

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Fælledgården

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2018

INDHOLD

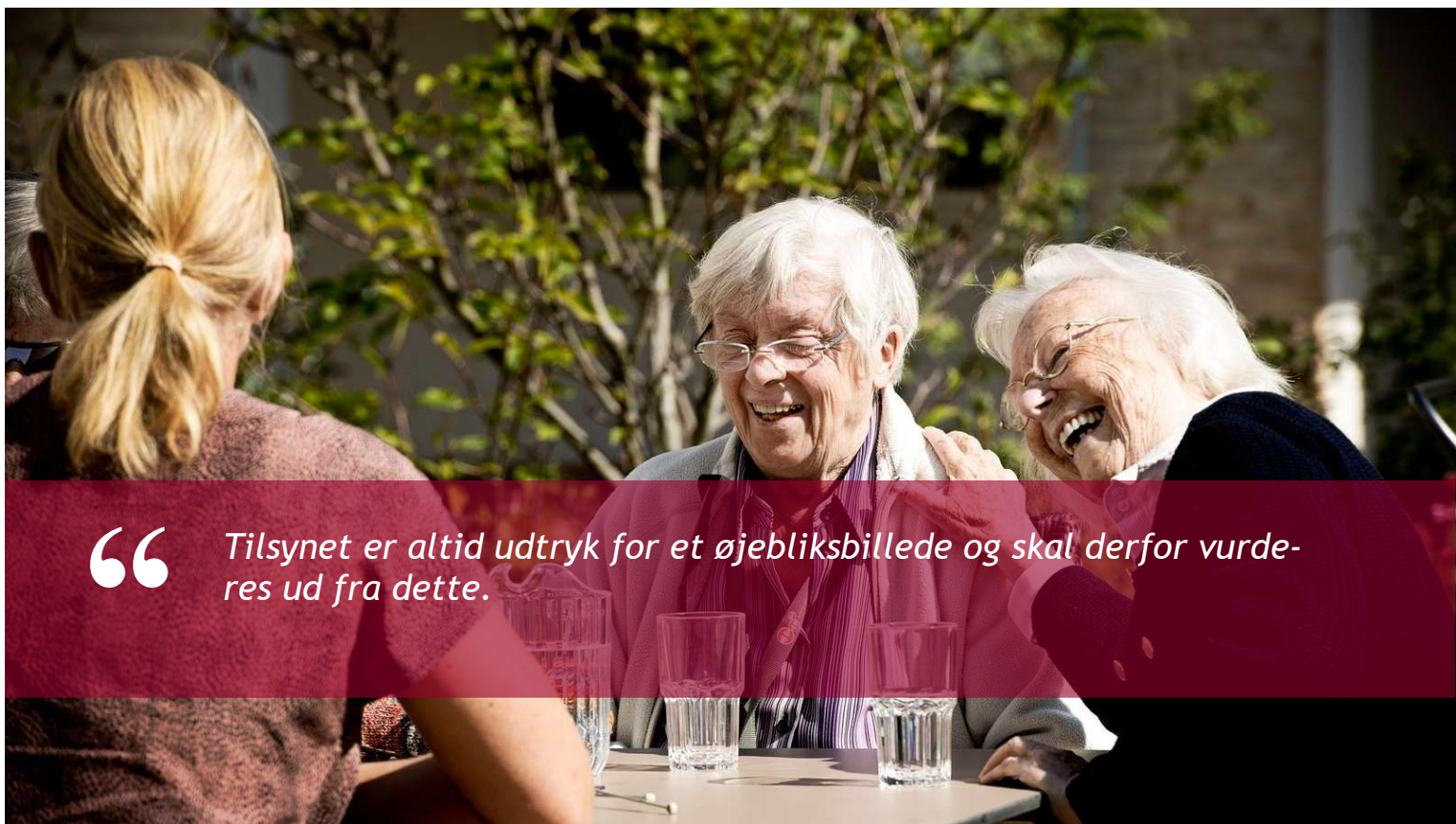
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

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
Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø
Leder
Hannah Hjorth
Antal boliger
193 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 30. august 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med to afdelingsledere• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 ufaglært medarbejder)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Frederikke 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 Fælledgården. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at tilsynet finder et solidt kvalitetsarbejde på plejecentret og få mangler, der kan rettes op med mindre målrettede indsatser. Manglerne relaterer sig til måltidet, forstyrrelser i hverdagen og renholdelse af hjælpemidler.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års tilsyn, ligesom der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikofaktorer. Der er et ledelsesmæssigt tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og at der er fokus på samarbejde og åbenhed blandt medarbejderne.

Tilsynet foretager observationsstudier af tre frokostmåltidet på tre afdelinger. I to ud af tre observationsstudier er det tilsynets vurdering, at forholdene omkring måltiderne er meget tilfredsstillende. Medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde, der er afstemt beboernes behov og funktionsniveau. Hjælpen udføres delvist ud fra en rehabiliterende tilgang, som tager udgangspunkt i beboernes ressourcer, behov og selvbestemmelsesret. I en konkret situation vurderer tilsynet, at der ikke tages hensyn til en beboers selvbestemmelsesret.

Vedrørende det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at elementer i forhold til kommunikation og selvbestemmelse er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af måltidet i to ud af de tre observationsstudier er meget tilfredsstillende, da fordelingen af roller og ansvar medvirker til at skabe ro og god stemning. Det er dog tilsynets vurdering, at telefonopkald til medarbejders telefon virker forstyrrende under måltidet. En medarbejder bærer handsker i en situation, hvor dette ikke er nødvendigt og ikke bidrager til at øge oplevelsen af hjemlighed. I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at organiseringen er mindre tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets fællesarealer generelt fremstår rene og ryddelige. På en enkelt afdeling er det tilsynets vurdering, at man med fordel kan være opmærksom på ryddeligheden, og at dagligstuen udtrykker hjemlighed og indbyder til, at man opholder sig her. I den forbindelse vurderer tilsynet, at der generelt er mange beboere såvel som medarbejdere til stede på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne på plejecentret oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende, og hjælpen kommer som aftalt. Tilsynet vurderer, at seks ud af tolv observerede hjælpemidler trænger til rengøring. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet, hvor de deltager i overensstemmelse med ønsker og ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for, hvordan der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst og i størst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at telefonopkald kan være forstyrrende i den daglige pleje. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i 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 flere af beboernes hjælpemidler trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en arbejdsgang, der sikrer, at hjælpemidler renholdes.
Tilsynet bemærker i forbindelse med et observationsstudie af frokostmåltidet på en afdeling, at måltidet bliver forstyrret af telefonopkald til medarbejders telefon. Samtidig bemærker tilsynet, at medarbejderne under gruppeinterview italesætter, at de kan opleve udfordringer i hverdagen grundet forstyrrelser fra telefonopkald.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret overvejer, hvordan man kan mindske forstyrrelser fra telefonopkald på tidspunkter, hvor medarbejdernes nærvær har stor betydning for beboernes trivsel.
Tilsynet bemærker, at der er stor forskel på medarbejdernes faglige tilgang i forhold til at sikre det gode måltid for beboerne. Tilsynet bemærker, at forholdene på to afdelinger generelt er meget tilfredsstillende med undtagelse af en konkret situation med unødvendig handskebrug. På plejecentrets tredje afdeling konstateres generelt mindre tilfredsstillende forhold på områder som arbejdsgange samt roller og ansvar.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med et målrettet og fagligt fokus på arbejdsgange og prioritering af medarbejderressourcer i forbindelse med måltidet, herunder blandt andet fordeling af roller og ansvar i forhold til konkrete kompetencer.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger.</p> <p>Vedrørende hygiejne fortæller ledelsen, at plejecentrets kvalitets- og udviklingssygeplejerske underviser i håndhygiejne og handskebrug på persona-lemøder med deltagelse af medarbejdere på tværs af vagtlag. Der er implementeret automatiske håndspritdispensere på de arealer, hvor medarbejderne færdes meget. Afdelingsleder fortæller, at dette har givet en mærkbar effekt. Der er ligeledes ansøgt om at få dispensation til at have håndspritdispensere hængende i gangen ved skraldeskakt.</p> <p>Der er udarbejdet en stillingsbeskrivelse til rengøringsmedarbejderne, hvor et fast punkt er, at de skal huske at rengøre beboernes hjælpemidler. Der har netop været møde for rengøringsmedarbejderne, hvor rengøringsopgaverne er blevet gennemgået og drøftet.</p> <p>Medicinkædens led drøftes løbende i forhold til, hvor den kan brydes, og hvordan man skal handle i en medicingivningsproces. Alle nye medarbejdere undervises i medicin håndtering og -givning, når de ansættes på plejecentret.</p> <p>Ledelsen fortæller, at medarbejderne er blevet undervist i kommunikation og måden at agere på i kontakten med beboere og pårørende, herunder hvordan man håndterer konflikter og fremstår over for både beboere, pårørende og kollegaer.</p> <p>Vedrørende forbedringsindsatsen arbejdes der i øjeblikket med mundpleje, hvor der trækkes data i samarbejde med tandlæger og tandklinikassistenter. Der er tidligere arbejdet med medicinindsats, hvor der blandt andet er implementeret medicinvogne. Derudover er der arbejdet med medicinudleveringer, og medicindosseringer er struktureret og systematiseret. Der er ligeledes fokus på sygeplejeopgaver og fordelingen af dem.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der generelt tænkes og arbejdes i overensstemmelse med forbedringsmodellen i forbindelse med afprøvning og implementering af nye tiltag, herunder at implementere småt, evaluere løbende og endelig at implementere bredt, når man er nået et stabilt leje og en sikker arbejds-gang.</p> <p>I tillæg til ovenstående er fokus i kvalitetsarbejdet blandt andet på samarbejdet med Metropol omkring forankring, herunder afholdelse af workshops. Første møde har netop været afholdt med fokus på at få forankret demensviden og ressourcpersoner lokalt i plejecentrets afdelinger.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ligeledes arbejdes med "Projekt Madliv", som handler om at optimere beboernes måltidsoplevelse. Projektet er i sin spæde begyndelse, og der er udpeget medarbejdere til at være måltids-værter. Første observationsstudie er netop foretaget.</p>

Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	Ledelsen fortæller, at der er arbejdet meget målrettet med fagligheden på afdelingerne, hvilket i første omgang har haft konsekvenser for sygefraværet og personaleomsætningen. Den seneste trivselsundersøgelse er herefter steget på alle parametre, og sygefraværet er igen for nedadgående. Det er således blevet tydeligt, at det store fokus på øget faglighed har haft positiv effekt for de medarbejdere, som gerne vil levere en god faglig kvalitet i plejen og omsorgen for beboerne. I den forbindelse har man ligeledes forsøgt at optimere stillingsopslagene og gøre dem skarpe med henblik på at modtage ansøgninger fra medarbejdere, der kan matche de forventninger og krav, der stilles til de ansatte på Fælledgården.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risikofaktorer.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der er opnormeret med to sygeplejersker på hver afdeling, og der er ansvarshavende sygeplejerske både aften og nat. Fordelingen af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter er, at der er overvægt af social- og sundhedshjælpere. Årsagen til dette skal findes i, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Plejecentret er organiseret med seks afdelinger, og der er oprettet "søster-teams", således at der arbejdes sammen på tværs af afdelinger. Man arbejder sammen om fx medicinaudits og dokumentation. Derudover hjælper man hinanden ved sygdom og ferie. Dette har ifølge ledelsen løftet kvaliteten på afdelingerne.</p> <p>Der arbejdes efter åbenhed, transparens og fair proces. Jo mere man kan forberede og italesætte over for medarbejderne, hvad som sker, jo mere kan medarbejderne følge med og føle ejerskab i forhold til den måde, der arbejdes på. Alle ledere er med på morgenmøderne kl. 8.00 og har snitflader med aftenvagterne. Der afholdes løbende møder med aftenvagter og nattevagter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres, og at der er fokus på samarbejde og åbenhed blandt medarbejderne.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynets bliver bedt om at lægge mærke til kommunikation og omgangsform mellem medarbejdere og beboere, og hvordan stemning og atmosfæren er på afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Tilsynet observerer en god og rolig stemning omkring spisebordet. Beboerne småsnakker indbyrdes, og medarbejder understøtter den gode dialog, der er i gang. Der tales blandt andet om, hvorfor der er flag på busserne. Dialogen er hyggelig, og der grines af og til hjerteligt. En beboer giver udtryk for en oplevelse af, at det er utrygt, at plejecentrets huslæge ikke har åbent for tilgang. Medarbejder forsikrer beboer om, at hun ikke skal være bekymret. En beboer spørger ind til medarbejders kat, og medarbejder fortæller, hvordan katten har det. Tilsynet bemærker, at beboerne lytter opmærksomt til medarbejders beretning, og at dette giver anledning til, at beboerne selv fortæller om de kæledyr, de har haft.</p> <p>Indimellem er der stille omkring bordet. Tilsynet får indtryk af, at beboerne nyder madroen.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Bordet er dækket i spisestuen, og beboerne afventer frokosten i dagligstuen. En medarbejder kommer til og fortæller, at der skal spises frokost. Der er en venlig stemning i rummet. Det første lange stykke tid er der ikke dialog mellem medarbejdere og beboere, undtagen når medarbejder spørger til beboernes ønsker og præsenterer smørrebrødet for hver enkelt beboer. Tv'et kører højt i tilstødende dagligstuen. Efter næsten 20 minutter slukkes tv'et.</p> <p>En medarbejder er ved at servere for en beboer, og en kollega afbryder med et spørgsmål. Medarbejder må vende sig rundt og svare. Herefter genoptager medarbejder sin samtale med beboer om maden. To medarbejdere står lige bag beboerne og taler sammen om andre beboeres mad. En medarbejder, som står i udkanten af rummet, synger to strofer af en sang. En enkelt beboer responderer på sangen.</p> <p>Der udveksles sjove bemærkninger imellem en beboer og to medarbejdere.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3 - demensafdeling</u></p> <p>Medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde til beboerne. Der anvendes kropssprog, guidning og fysisk kontakt i dialogen. Tilsynet bemærker, at mange beboere især beroliges ved den tætte kontakt med en medarbejder og dennes fysiske berøring.</p> <p>Medarbejderne har en særdeles omsorgsfuld omgangstone i dialogen med beboerne. Tilsynet observerer, at medarbejderne nogle gange benytter sig af at aflede beboerne for at rette det nødvendige fokus på indtagelse af frokosten.</p> <p>En beboer er meget urolig og usikker. Beboeren forsikres gentagne gange af medarbejderen om, at alt er ok, og at beboeren kan være helt tryk.</p> <p>Anden beboer er ligeledes urolig og smider et glas på gulvet. Medarbejder forholder sig helt rolig i situationen, glasset samles op, og man går ubemærket videre i måltidet. Øvrige beboere, som reagerer på hændelsen, beroliges.</p> <p>Kun få af beboerne magter dialogen med medbeboere.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>En medarbejder kommer hen til bordet med suppe og begynder at øse op til beboerne. Medarbejder orienterer beboerne om, at de skal have champignonsuppe.</p> <p>En beboer kommer ud i køkkenet og spørger, om der er kaffe. Medarbejder fortæller beboer, at hun netop har sat kaffe over.</p> <p>Efterhånden som beboerne bliver færdige med deres suppe, rydder medarbejder af. Medarbejder spørger, hvorvidt den enkelte beboer er færdig, inden hun fjerner skålen. Herefter sættes fade med smørrebrød og wraps på bordene. Medarbejder taler med beboerne om valgmuligheder.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>Medarbejder spørger hver enkelt beboer, om vedkommende ønsker suppe, om hvilke stykker smørrebrød de ønsker, og om de ønsker kaffe og småkager. Medarbejder tager sig god tid, så beboerne kan tænke over deres valg. Flere beboere får skænket vand. Medarbejder spørger dog ikke, før hun skænker.</p> <p>En beboer rejser sig flere gange og forlader også bordet som den første. Beboer går derefter til og fra bordet. Beboer virker godt tilpas.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3 - demensafdeling</u></p> <p>Der serveres portionsanrettet suppe for beboerne. Smurte snitter serveres på fade, så beboerne kan fristes ved synet heraf.</p> <p>En beboer er noget usikker og urolig inden måltidet. Beboeren beroliges af medarbejder, som er ved beboeren konstant. Beboeren spørges flere gange ind til, hvad hun ønsker eller alternativt inviteres til at deltage i et gøremål.</p> <p>Anden beboer får særlige informationer om dagens menu. Medarbejderen forsøger flere gange at friste beboeren til at foretage et valg ud fra dagens menu, hvilket omsider lykkes.</p> <p>En beboer går flere gange til og fra måltidet. Beboeren går lidt ned af gangen for hurtigt at vende tilbage igen. Medarbejderne respekterer beboerens handlinger. Beboeren synes at trives med handlingen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer ikke går i gang med at spise den risengrød, som er serveret for hende. Efter nogen tid spørger tilsynet ind til dette. En medarbejder fortæller, at beboeren ikke bryder sig om risengrød, hvorfor der i stedet serveres yoghurt. Beboeren begynder straks at spise. Medarbejder, som har serveret risengrøden, er bekendt med, at beboeren ikke bryder sig om denne ret. Tilsynet drøfter situationen med en sygeplejerske, som vil sikre bedre tilgang fremadrettet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at ingen beboere forsyner sig selv, men at en medarbejder går rundt imellem beboerne og serverer det, den enkelte ønsker. Beboerne har mulighed for at krydre maden efter ønsker og behov, ligesom de kan forsyne sig med vand fra kander på bordet. Der er ligeledes placeret tallerkener med agurker, som beboerne kan tage. Alle beboere har ressourcer til at indtage deres frokost uden støtte eller guidning.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de boller, der serveres til kaffen, bliver smurt i køkkenet og serveret for de beboere, som siger ja tak.</p> <p>Bordene er dækket med kaffekopper allerede fra starten af måltidet. Tilsynet får indtryk af, at dette medvirker til, at beboerne bliver siddende og småsnakker, selv efter at de er færdige med at spise. Ikke en eneste beboer forlader bordet, før kaffen er blevet serveret.</p>

	<p>Dette skaber en hyggelig stemning og mulighed for at udvide den tid, som måltidet varer. Tilsynet bemærker, at samværet i forbindelse med måltidet varer over en time.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>En beboer skænker vand til sig selv og en medbeboer ved samme bord. Smørrebrødet er færdigsmurt og serveres på fad. Beboerne opfordres til at vælge, hvilken mad de ønsker.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3 - demensafdeling</u></p> <p>Tilsynet observerer, at bordene er dækket med tallerkener målrettet beboere med demenssygdom.</p> <p>Beboerne følges til bordene på en stille og rolig måde, afstemt deres behov. Flere af beboerne får en-til-en støtte fra en medarbejder fra det øjeblik, beboeren sætter sig ved bordet, og til maden indtages.</p> <p>Eksempelvis er en beboer meget urolig og usikker. Medarbejder er omkring beboeren og støtter på faglig korrekt måde gennem guidning og anerkendende kommunikation.</p> <p>Der sidder medarbejdere ved alle borde, som giver den støtte til beboerne, som de har behov for.</p> <p>Medarbejder, som sørger for de mere praktiske opgaver omkring måltidet, lader en beboer hjælpe med at indsamle det brugte service. Medarbejderen takker beboeren for hjælpen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

I to ud af tre observationsstudier er det tilsynets vurdering, at forholdene omkring måltiderne er meget tilfredsstillende. Medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde, der er afstemt beboernes behov og funktionsniveau. Hjælpen udføres delvist ud fra en rehabiliterende tilgang, som tager udgangspunkt i beboernes ressourcer og selvbestemmelsesret. I en konkret situation vurderer tilsynet, at der ikke tages hensyn til en beboers selvbestemmelsesret.

Vedrørende det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at elementer i forhold til kommunikation og selvbestemmelse er mindre tilfredsstillende.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af frokostmåltid 1</u></p> <p>Ca. 12 beboere sidder ved et langt bord. To medarbejdere ordner praktiske ting i køkkenet, forinden måltidet kan indledes. Tilsynet bemærker, at en rengøringsmedarbejder går rundt med en larmende maskine og vasker gulv. En kollega henvender sig til medarbejderen, og medarbejderen stopper med gulvvasken. Herefter er der igen roligt i spisestuen, og en medarbejder sætter sig ned med sin medbragte mad og spiser med beboerne. Anden medarbejder er fortsat i køkkenet.</p> <p>En tredje medarbejder kommer ind med medicin til to beboere. Medarbejder bliver stående for at sikre sig, at beboerne tager medicinen. Herefter sætter anden medarbejder sig ligeledes ned ved bordet. Da der ikke er plads ved bordet, sætter tredje medarbejder sig ved et andet bord lidt væk fra spisebordet for at indtage sin mad.</p> <p>Efter lidt tid rejser siddende medarbejder sig for at smøre eftermiddagsbolle og gøre klar til kaffen. Anden medarbejders telefon ringer, og hun forlader bordet. Idet medarbejder kommer tilbage til bordet bemærker hun, at man burde lægge telefonerne i karantæneboks, når man går til frokost.</p>

	<p>Beboerne bliver løbende færdige med at spise, og medarbejderne begynder at tage beboernes tallerkner. Tilsynet bemærker, at den ene af de to medarbejdere, som tager ud af bordet, bærer handsker.</p> <p>Hjælpemidler er placeret hensigtsmæssigt i forhold til spisebordet.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 2</u></p> <p>En medarbejder har forberedt frokosten. Bordet er dækket, og maden er klar, inden måltidet startes. I starten af måltidet har de to tilstedeværende medarbejdere også opgaver med at klargøre og bringe mad til beboere, som skal spise i egen bolig. Ingen medarbejdere sidder med ved bordene. Medarbejderne forlader rummet flere gange.</p> <p>Da tre beboere er færdige med suppen, fjernes deres tallerkner. Der er stadig en beboer, som spiser suppe.</p> <p>Medarbejder giver en beboer tre stykker smørrebrød, som hun stående hjælper beboer med at skære ud. Alle tre stykker skæres ud.</p> <p>Medicinvognen køres frem, så den står i åbningen mellem spisestue og dagligstue. Flere gange kommer medarbejderne til vognen og rasler med nøglebundter. Der er kun en enkelt beboer i spisestuen, som får medicin fra vognen. Midt under måltidet kommer en medarbejder ind i spisestuen og udveksler interne bemærkninger med de øvrige medarbejdere.</p> <p>En medarbejder kommer til og spørger til noget internt. Tre medarbejdere står rundt om medicinvognen med ryggen/siden til beboerne. Den fjerde medarbejder bærer bakker til beboere i boligerne.</p> <p>Under hele måltidet er der mellem en og fem medarbejdere, som løser opgaver stående eller gående i spisestuen. Først da måltidet er næsten slut, sætter tre medarbejdere sig ned. Stemningen stiger ved dette. Medarbejderne rejser sig flere gange for at løse praktiske opgaver.</p> <p>En medarbejder kommer til i slutningen af måltidet og går rundt og ordner noget i køkkenet.</p> <p><u>Observation af frokostmåltid 3 - demensafdeling</u></p> <p>En medarbejder smører snitter til beboerne og anretter disse på fade.</p> <p>Beboerne er placeret ved to borde i en af spiseafdelingerne. Et par beboere afskærms herfra og tilbydes frokost i spiseafdelingen lige ved siden af.</p> <p>Medarbejderne er i høj grad omkring beboerne før og under måltidet.</p> <p>Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig. De medarbejdere, som sidder med ved bordene eller støtter en konkret beboer, forbliver fokuseret omkring deres opgave under hele forløbet.</p> <p>Medarbejderne arbejder i et stille og roligt tempo afstemt beboernes behov.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i to af observationsstudierne er en meget tilfredsstillende organisering af måltidet, hvor fordelingen af roller og ansvar har til formål at skabe ro og god stemning. Det er dog tilsynets vurdering, at telefonopkald til medarbejders telefon virker forstyrrende under måltidet. En medarbejder bærer handsker i en situation, hvor dette ikke er nødvendigt og ikke bidrager til at øge oplevelsen af hjemlighed.</p> <p>I forhold til det tredje observationsstudie er det tilsynets vurdering, at der bør rettes fagligt fokus på en mere hensigtsmæssig organisering.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant.
Personlig pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering	
Ikke relevant.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår generelt rene og ryddelige. Der er indrettet med lænestole på gangarealerne, således at beboerne kan sætte sig og tage et lille hvil. Væggene er dekoreret med billeder, og der er grønne planter på gangene. Flere steder er der placeret motionscykler.</p> <p>I en dagligstue observerer tilsynet, at der er placeret en del ting i en reol, herunder aviser i stak, tommestok, en brugt urtepotte uden plante, garnnøgler mv. Reolen fremstår rodet. I to dagligstuer køre tv'et. Der er ingen beboere i rummet.</p> <p>I en anden dagligstue står to kørestole, to rulleborde og et løbehjul. Rummet er i øvrigt møbleret, så det indbyder til samvær, og et par beboere sidder og ser tv. Rummet virker rodet og ikke så hjemligt.</p> <p><u>Demensafdelingen:</u></p> <p>På demensafdelingen er indretningen afstemt målgruppen. Der er fugle i bur, som piper lystigt. Flere steder ligger demens-dukker synligt fremme. Tilsynet får oplyst, at der er begrænsede muligheder for afskærmning af beboere, men at afdelingens sanserum ofte anvendes hertil. Medarbejderne møder beboerne med en rolig og afslappet adfærd, hvilket bidrager til en stille og rolig morgenstemning på fællesarealer. Medarbejderne anvender kropssprog og fysisk berøring i kontakten med beboerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer på en afdeling, at tre beboere sidder og hygger sig med deres morgenmad. Der er god stemning og småsnak imellem beboerne. En medarbejder ordner lidt praktiske ting i køkkenet. Tilsynet bemærker, at medarbejder på yderst respektfuld og omsorgsfuld vis henvender sig til en beboer. Der er humor og lethed i dialogen.</p> <p>Efter et måltid på en afdeling beder en beboer om at blive kørt ind i dagligstuen for at se lidt tv. Beboer nævner over for medarbejder, at han har lidt ondt i fødderne. Tilsynet bemærker, at medarbejder tager sig god tid til at lytte til beboer og hjælper beboer til at sidde bedre. Medarbejder henter noget at drikke til beboer.</p> <p>På en anden afdeling sidder fire beboere sammen og spiser morgenmad og samtaler hyggeligt sammen. To beboere sidder i dagligstuen og ser en musical i tv. Tilsynet observerer opslagstavle med opslag om gudstjeneste, højt-læsning, og daglig gymnastik. Der hænger ligeledes fotos fra udflugter.</p> <p>I en dagligstue sidder fire beboere og ser tv, imens en medarbejder er i køkkenet. En pårørende kommer og spørger medarbejder, om beboer kan få sin mad i boligen, så beboer og pårørende kan spise sammen. Medarbejder bekræfter, at det er muligt.</p> <p>I stueetagen deltager en større gruppe beboere i stolegymnastik.</p>

	<p>Demensafdelingen:</p> <p>På demensafsnittene observeres flere eksempler på interaktion imellem beboere og medarbejdere. Eksempelvis ses en medarbejder siddende sammen med to beboere i sofagrube. Der tales hyggeligt sammen. En beboer forlader på et tidspunkt sofagruppen. Medarbejder inviterer hurtigt herefter beboeren til at komme tilbage og hygge.</p> <p>Under et morgenmåltid ses en medarbejder i gang med at hjælpe beboer med indtagelse af måltidet. Medarbejder taler med såvel beboeren, som hjælpes, og de beboere som sidder med omkring bordet.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer om formiddagen får sig et hvil i sanserummet. Da beboeren kommer tilbage, spørges vedkommende venligt, om det har været godt med et hvil.</p> <p>En medarbejder sætter en film på tv og sørger for, at beboerne kan hygge sig herved. Det sikres, at lydniveauet er tilpas, og en beboer spørges, om vedkommende ønsker et tæppe omkring sig. Beboerne informeres om, at medarbejder bliver nødt til at gå, da hun skal afholde gymnastikhold. To ud af tre beboere følger opmærksomt med i filmen. På et tidspunkt slutter en anden medarbejder sig til sofagruppen med de tre beboere.</p> <p>Sidst på formiddagen ses flere eksempler på medarbejdere, som er sammen med en beboer. Eksempelvis sidder en beboer i hvilestol med tæppe omkring sig. Medarbejder sidder ved siden af og holder beboerens hånd. Beboeren er meget afslappet og sidder og småsover lidt. Det er tydeligt, at beboeren nyder situationen. I et andet tilfælde ses beboere og medarbejdere omkring spisebordet. En beboer får manicure.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentrets fællesarealer generelt fremstår rene og ryddelige. På en enkelt afdeling er det tilsynets vurdering, at man med fordel kan være opmærksom på ryddeligheden, og at dagligstuen udtrykker hjemlighed og indbyder til, at man opholder sig her.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt rigtig glade for at bo på plejecentret. Mange beboere fremhæver atmosfæren og de søde og rare medarbejdere.</p> <p>En beboer oplever, at stemningen er positiv overalt på plejecentret. Tilsynet møder beboeren, imens hun er ude at gå tur. Beboer fortæller, at hun holder meget af at gå ture rundt på plejecentret og nyde den flotte udsigt fra mellemgangene. En anden beboer giver udtryk for en oplevelse af, at der ikke findes et bedre sted. Beboer glæder sig over, at plejecentret ligger i hendes lokalområde.</p>
Selvbestemmelse	<p>Alle de beboere, som tilsynet taler med, giver generelt udtryk for en oplevelse af selvbestemmelse.</p> <p>En beboer forklarer, at hun står op, når hun vil, og går i seng, når hun vil. Der spørges ind til ønsker og behov, ligesom til- og fravalg respekteres. Det bedste på dagen er beboers morgenmad, hvor hun sidder sammen med et par medbeboere og hygger sig. Så ordner de verdenssituationen.</p> <p>En anden beboer oplever, at hun som regel bliver spurgt om, hvordan hjælpen skal ydes. Beboer er dog ikke helt tilfreds med sin sengetid. Det er beboers opfattelse, at hun er nødt til at gå i seng kl. 21.30 grundet medarbejdernes arbejdsdag.</p>

	<p>Det er beboer ked af, da hun altid har været B-menneske. Tilsynet taler med medarbejder om dette. Det er dog en smule uklart, hvorvidt beboers ønsker ændrer sig i aftentimerne, således at hun gerne vil tidligere i seng, end hvad hun giver udtryk for over for tilsynet. Tilsynet finder, at dette bør afdækkes nærmere.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne kender til klippekortet og oplever at have brugt dette. En beboer fortæller, at hun samler et par klip sammen, som hun bruger sammen med sin kontaktperson til fx at købe ind, sy eller rydde op. En anden beboer anvender klippekortet til at komme på tur eller på arrangementer i caféen.</p> <p>En beboer henviser til klippekortet, der hænger på væggen. Beboer kan ikke rigtig finde ud af det, men beboers kontaktperson holder styr på det, hvilket beboer er tilfreds med.</p>
Tryghed	<p>De beboere, som kan svare relevant, giver udtryk for, at de er trygge på plejecentret. En beboer svarer primært med enstavelser, men bekræfter, at han er tryk på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboer virker tryk og rolig i sin adfærd. Beboer er smilende og humoristisk i sin henvendelse til personalet.</p> <p>Flere beboere oplever tryghed grundet nødkaldet. Personalet svarer hurtigt ved behov for hjælp. Ifølge en beboer er medarbejderne søde til at komme og spørge beboer, hvordan hun har det, og om der er noget, hun mangler.</p> <p>En beboer har været lidt i tvivl om sikkerheden, og om der kan komme fremmede ind. Det er lidt svært for beboer at overskue.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne på plejecentret oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.	

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 har en oplevelse af, at hun blot skal sige til, hvis der er noget, hun mangler eller gerne vil have. Beboer får bad to gange om ugen og får de bleer, hun skal bruge.</p> <p>En anden beboer oplever at mangle hjælp til at læse vigtige breve. Beboer har dog en pårørende, som er behjælpelig i den forbindelse.</p>
Praktisk støtte	<p>De fleste af beboerne er tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Enkelte beboere mener, at der mangler lidt i krogene. En beboer fortæller, at hun sætter pris på den lille snak, hun får med rengøringsmedarbejderen. To beboere er en smule utilfredse med, at det ikke er den samme medarbejder, som kommer og gør rent i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer seks hjælpemidler, der trænger til at blive gjort rent. Tre af beboerne giver selv udtryk for en oplevelse af, at deres hjælpemiddel trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. To beboere er dog ikke tilfredse med frekvensen af badet, hvilket den ene af de to beboere har orienteret medarbejderne om. Beboer har fået besked på, at der ikke er ressourcer til mere end et enkelt bad om ugen. En anden beboer fortæller, at hun har bedt om bad på tilsynsdagen, heldigvis var det muligt.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne kender generelt til deres kontaktperson og oplever, at der er kontinuitet i hjælpen. En beboer fortæller, at hun ligeledes kender mange af vikarerne, da det ofte er de samme, som kommer.</p>

	Tre beboere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere, og at der er stor udskiftning. En af beboerne har en oplevelse af, at det ofte er hende, som får vikar tildelt. Ifølge beboer har medarbejder oplyst, at årsagen er, at beboer kan svare på vikarernes spørgsmål.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende, og hjælpen kommer som aftalt.	
Tilsynet vurderer, at seks ud af tolv observerede hjælpemidler trænger til rengøring.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de gerne vil være så selvhjulpne som muligt, så længe det overhovedet er muligt. Enkelte beboere kan ikke svare relevant.</p> <p>En beboer fortæller, at han faktisk gerne ville gøre lidt mere, end han reelt kan. Den personlige pleje er han glad for selv at kunne klare. Beboer skal efter interviewet ned og træne. Det er beboers oplevelse, at han får meget ud af træningen, da han er meget træt efterfølgende. Flere af de øvrige beboere fortæller, at de går til træning og oplever et rigtigt godt udbytte. Flere af beboerne beskriver desuden, hvordan de klarer små dagligdags opgaver, såsom at lave egen kaffe, ordne planter i boligen, skifte sengetøj, rede seng og lægge rent tøj på plads.</p> <p>Ifølge beboerne er der masser af aktiviteter, som man kan deltage i. Nogle beboere deltager i alt, hvad de kan, mens andre beboere ikke er så meget for at deltage i aktiviteter. En beboer fortæller, at der er møde hver tirsdag, hvor man drøfter forskellige emner, fx i forhold til aktiviteter. Beboer spiller kort sammen med en veninde to gange om ugen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Beboerne er tilfredse med aktivitetstilbuddet, hvor de deltager i overensstemmelse med ønsker og ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere oplever en god kontakt til medarbejderne og beskriver dem som søde og venlige.</p> <p>En beboer forklarer, at medarbejderne taler meget pænt, og beboer oplever generelt en fri kommunikation. En anden beboer fortæller, at hun oplever medarbejderne som respektfulde, og at de altid banker på, inden de går ind i boligen. Det er vikarerne ikke så gode til.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste beboere kan ikke redegøre for oplevelser i forbindelse med sektorovergange.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejder sørgede for en læge, da beboer blev dårlig, og derefter en ambulance. Medarbejderne var meget opmærksomme, da beboer kom hjem, og de havde styr på det, der skulle ske.</p> <p>En anden beboer oplevede det som unødvendigt at blive indlagt. Ifølge beboer var det en medarbejder, som bestemte, at beboer skulle indlægges, og beboer oplevede det vanskeligt at sige fra.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har oplevet overgange fra hospital til genoptræningscenter og til plejecenter. Beboer oplevede god hjælp og fik de nødvendige informationer igennem hele forløbet.</p>
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der i demensnetværket er gang i at tilrettelægge forankringsworkshops, hvorefter emnet skal bredes ud til de øvrige medarbejdere. Dette tilrettelægges i samarbejde med undervisere fra Metropol. Der skal afholdes fire workshops med deltagelse af demensvejledere og ressourcepersoner, og demensnetværket kører løbende.</p> <p>I kvalitetsarbejdet er der ligeledes stort fokus på elever, og der gøres meget ud af at sende vejlederne på uddannelse samt udarbejde materiale, der kan bruges af eleverne. Der afholdes møder med fokus på status og mulige forbedringsindsatser. Det store fokus på elevuddannelse bidrager til, at man selv holder sig ajour med den sidste nye viden.</p> <p>Der er fokus på forbedringsindsatsen, herunder medicin håndtering. En medarbejder fortæller, at hun har været med i den gruppe, der har arbejdet med at forbedre arbejdet omkring medicin håndteringen. Der er kommet nye procedurer og medicinvogne, hvilket mindsker forstyrrelser. Det er medarbejdernes oplevelse, at den nye måde at arbejde med medicin på er blevet rigtigt godt implementeret i hverdagen.</p> <p>Mundpleje er det nye emne, der er fokus på i forbindelse med forbedringsindsatsen.</p> <p>Klippekortet er fortsat i fokus. Medarbejderne fortæller, at de stadigvæk skal have opmærksomhed på at arbejde i overensstemmelse med klippekortsordningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Forudsætningen for en god kommunikation er at tilpasse sin tilgang til den enkelte beboer. Kommunikationen skal tage udgangspunkt i hver enkelt beboers ønsker og behov.</p> <p>I forhold til beboere med demens er det afgørende at tale med korte og præcise sætninger, en rolig tilgang samt spejling og guidning. Det er vigtigt at medinddrage beboerne så meget som muligt og i et omfang, der passer til den enkelte beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved at invitere dem til at være med i processen. Der spørges ind til ønsker, vaner og behov. Når beboerne flytter ind afholdes en samtale med fokus på udarbejdelse af livshistorie. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at ønsker og behov kan ændre sig, og derfor er det vigtigt løbende at være observerende og at spørge beboerne ind til deres ønsker og behov.</p> <p>Der afholdes beboermøder en gang om måneden på hver afdeling. Her deltager leder og de beboere, som ønsker det. I hverdagen er medarbejderne opmærksomme på at lytte til beboernes ønsker, og klippekortet kan ligeledes inddrages i forhold til at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det er medarbejdernes oplevelse, at der arbejdes godt med klippekortet. Alle aktiviteter bliver registreret. Kan man se, at der er en beboer, som mangler at få klip, er der fokus på at tale med den enkelte beboer om, hvad vedkommende kunne tænke sig. I forhold til de beboere, som ikke selv kan give udtryk for deres ønsker, forsøger man at finde på aktiviteter, der passer til den enkelte beboer ud fra, hvad man ved om vedkommende.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplever, at rehabilitering er en integreret del af pleje og praktisk hjælp. Rehabilitering handler om at understøtte beboerne i at bruge deres ressourcer længst muligt. Der samarbejdes med fysioterapeuter og ergoterapeuter, og hver uge afholdes en tværfaglig konference, hvor man drøfter tre beboere. Det dokumenteres i Cura, hvad der er talt om, og hvilke aftaler der er indgået i forhold til den enkelte beboer.</p> <p>Maden anrettes på fade og i skåle, således at de beboere, der har ressourcerne, kan forsyne sig selv med det, de ønsker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst og i størst muligt omfang.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne kan skabes gennem genkendelighed, rutiner og et godt samarbejde med pårørende. Det kan ligeledes være tryghedsskabende for beboerne at informere dem om planen og at overgive informationer både mundtligt og i Cura, således at der er et godt flow i plejen. Medarbejderne fortæller, at der er stor opmærksomhed på, at det er trygt for beboerne, at det så vidt muligt er de samme medarbejdere, som udfører pleje hos beboerne.</p> <p>Sikkerhed for beboerne er, at medarbejderne er opmærksomme på at arbejde sundhedsfremmende og forebyggende. Dette kan fx handle om faldforebyggelse ved at anvende de relevante hjælpemidler.</p>

	Dehydrering forebygges ved at sikre, at beboerne får den mængde væske, de har behov for. På en afdeling kører man rundt med en vogn med forskellige drikkevarer, således at beboerne bliver fristet til at drikke. Forebyggelse af sår sker ligeledes ved at gøre brug af de rettet hjælpemidler samt at lejre og aflaste beboerne. I forhold til beboer med MRSA er der fokus på at gøre brug af de rette værnemidler. Man sørger for at skrive retningslinjerne ud, og man kan altid tage kontakt til kvalitets- og udviklingssygeplejersken. En medarbejder oplever ikke, at han er fortrolig med, hvad der fx er tilladt, når en beboer med MRSA-virus bevæger sig ude på fællesarealerne med øvrige beboere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder efter en arbejdseddell, hvor opgaverne samt roller og ansvar fremgår. Opgaverne fordeles efter kompetencer.</p> <p>Telefonen kan være forstyrrende, da den ringer med en høj lyd. En medarbejder fortæller, at man ikke som sådan kan lægge telefonen fra sig, da man skal være tilgængelig. Medarbejderne fortæller dog, at de er opmærksomme på kun at forstyrre kollegaer i en pleje, hvis det er meget nødvendigt.</p> <p>Observationer af ændringer i en beboers tilstand eller adfærd gives videre til kollegaer i form af social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker. Den observerede ændring dokumenteres, og der laves indsatser og handleanvisninger alt afhængig af den konkrete ændring.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne fortæller, at de altid har en tablet med sig, således at man kan dokumentere eksempelvis en insulingivning med det samme. En medarbejder beskriver, at de på hendes afdeling er gode til at sparre med hinanden og give plads til, hvis en medarbejder har brug for at koncentrere sig om noget, der skal dokumenteres. Ifølge medarbejderne er det rigtigt værdifuldt, at man kan være nærværende, når man gør brug af tablet frem for computer. Der er gode muligheder for at få hjælp og sparring til dokumentationen, herunder fra kvalitets- og udviklingssygeplejerske og it-ansvarlig.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser og vejledninger ligger i fysisk form på afdelingerne og kan ligeledes søges frem på intranettet. Der gøres desuden brug af VAR. En medarbejder fortæller, at hun har brugt VAR i forbindelse med en sårpleje, som en sygeplejerske varetog, men som medarbejder fik lov at overvære med henblik på efterfølgende at kunne oplyse beboer om plejen. Medarbejderne bruger ligeledes VAR i forhold til elever.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.	

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Det er kontaktpersonens ansvar at udarbejde besøgsplanen. Alle beboere har en besøgsplan, der udarbejdes inden for den første uge efter indflytning. Besøgsplanen justeres løbende. Når der sker ændringer i en beboers pleje, noteres dette i besøgsplanen. Er man i tvivl om, hvordan en pleje skal udføres hos en konkret beboer, kan man orientere sig i besøgsplanen. Faste afløsere har adgang til besøgsplanerne, mens vikarer modtager en lånekode. Det er medarbejdernes oplevelse, at vikarer og afløsere anvender besøgsplanen til at få viden om plejen hos de enkelte beboere.</p> <p>En god besøgsplan indeholder handlevejledende og individuelle beskrivelser af pleje og praktisk hjælp gennem hele døgnet. Der skal være beskrivelser af, hvordan dagen bliver god for den enkelte beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.	

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 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

Ingen faktuelle fejl at rette.
Dbh Hannah Hjorth

BILAG - FORMEL HØRING

Her er en kommentar fra bestyrelsen til BDO-rapporten:

Bestyrelsen udtrykker stor tilfredshed med, at Fælledgården i den seneste BDO-rapport fra august 2018 er blevet vurderet til *Godt og tilfredsstillende (2)*. Der er gennem de sidste år blevet arbejdet målrettet med forskellige indsatsområder - det har været et langt, sejt træk, men dette arbejde ser ud til at have båret frugt. Der er lagt mange ressourcer i dette arbejde, både økonomiske og personalemæssige, og det er glædeligt, at rapporten viser, at beboerne får den nødvendige faglige kvalitet i plejen og at beboerne generelt trives og inddrages i det omfang, de har ressourcer til det.

Bestyrelsens udtrykker stor respekt og anerkendelse til ledelsen på Fælledgården for resultatet og ser frem til, at det gode arbejde fortsætter - også i forhold til de få punkter, som BDO-rapporten påpeger, at der kan arbejdes videre med.

Mange hilsener

Anders Forsberg Svendsen

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 30. august 2018 på Fælledgården, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Godt og tilfredsstillende

Hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Ældrerådet er naturligvis vidende om, at tilsynsvurderingen ved forrige tilsyn lød på ”fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi. Ældrerådet er imidlertid meget tilfreds med, at tilsynet nu opgraderer deres vurdering på grundlag af, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års tilsyn, ligesom der er fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen

Formad

Lise Helweg

Formand Omsorgsudvalget

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

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

www.bdo.dk

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

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

