opmærksomme på.

	På fællesarealerne hænger plakater med invitationer til aktiviteter i dagtimerne og særlige arrangementer. Plakaterne er i farver med billeder og stor skrift og kortfattet beskrevet. Tilsynet får udleveret liste over aktiviteter på tilsynsdagen i tidsrummet 17 - 21. Listen hænger i fællesrummet. Der er ingen farver og lille skrifttype. En beboer fortæller, at listen er hængt op på den første tilsynsdag. Leder oplyser, at listen har været ophængt en måned. En beboer fortæller at sidde i beboerråd, og her er aktiviteter blevet drøftet.
Observation af opgavens udførsel	Tilsynet observerer om eftermiddagen, at tre beboere sidder i dagligstuen. Der er en god stemning, og beboerne fortæller tilsynet om deres aktiviteter. Beboerne fortæller, at der ofte bages om eftermiddagen og aftenen. Beboerne ser som reglen tv. To beboere fortæller, at de helst vil gå tur, men det sker ikke så tit. En beboer har været med til at arrangere en koncert. Beboer ønsker sig foredrag om fx samfundsforhold og filosofi- det savner beboer meget. En beboer har nogle dvd-film, som beboer gerne vil vise, men ingen medarbejder har kunne vise, hvordan det virker. På dagen for tilsynet er aftenens aktivitet kaffe og spil i afdelingerne, og i en anden afdeling vaffelbagning. Tilsynet følger en 17 -21 medarbejder rundt i huset. Medarbejder er tilknyttet fire afsnit. Medarbejder ærgrer sig over, at vagten ikke som tidligere er fra klokken 16 -20, idet det var nemmere at motivere beboerne til aktiviteter i dette tidsrum. Før tilsynet mødte medarbejder på tilsynsdagen, har denne hjulpet med servering af maden og støttet en beboer til at spise. Herefter er medarbejder gået i kælderen for at rengøre et hjælpemiddel. Da tilsynet møder medarbejder efter aftensmaden, går denne en runde på tre afsnit, hvor der ingen beboere er på fællesarealerne. Medarbejder spørger på et afsnit efter en navngiven beboer, som medarbejder forventer gerne vil have en samtale. Beboer er gået i seng, på grund af utilpashed. Medarbejder går videre for at tilbyde sin hjælp på den fjerde og sidste afdeling, som han er tilknyttet. Her hjælper medarbejder med at servere kaffe for to beboere, så den faste medarbejder kan gå på en anden afdeling til en aktivitet. En aftenvagt har planlagt en aktivitet med kaffe og spil i aktiviteten, der skal stimulere hukommelsen for en lille gruppe beboere på tværs af to afdelinger. Fire beboere mødes til kaffe med to medarbejderen. Tre af de fire beboere deltager meget aktivt. Den fjerde beboer sover lidt, men vågner op efter lidt tid. Der tales om beboernes skolegang. Beboerne liver tydeligt op under samtalen. Medarbejder stimulerer beboerne med regnestykker, det skaber stor morskab og jubel, når en beboer regner rigtig. En beboer spørger flere gange om at komme i seng. I en afdeling serveres der kaffe efter maden. Tilsynet spørger beboerne om deres deltagelse i aktiviteterne. Beboerne giver udtryk for, at der ikke sker noget om aftenen. En enkelt oplyser, at der er aktiviteter, hvis der er en aktivitetsmedarbejder i afdelingen. En beboer giver udtryk for at have været til gymnastik om formiddagen, og det må være nok. Der tages spil frem, og tre beboere spiller med en medarbejder. Tilsynet bemærker, at der er en god stemning. Spillet slutter, da den ene beboer bliver for træt. I en afdeling sidder fire beboere og en medarbejder og spiller huskespil, mens der drikkes kaffe.

	En aktivitetsmedarbejder er ved at finde service frem til kaffe sammen med en beboer. Aktivitetsmedarbejderen og beboeren går herefter i anden afdeling og bager vafler. Aktiviteten udføres ud fra den rehabiliterende og anerkendende tilgang. Beboer inddrages i opgaven, der tales om vaffelbagning i dag og tidligere samt om duftene.
Hvem planlægger og udfører opgaven	Leder oplyser, at der afholdes små aktiviteter i aktivitetsdelen, som medarbejdere i flexjob varetager. Ledelsen oplyser, at der i forhold til puljepenge er ansat medarbejdere, som er fordelt på to forskellige funktioner. Der er udarbejdet funktionsbeskrivelser. Tilsynet bliver forevist en funktionsbeskrivelse. Der er ansat studerende, som også varetager klippekortsordningen, og de har en fast arbejdsplan i tidsrummet 17-21. De varetager en-til-en aktiviteter og deltager i måltiderne. Der er lavet lister med beboernes ønsker. De krydser af og skriver, hvilken aktivitet der er leveret. Der er ansat to medarbejdere, som varetager aktiviteter om aftenen. De er begge fagligt uddannet. De er selv opsøgende og spørger beboerne om ønsker. De går også ind til de beboere, der opholder sig mest i egen bolig, så alle får tilbuddet. Ledelsen fortæller, at medarbejderne er med til at skabe forbedringer samt nye aktiviteter. Ligeledes har de faste medarbejdere fået frigivet flere timer. Ledelsen oplyser, at der er opmærksomhed på at samle beboerne på tværs i huset. Medarbejderne italesætter aktiviteterne og følger beboerne frem og tilbage. Tilsynet taler med den ene aktivitetsmedarbejder, som er ansat til aktiviteter om aftenen. Medarbejder kan fortælle at være ansat på baggrund af tilført puljepenge. Medarbejderen kan ikke beskrive at udføre særlige aktiviteter om aftenen, men er ekstra på forskellige afdelinger. Ligeledes kan medarbejderen ikke gengive, at andre medarbejdere udfører aktiviteter, når hun er på afdelingen.
Tilsynets samlede vurdering -2	
Tilsynet vurderer, at medarbejder i 17-21 vagt på tilsynsdagen i en periode har vanskeligt ved at finde beboere at have aktiviteter med. Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet rammer for, hvorledes der arbejdes med aktiviteter i eftermiddags- og aftentimerne. Det er tilsynets vurdering, at det ikke er alle medarbejdere, som har forstået, hvordan indsatsen med aktiviteter om aftenen skal foregå.	

Mål 4: Retningslinjer/arbejdsgangsbeskrivelser	
Emne	**Data**
Temaets retningslinjer	Leder beskriver at arbejde efter forvaltningens retningslinjer for puljemidlerne, og på den baggrund er der skrevet i husavisen til beboerne samt udarbejdet nyhedsbreve og funktionsbeskrivelser til medarbejderne under ordningerne ”Flere hænder” og ”Bedre bemanding ”.
Tilsynets samlede vurdering -1	
Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for aktiviteter er en del af arbejdet på plejecentret.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	**Data**
Kvaliteten i dokumentationen	Der er udarbejdet livshistorier hos fire ud af otte beboere. Hos tre beboere fremgår årsagen til, at livshistorien ikke er udarbejdet, ikke af dokumentationen. Livshistorierne er af varieret kvalitet i forhold til detaljer og indhold. I en livshistorie er beboers særlige interesser og ønsker til aktiviteter beskrevet. Fx, at beboer altid har været aktiv og dyrket sport samt er glad for at tale med andre mennesker. I fire beboeres besøgsplan indgår tilfredsstillende beskrivelser af, hvilke aktiviteter beboerne er interesseret i. De fremstår i varieret kvalitet i forhold til detaljer. Der ses eksempler på banko, tv, Cafe Smilet, læse, strikke, gåture, gymnastik, musik og fest Tilsynet bemærker, at en besøgsplan er ændret på tilsynsdagen.
Tilsynets samlede vurdering -2	
Tilsynet vurderer, at der ikke konsekvent i dokumentationen er beskrivelser af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter.	

Mål 6: Overgange og sammenhænge	
Emne	**Data**
Overgange	Medarbejder, som arbejder 17-21, fortæller, at det skifter fra dag til dag, hvad der planlægges af aktiviteter. Medarbejder spørger altid de andre medarbejdere, om der er særlige opmærksomhedspunkter på dagen. Desuden orienterer medarbejder sig på opslagstavler om dagens afholdte aktiviteter. Hvis en beboer har særligt brug for medarbejders støtte, får medarbejder dette af vide af kollegaerne. Medarbejder nævner eksempler på aktiviteter: gåtur, samtale, brætspil, film og tv Medarbejder har til opgave at hjælpe med rengøring af personlige hjælpemidler. Der er næsten på hver vagt mellem 2-3 hjælpemidler, der skal ordnes, ofte i den sidste ½ -1 time, da det her er svært at sætte aktiviteter i gang. Ved større sociale arrangementer hjælper medarbejder til, eller også er medarbejder sammen med beboere, som ikke deltager i arrangementet.
Tilsynets samlede vurdering -2	
Tilsynet vurderer, at medarbejder i 17-21 vagt orienterer sig om øvrige aktiviteter og særlige behov på dagen.	

3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	**Data**
Livskvalitet	Beboerne trives godt og giver udtryk for at være glade for at bo på plejecentret. Beboerne oplever mad og måltider forskelligt, to beboer fortæller, at det er god mad, mens to andre beboer giver udtryk for, at maden er ensformig.

	En beboer oplever at blive forkælet af medarbejderne og har fundet en god veninde blandt de øvrige beboere. En beboer nyder at kunne være god ved de andre beboere. En beboer understreger, at det er medarbejderne, som gør det til et godt sted at bo. Beboer synes blot, at det er kedeligt, at de har så travlt i aftentimerne.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever selvbestemmelse i hverdagen og giver forskellige eksempler på, hvad det er, man selv bestemmer: • hvornår man vil gå i seng • døgnrytmen • hjælpen til at bade leveres som ønsket • medarbejderne spørger ind til beboers behov for hjælp • medarbejderne banker på, inden de kommer ind • medarbejderne spørger pænt, om man vil have gjort rent. En beboer har rygsmerter, men oplever ikke, at der bliver gjort noget. Beboer er startet til træning med fysioterapeut. Beboer ønsker at få medicin, men det får beboer ikke endnu. De fleste beboere har hørt om klippekort, en del kan også beskrive funktion og anvendelse af klippekortet. En beboer har anvendt klippekortet til gåtur, manicure, og at en medarbejder har været med beboer på hospitalet. En anden beboer har anvendt det til gymnastik og gåture. På et aktuelt klippekort er noteret filmaften og bage kage. En beboer beskriver at have anvendt sit klippekort til en længere indkøbstur efter tøj. Beboer ved ikke, hvordan man får et nyt kort. En beboer har klippekortet hængende i boligen, men bruger det ikke til noget. Beboer har ikke valgt og ved ikke rigtigt, hvad det går ud på. Tilsynet bemærker, der hænger klippekort på døren, hvor der står, at beboer har hygget og fået hjælp til at rydde på. Beboer kan ikke genkende at have hygget, eller at der er en, som har hjulpet med at rydde op. En beboer kan ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål for klippekortsordningen. På klippekortet står der filmaften og hjælp til at få ordnet tøj. Beboer kan ikke genkende dette.
Tryghed	Beboerne oplever tryghed i hverdagen. Flere beboere fremhæver medarbejderne, som det der giver tryghed. En beboer får hjælp til sygeplejeopgaver og oplever, at der er styr på tingene. Beboer er alvorlig syg og ønsker at blive den sidste tid på plejecentret. Beboer er tryg ved, at medarbejderne har fortalt, at de vil tage sig godt af beboeren. En beboer fremhæver, at de pårørende er trygge ved, at beboer bor på plejecentret. En beboer beskriver at være meget tryg om natten, og det betyder meget for beboer.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	**Data**
Tildeling af hjælp	Beboerne giver udtryk for at modtage den hjælp og støtte, som de har behov for. Flere beboere giver udtryk for at klare det meste selv, også selv om det er tydeligt, at beboerne ikke har de fornødne ressourcer. En beboer beskriver at få den hjælp, der er brug for, og at beboer er overbevist om at kunne få mere hjælp, hvis det var nødvendigt.

Praktisk støtte	Beboerne er tilfredse med rengøring og hjælp til praktiske opgaver, som de oplever at modtage som aftalt. En beboer fortæller selv at feje lidt en gang imellem. En beboer beskriver at få sit tøj vasket, men at beboer selv lægger det på plads, beboer tørre også selv støv af. En beboer fortæller at få den aftalte hjælp, men at der kan være ventetid om aften og nat. Beboer oplever, at maden ikke passer til beboers sygdom, beboer har behov for mager mad. En beboer har selv arrangeret at få hjælp ude fra til fx brevåbning og blomstervanding. Beboer må selv bede om at få rengjort sin kørestol. Alle boliger og hjælpemidler fremstod rene ved tilsynets besøg.
Personlig pleje	Beboerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje. En beboer har lige været i bad, inden tilsynet, og giver udtryk for stort velbehag. En beboer oplever, at beboer pga. mange afløsere har været nødt til at lave en skriftlig anvisning på hjælpen til aftenplejen. Alle beboere fremstår veltilpasse og soignerede ved tilsynets besøg.
Kontinuitet i plejen	Generelt oplever beboerne at kende medarbejderne og kontaktpersonen. En nytilflyttet beboer kan ikke genkende at have en kontaktperson. En beboer fortæller at kende de faste medarbejdere, beboer kan genkende dem, når de begynder at tale. Beboer oplever, at aftaler overholdes. En beboer roser sin kontaktperson. En beboer oplever manglende kontinuitet, særligt om aftenen og i weekenden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredshed med den tildelte hjælp samt praktisk hjælp og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i den hjælp, de modtager.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	**Data**
Inddragelse og ressourcer	Beboerne beskriver, at de gerne vil anvende egen ressourcer og deltage i forskellige gøremål i hverdagen. En beboer beskriver at hjælpe med at rydde af bordet. En anden beboer henter vasketøj. En beboer fortæller, at der kan komme en dag, hvor beboer har brug for mere hjælp, og beboer vil helst blive på plejecenteret. En beboer oplever, at medarbejderne er opmærksomme på at få beboer inddraget i fx plejen. To beboer kan ikke svare relevant på tilsynets spørgsmål.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever inddragelse af egne ressourcer i hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	**Data**
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne beskriver, at medarbejderne taler pænt, og at de har en venlig og respektfuld adfærd. Medarbejderne beskrives som hjælpsomme. En beboer oplever, at enkelte vikarer har en mindre opmærksom og venlig tilgang.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respekt og trivsel i hverdagen med en god kontakt til medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	**Data**
Overgang mellem sektorer	En beboer har et ambulant forløb på hospitalet. Beboer oplever, at medarbejderne gerne vil hjælpe beboer, hvis der er behov for opfølgning. En beboer har oplevet en rigtig god modtagelse på plejecentret efter en indlæggelse. Modtagelsen beskriver beboer som værende rørende. Efterfølgende blev der fulgte op på beboers behov. De fleste beboere angiver ikke at kunne huske overgange mellem sektorer.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	**Data**
Fokus i kvalitetsarbejdet	Der er fokus på beboernes selvbestemmelse og medbestemmelse. Beboernes hverdag planlægges i dialog med beboerne med udgangspunkt i deres ønsker og vaner. Medarbejderne beskriver, at de inddrager faglige overvejelser i dialogen med beboerne. Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere skal orientere sig i beboernes livshistorie. Beboernes livshistorier og det levede liv er i fokus. Der er respekt for, at det er beboernes liv. Fx respekteres det, hvis beboere har en døgnrytme, hvor de er vågne om natten. Tidspunktet for medicingivning tilpasses beboerens døgnrytme i samarbejde med lægen. I forhold til forbedringsindsatsen er der fokus på medicinhåndtering. Der arbejdes pt. med indsats på problemområde i forhold til evaluering og dokumentation af virkning af pn medicin. Der udarbejdes løbende evaluering på processen i kvalitetsteamet. Der udføres hver uge to medicinaudits på alle etager, hvor der auditeres i forhold til emnerne - opbevaring af medicin, dosering af medicin og givning af medicin, herunder også evaluering af pn-medicin, som er et emne, der arbejdes med i forbedringsindsatsen på medicinområdet. Der er fokus på klippekortsordningen. Beboerne spørges ind til ønsker for aktiviteterne. En gang om ugen evalueres på de leverede ydelser. De faglige koordinatorer er tovholdere, og alle medarbejdere leverer klippekortsydelser til beboerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	**Data**
Kommunikation	Medarbejderne fremhæver følgende vigtige faktorer i forhold til den gode kommunikation med beboerne: • Banke på, inden medarbejderne går ind i boligerne • Dialog • Møde beboerne individuelt og i situationen

	• Fysisk kontakt tilpasset beboeren • Undgå støj og larm • Skærme beboerne, hvis det er nødvendigt • En-til-en kontakt • Sætte sig ned • Give tid og ro • Lytte • Holde aftaler • Anerkendelse • Være opmærksom på det offentlige rum, og hvad der tales om • Voksen til voksen kontakt • Hilse pænt og være positiv • Være opmærksom på, at egen stemning smitter af • Spørge ind til velbefindende
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at beboerne har indflydelse på eget liv, selv om de har behov for hjælp og bor på et plejecenter. Ligeledes fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt, at beboerne har oplevelse af livskvalitet. Beboerne skal opleve, at de bliver hørt. Samtidig beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at være tydelige i, hvad der kan leveres til beboerne. I forhold til klippekortsordningen spørges der ind til beboernes ønsker, og ydelserne leveres med udgangspunkt i ønskerne. Beboerne har fx ønsker som at bage, manicure, gåture, busture, musik og sang. Medarbejderne oplyser, at det er medarbejderne, som beslutter, hvilke aktiviteter der skal tilbydes. Beboerne kan vælge til og fra til aktiviteterne. Medarbejderne fortæller, at det kan være svært at adskille de forskellige puljepenge, der er bevilliget til aktiviteter.
Rehabilitering	Medarbejderne oplyser, at de støtter, motiverer og opfordrer beboerne i at bruge deres ressourcer. De har dialog med beboerne om rehabilitering og anvendelse af egne ressourcer. Særligt fremhæver medarbejderne, at der er opmærksomhed på beboernes oplevelse af ressourcer, udfordringer og behov for hjælp. Beboernes ressourcer og behov for støtte og hjælp skal fremgå af besøgsplanen. Medarbejder fortæller, at de dagligt er opmærksomme på ændringer i beboernes ressourcer og tilpasser hjælpen i forhold til dette. Beboerne anerkendes for de delopgaver, de selv udfører. Der samarbejdes med fysioterapeut og ernæringskoordinator.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for en respektfuld kommunikation, og hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	**Data**
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne fremhæver følgende vigtige faktorer i forhold til at skabe tryghed for beboerne: • Kende beboer • Fysisk kontakt • Fjerne det, der skaber utryghed • Have en rolig stund i egen bolig • Individuelle hensyn i forhold til den enkelte beboer

	• Omsorg • At døren er åben, hvis beboer ønsker det • Kaldeapparat • At der er personale til stede • At de ved, hvem der er på arbejde • Fast personale • At afløsere orienterer sig om beboeren og døgnrytmeplanen • Være synlig Medarbejderne fremhæver følgende tiltag i forhold til beboernes sikkerhed: • Relevante faglige emner drøftes til tavlemøde, både i forhold til konkret beboer og generelt • Medicin er en opgave for fast personale som hovedregel, hvis det varetages af afløsere, skal der foreligge en aftale • Medarbejderne skal søge vejledning ved usikkerhed om opgavens udførelse • Beboere skal informeres om medicin • Der er fokus på sundhedsfaglige problemstillinger samt forebyggelse af disse, fx urinvejsinfektioner. • Utilsigtede hændelser indberettes. Udviklingssygeplejersken er tovholder på læring og forebyggelse af utilsigtede hændelser. • Der er fokus på korrekt medicinhåndtering, fx via forbedringsmodellen
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	**Data**
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne oplyser, at der afholdes møde hver morgen, hvor dagen planlægges og koordineres. Arbejdsopgaver fordeles ud fra ressourcer og kompetencer. Der er fokus på de rette kompetencer til opgaven. Ved ændringer i beboers tilstand, foretages der kliniske observationer og måles værdier med fokus på, hvad der er anderledes. Sygeplejersken kontaktes, evt. lægen, og der udarbejdes en plan. Ligeledes evalueres planen. Der afholdes triageringsmøder om formiddagen. Her gennemgås beboerne samt eventuelle medicinændringer. Der anvendes triagetavler til overblik og faglig sparring, og der dokumenters i Cura. Der er tovholdere på tavlemøderne. Medarbejderne oplever, at de bliver afbrudt i opgaver af telefon og kald. Det er både beboerkald, kolleger og pårørende på telefonen. Medarbejderne giver dog udtryk for bevidsthed om, at de skal være tilgængelige hele tiden. Der er arbejdsopgaver, hvor der er respekt for, at der skal være ro til opgaven, fx medicindosering og måltiderne. Medarbejderne oplever, at der er en god tone, til trods for afbrydelser.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne oplyser at der generelt dokumenteres i løbet af dagen. Tablet bringes med rundt til opgaven. En medarbejder sidder sammen med beboer og fortæller, hvad der bliver skrevet. En medarbejder fortæller, at det kan være svært at nå at dokumentere alt i løbet af dagen, så der må samles op sidst på dagen. Medarbejderne beskriver, at de kan blive forstyrret, mens de dokumentere. Ind i mellem låner de et kontor, hvor der er mere ro.

	Medarbejderne giver udtryk for, at de er blevet fortrolige med Cura, men at der stadig er udfordringer. Ligeledes beskriver medarbejderne, at Cura fungerer langsomt, og der er meget ventetid.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger kan tilgås via Intranettet og Møllehuset håndbog. I Møllehusets håndbog findes fx lokale arbejdsgange og skemaer. To medarbejdere anvender VAR. En nyansat sygeplejerske er ikke introduceret til VAR endnu. Medarbejderne oplever at kunne spørge kollegaer, og at der er et godt fagligt netværk.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne beskriver tilfredsstillende arbejdsgange i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der forekommer forstyrrelser i arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	**Data**
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonen, som har ansvaret for at udarbejde og opdatere besøgsplanen, der udarbejdes i samarbejde med beboeren. Besøgsplanen skal være handleanvisende, struktureret og have overskrifter. Den skal bl.a. indeholde ønsker, vaner, særlige hensyn, ressourcer, nødkald, behov for hjælp. Ligeledes skal den give henvisninger til handleanvisninger, fx hvis beboer har stomi. Medarbejderne oplyser, at selv om der er en besøgsplan, skal medarbejderne i hverdagen være opmærksomme på, at beboerne kan have andre ønsker og behov.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at besøgsplanerne anvendes som tiltænkt.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	**Data**
Observationer – tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

	Samlet vurdering
	1 Særdeles tilfredsstillende • 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 Godt og tilfredsstillende • 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 Mindre tilfredsstillende • 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 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi • Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser • Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser 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 Alvorlig kritik • Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser • Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser 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. 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.

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 OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Kommentar til forsiden.

På tilsynsdagen oplyste Jane Makholm om, at tilsynet ville være over to dage, at der var et tracerforløb og at der skulle kigges på dokumentation.

Det er den samlede ledergruppes overbevisning, at der på intet tidspunkt blev nævnt at det var et fokuseret tilsyn.

På forsiden står der: Uanmeldt ordinært tilsyn.

BDO: Københavns Kommune har i 2018 besluttet, at fokuserede tilsyn skal udføres som et tracerforløb på "Det levede liv"

Kommentar til side 4.

Tilsynet bemærker, at medicin administreres til to beboere på samme tid, uden etikette med navn og cpr på medicinbægerne.

Denne observation ønsker vi at gøre indsigelser imod.

Ved efterfølgende drøftelse mellem social og sundhedsassistent og dennes afdelingsleder, fortæller assistenten, at hun ikke kan genkende den beskrevne medicingivningsepisode.

Assistenten fastholder, at hun med omhu og sikker genkendelse har overholdt gældende retningslinjer. Hun fortæller at hun, i den pågældende situation, har udleveret medicin bestående af 2 medicin bægere, til én og samme beboer.

BDO: Tilsynet fastholder observationen.

Kommentar til side 6.

I aftenvagt er der en sygeplejerske, som går på tværs af alle afdelinger.

I aftenvagt er minimum 50 % af aftenholdet besat med social og sundhedsassistenter, der makker op med en social og sundhedshjælper på hver etage.

BDO: Bemærkningen tilføjes.

Kommentar til side 10.

Tilsynet vurderer, at retningslinjer for medicinhåndtering ikke følges i konkret situation.

Ved efterfølgende drøftelse mellem social og sundhedsassistent og dennes afdelingsleder, fortæller assistenten, at hun ikke kan genkende den beskrevne medicingivningsepisode.

Assistenten fastholder, at hun med omhu og sikker genkendelse har overholdt gældende retningslinjer. Hun fortæller at hun, i den pågældende situation, har udleveret medicin bestående af 2 medicin bægere, til én og samme beboer.

BDO: Tilsynet fastholder observationen.

Kommentar til side 14.

Tilsynet bemærker, at en besøgsplan er ændret på tilsynsdagen.

BDO tilsynet var uanmeldt og de udvalgte beboere var ikke kendte af hverken personale eller ledelse i forvejen, hvorfor det betragtes som forventeligt og naturligt, at der findes opdaterede og nyskrevet dokumentation. Yderligere oplyser ledelsen om, at der i huset pågår et CURA arbejde fra november og året ud, hvor der på dagligt basis er sat ekstra bemanding ind i dag og aftenvagt så det faste personale kan arbejde fokuseret med CURA dokumentation.

BDO: Bemærkning slettes.

Tilsynet vurderer, at der ikke konsekvent i dokumentationen er beskrivelser af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter.

Ved gennemgang af dokumentet Sundhedsfaglig dokumentation og dokumentet OM FSIII – Tilstande og generelle oplysninger findes ikke indikation for at det er et krav at oplysninger om livshistorie udfyldes. Der har været telefonisk kontakt til konsulent Maria Nordquist, som bekræfter at udfyldelse af livshistorie ikke er et krav men god praksis. Maria Nordquist tilbyder at gennemse BDO rapporten for at tage en drøftelse med medarbejder der står for koordineringen af BDO tilsyn.

BDO: I forhold til udførelse af traceforløb på "Det levede liv, er tilsynet blevet bedt om at foretage kontrol af dokumentationen af beboernes ønsker og vaner i forhold til aktiviteter. Dette gøres ved gennemgang af besøgsplanen og livshistorien.

Tilsynet er bekendt med, at der ikke er krav om, at der skal udarbejdes livshistorie.

Kommentar til side 17.

Hver uge udføres der medicinaudit på to beboers medicin.

Der kontrolleres fx for opbevaring af medicin, overensstemmelse mellem FMK og lokalordinationsliste, overensstemmelse mellem doseret medicin og medicinliste, samt om udleveret pn medicin er evalueret og dokumenteret.

Der udføres hver uge to medicinaudits på alle etager, hvor der auditeres i forhold til emnerne opbevaring af medicin, dosering af medicin og givning af medicin, herunder også evaluering af pn-medicin, som er et emne der arbejdes med i forbedringsindsatsen på medicinområdet.

BDO: Beskrivelsen erstattes med det af Møllehuset fremsendte.

BILAG – FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 20. og 21. november 2018 på Møllehuset, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Ældrerådet har endvidere bemærket sig, at den oprindelige vurdering var "Mindre Tilfreds-stil-lende", men at denne vurdering den 11. december er opgraderet til den nuværende vur-dering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen	Lise Helweg
Formand	Formand Omsorgsudvalget

Eneste kommentar til rapporten er således:

s. 10 Her står **uændret samme tekst som før og en samlet vurdering på 3, som jo skal rettes til 2.**
BDO: Teksten er ændret, vurderingen er her uændret.

Med venlig hilsen

Iben Alsholm
Forstander
Møllehuset

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.