

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecenter Langgadehus

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 2019

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	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Langgadehus, Valby Langgade 97, 2500 Valby
Leder
Barbara Lisemose
Antal boliger
72
Dato for tilsynsbesøg
Den 4. april 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejeplejecentrets leder• 2 observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 6 medarbejdere (5 social- og sundhedsassistenter og 1 sygehjælper)
Tilsynsførende
Seniormanager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder systematisk med fortsat udvikling af den samlede kvalitet, eksempelvis i forhold til demensindsatsen, forebyggelige indlæggelser og medarbejdertrivsel. Kvalitetsarbejdet er organiseret med metoder, arbejdsgange og kompetencer, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden som den enkelte beboer.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld, dog i et tilfælde taler medarbejderne flere gange hen over hovedet på beboer omkring procedurer. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres generelt under hjælpen til personlig pleje, dog i et tilfælde bliver beboer ikke inddraget i tøjvalg. Der arbejdes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang med afsæt i beboernes aktuelle tilstand. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejde således, at der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Endvidere vurderes, at beboerne er aktivt deltagende, svarende til deres formåen og ønsker, og samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Dog vurderes i et tilfælde, at medarbejder ikke reflekterer over, at beboers kørestol fremstår mindre rengjort. Der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen med et tilpasset aktivt miljø med tilstedeværelse af medarbejdere. Omgangsformen og tonen mellem medarbejdere og beboere er anerkendende og individuel og tager udgangspunkt i den enkelte beboers livssituation og behov.

Vurderingen er, at beboerne oplever en hverdag med mulighed for aktiviteter og rammer, der i høj grad bidrager til livskvalitet, samt at de oplever selvbestemmelse og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. Ligeledes er beboerne trygge ved at bo på plejecentret - blandt andet fordi der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger. Den tildelte indsats svarer til beboernes behov, og beboerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Der er kontinuitet i opgaveløsningen, og beboerne kender medarbejderne. Beboere fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene, dog er der to tilfælde, hvor hjælpemidler fremstår mindre rengjorte. Vurderingen er, at beboerne bliver inddraget i de daglige gøremål, og at de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge, udvikle og bevare egne ressourcer. Generelt oplever beboerne respektfuld og imødekommende kommunikation med medarbejderne, dog er der et enkelt tilfælde, hvor beboer ikke oplever at blive hørt.

Den samlede vurdering er, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder tværfagligt med iværksatte indsatser og for, hvordan de er med til at sikre implementeringen af de nye tiltag. 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 rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver, og medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for arbejdsgange i plejen og den sundhedsfaglige dokumentation. De har viden om gældende instrukser og vejledninger, hvor viden kan søges, og anvender besøgsplanen som det redskab, den er tiltænkt.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, 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 plejeplejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under det ene observationsstudie, at medarbejderne taler i 3. person hen over hovedet på beboer og en anden beboer, der oplever, at medarbejderne ikke har tid til hende og ikke altid imødekommer beboers behov.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat har fokus på, hvorledes beboerne inddrages ligeværdigt i dialogen, når der er to medarbejdere til stede under plejen, samt ligeledes afstemmer dialog og færden i boligen med beboer, så beboer oplever, at medarbejderne har den fornødne tid.
Tilsynet bemærker i et tilfælde, at medarbejder ikke reflekterer over, at kørestol ikke er rengjort. Samlet bemærker tilsynet i to tilfælde, at hjælpemidler fremstår mindre rengjorte.	Tilsynet anbefaler, at der er opmærksomhed på daglig oprydning med rengøring af hjælpemidler efter behov.
Tilsynet bemærker i et tilfælde, at beboer ikke medinddrages i tøjvalg.	Tilsynet anbefalet, at der er fokus på, at støtten tager udgangspunkt i beboernes egne ønsker.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder redegør for, at plejecentret er i fortsat udvikling, og at der over de sidste år er sket et kompetenceløft, hvor medarbejderne nu udgøres af 85% social- og sundhedsassistenter og med basissygeplejersker i dagvagt. Leder beskriver et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen, når plejecentret ikke selv dækker de sygeplejefaglige opgaver, og ordningen med ”Særlig sygeplejefaglig støtte i den sidste tid” er et godt supplement til at sikre en værdig livsafslutning. Den sundhedsfaglige indsats understøttes yderligere af et godt samarbejde med plejecentrelægen, hvilket angiveligt er med til at forebygge indlæggelser og en forbedring af de terminale forløb.</p> <p>Der arbejdes med forbedringsindsatsen og medicinaudit, hvor det aktuelt er dokumentation af effekt af pn medicin, der undersøges. Derudover har forbedringstemaet en indsats i forhold til forebyggelse af infektioner og UVI. Plejecentret arbejder ligeledes med journalaudits på Cura, herunder side-mandsoplæring og supplerende undervisning. Opfølgning på besøgsplaner er højt prioriteret, og der sættes specifikt tid af til dette. Kravet er, at alle beboere som minimum gennemgås en gang årligt. Klippekortet er en separat ydelse, som dokumenteres i Cura, og på et skema i afdelingerne noteres det samlede forbrug.</p> <p>Plejecentret har fokus på demens, og udviklingssygeplejersken er uddannet demensspecialist samt nogle medarbejdere er uddannede demensvejledere, som alle har gennemgået 12 dages uddannelse. Til øvrige medarbejdere, der ikke i forvejen har uddannelsen, støttes op med 5 dages grundkursus i demens. For at sikre en ensartet tilgang til den socialpædagogiske indsats er der udarbejdet en folder, som beskriver praksis, fx at der udarbejdes socialpædagogiske handleplaner på beboere med komplekse kognitive problemstillinger. Disse dokumenteres i Cura. Der er etableret tværfaglige mødefora med konference hver torsdag på skift mellem afdelingerne. Der er efter behov 2 timers supervision efter blomstringsmodellen med afdelingsleder, udviklingssygeplejerske og kontaktpersonen samt andre relevante medarbejdere.</p> <p>Siden sidste tilsyn er der fulgt op på kommunikation i forhold til konkret beboer med efterfølgende temaundervisning og opfølgning på personalemøder. Der arbejdes med den anerkendende kommunikation med hinanden, med beboere, med pårørende og i dokumentationen.</p> <p>Hver måned undervises i et tema, som kan være alt fra demens, Cura, hygiejne e-learning osv. Siden sidste tilsyn har der været ekstra fokus på håndhygiejne.</p> <p>Der er ansat en medarbejder til aktiviteter, som dels er fælles, og dels er i de respektive afdelinger. Plejecentret har netop indledt et nyt samarbejde med Ældresagen og har et allerede etableret frivilligsamarbejde med naboer og en nærliggende skole.</p> <p>Mad og måltidspolitikken er i samarbejde med Meyers Madhus ved at blive revideret. Siden sidste tilsyn er tidspunktet for frokost ændret til kl. 12.30.</p>

Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	Leder fortæller, at der har været udfordringer med sygefraværet. Det er dog faldet drastisk i løbet af de seneste par år, og særligt korttidsfraværet er faldende, hvor langtidsfraværet i 2018 er præget af, at der har været enkelte medarbejdere med langtidsfravær og efterfølgende afsked. Plejecentret følger Københavns Kommunes retningslinjer vedrørende håndtering af sygefravær. Den ny trivselsundersøgelse er ifølge leder tilfredsstillende. Forbedringsindsatsen anvendes i forhold til de forebyggelige indlæggelser, og medarbejderne i forbedringsteamet har eksempelvis været til foredrag i forhold til forbyggende indsatser i forhold til infektion og UVI.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på kvalitetsarbejdet, og plejecentret arbejder systematisk med fortsat udvikling af den samlede kvalitet, eksempelvis i forhold til demensindsatsen, forebyggelige indlæggelser og medarbejder trivsel.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	Plejecentret er organiseret med tre afdelinger, og alle afdelingsledere er sygeplejersker, og der er ansat en vagtplanlægger, som på sigt også skal varetage administrative opgaver. Der er fokus på, at afdelingslederne er faglige ledere og ikke administrative ledere. Afdelingslederne deltager hver morgen til morgenmøderne og formiddagsmøderne. Udviklingssygeplejersken går på tværs og er tovholder på plejecentrets projekter. Plejecentret har ansvarshavende assistenter i aften- og nattevagt. Ergo- og fysioterapeuter kommer fra Sundhedshuset. Plejecentret har ressourcepersoner inden for ernæring, inkontinens, forflytning og teknologi. For at understøtte indsatsen til demente beboere er der 6 uddannede demensvejledere, som dækker dag- og aftenagt. Nye medarbejdere indgår i et introduktionsforløb. Afløsere er altid uddannede, medmindre de er sygeplejestuderende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret med metoder, arbejdsgange og kompetencer, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden som den enkelte beboer.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Kommunikation, relation, hygiejne

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder banker på og træder ind i boligen. Beboeren er på badeværelset, og medarbejder spørger ind til, hvordan det går. Beboeren giver udtryk for ikke at have det så godt, og medarbejder stiller omsorgsfuldt og uddybende spørgsmål til beboeren og taler beroligende til beboeren undervejs i forløbet. Afslutningsvis aftaler medarbejderen med beboeren, at hun vender tilbage senere.</p> <p>En anden medarbejder kommer ind og hilser på beboeren. Under forløbet er der 2 episoder, hvor medarbejderne taler hen over hovedet på beboeren i 3. person, fx under mobilisering og under påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie personligpleje</u></p> <p>Medarbejder hilser på beboer. Beboer er døv og kommunikerer med sprog og med tablet. Medarbejder har introduceret tilsynet. Undervejs skriver medarbejder til beboer, som responderer verbalt. Det er tydeligt i kommunikationen, at medarbejder og beboer kender hinanden. Medarbejder lytter til beboers sprog og svarer på tablet, og begge anvender i stor udtrækning kropssprog.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af personlig pleje</u></p> <p>Beboer sidder alene og får god tid til at klare den øvre hygiejne. Medarbejder informerer om opgaverne, og hvordan beboer selv kan hjælpe, beboer bliver dog ikke konsekvent adspurgt om tøjvalg. Medarbejder tilpasser sit arbejdstempo efter beboeren med hensyntagen til fx, at beboeren giver udtryk for smerter.</p> <p><u>Observationsstudie personligpleje</u></p> <p>Hjælpen udføres svarende til besøgsplan, som er udarbejdet i samarbejde med beboer. Medarbejder oplyser inden forløbet, at beboer er tryk ved at den faste procedure følges både i forhold til pleje og forflytning.</p> <p>Beboer spørges undervejs i forhold til processen og siger til og fra. Beboer vælger selv tøj.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder inddrager beboerens kognitive og fysiske ressourcer. Beboer foretager selv øvre hygiejne siddende i stol på badeværelset, og beboers ressourcer inddrages løbende i forbindelse med forflytning og påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie personligpleje</u></p> <p>Beboer har kompleks funktionsnedsættelse. Rehabilitering sker i forbindelse med mobilisering i sengen og forflytning i loftlift, eksempelvis kan beboer løfte armene og støtte sig i liftstykket og holde fast. Mobiliseres i seng med Vendlet og kan selv støtte. Beboer kører selv rundt i kørestol, finder briller, tablet og andre småting, inden han kører i spisestuen til morgenmad.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne generelt er anerkendende og respektfuld, dog i to tilfælde taler medarbejderne hen over hovedet på beboer omkring procedurer. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres generelt under hjælpen til personlig pleje, dog i et konkrete tilfælde bliver beboer ikke inddraget i tøjvalg. Der arbejdes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang med afsæt i beboernes aktuelle tilstand.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af personligpleje</u></p> <p>Tilsynet kommer ind, da beboerne har fået udført nedre hygiejne, og selv er i gang med den øvre hygiejne. Medarbejderne arbejder systematisk og i et roligt tempo ud fra kendskabet til beboeren, og der er et fint flow i opgaveløsningen. Medarbejderne bliver ikke forstyrret i sit arbejde.</p> <p><u>Observationsstudie personligpleje</u></p> <p>Medarbejder har klargjort diverse remedier til sårpleje og personlig pleje på sengebordet og på badeværelset samt lift og liftstykke er klar. Medarbejder arbejder systematisk i et roligt tempo, afpasset beboers tilstand, og bliver ikke forstyrret i sit arbejde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet således, at der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejder reder sengen og tømmer skraldespand, og sengebordet sprittes af. Urent linned tages med ud af boligen.</p> <p>I forbindelse med påtagning af sko giver beboeren udtryk for, at fodstøtterne på kørestolen er snavset, hvilket ikke følges op af medarbejder.</p> <p>Boligen fremstår ren og pæn, mens kørestolen er synlig snavset.</p> <p><u>Daglig oprydning</u></p> <p>Beboer kan ikke selv deltage i daglig oprydning. Medarbejder rydder op i boligen, reder sengen og bortskaffer værnemidler.</p> <p>Støtten ydes efter relevante faglige retningslinjer, herunder de hygiejniske principper for brug af værnemidler.</p> <p>Boligen fremstår ren og ryddelig.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observation af personligpleje</u></p> <p>Medarbejder hjælper beboer med påklædning og har undervejs dialog med beboeren omkring hendes smerter, fx at beboeren har fået smertestillende inden hjælpens start og med eventuel mulighed for supplerende smertestillende i forbindelse med morgenmaden. Beboeren bliver friseret og får udleveret sine nøgler og telefon.</p> <p>Medarbejder serverer beboers morgenmad uden først at have spurgt ind til madvalg. Det oplyses efterfølgende, at beboeren altid ønsker det samme til morgenmad.</p> <p>Medarbejderne følger de hygiejniske principper.</p> <p><u>Observationsstudie personligpleje</u></p> <p>Beboer får udført sårpleje og nedre toilette i sengen, herunder kateterpleje. Liftes til toiletstol og køres på badeværelset til øvre hygiejne. Medarbejder hjælper med tand- og mundhygiejne og øvre toilette. Beboer magter kun ganske få ting, eksempelvis at skylle hænder ved håndvask. Medarbejder sikrer god hudpleje. Beboer tilbydes tøjvalg.</p>

	<p>Øvre påklædning foregår i stolen og nedre påklædning foregår i sengen. Medarbejder sikrer, at beboer sidder korrekt i kørestolen, herunder at tøjet ikke folder, og at benene er placeret hensigtsmæssigt på fodstøtterne.</p> <p>Beboer spiser selvstændigt i spisestuen.</p> <p>Der anvendes værnemidler. Medarbejder følger de hygiejniske principper.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er aktivt deltagende, svarende til deres formåen og ønsker. Samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Dog vurderes i et tilfælde, at medarbejder ikke reflekterer over, at beboers kørestol fremstår mindre rengjort.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer fremstår pæne og ryddelige. Der er overalt lyst og venligt med udsmykning og møblering, der understøtter en hjemlig atmosfære.</p> <p>Mange af beboerne samles til frokosten i de respektive afdelinger. Der er en god stemning, og medarbejderne sidder med ved bordet, og det er tydeligt, at der tages individuelle behov til servering og anretning. Medarbejderne har en omsorgsfuld og rehabiliterende tilgang til måltidet, og der er ligeledes fokus på, at beboerne får tilstrækkeligt at spise og drikke. Undervejs understøttes det gode måltid, og der tales eksempelvis om aktiviteter, beboerne har deltaget i om formiddagen og om den forestående planteeftermiddag.</p> <p>Dog bemærker tilsynet i to opholdsarealer, at tv'et er tændt om formiddagen, uden at der er beboere, som ser på det, og i et afsnit er tv'et tændt under frokosten (bliver dog hurtigt slukket af afdelingsleder, som kommer forbi).</p>
Sociale aktiviteter	<p>Der foregår en række aktiviteter rundt omkring på plejecentret, der er fx dans med mange beboere i stueetagen med musik og rigtig god stemning. En del beboere er aktivt deltagende, men også mange, som blot kigger på og hygger sig. Andre beboere er til gymnastik, nogle ser tv sammen med medarbejder, og andre er optaget af de planter, der ankommer til eftermiddagens aktivitet. Det samlede indtryk er, at der er medarbejdere omkring beboerne, og at de støtter op omkring den enkelte.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen med et tilpasset aktivt miljø med tilstedeværelse af medarbejdere. Ligeledes vurderes, at omgangsformen og -tonen mellem medarbejdere og beboere er anerkendende og individuel og tager udgangspunkt i den enkelte beboers livssituation og behov.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboere er særdeles tilfredse med at bo på plejecentret og tilkendegiver på hver deres måde, hvordan de på trods af egne skavanker har livskvalitet. To beboere fremhæver, at de har boet på andre plejecentre, inden de er flyttet ind her, og at de her på plejecentret oplever, at faciliteter og medarbejdere er fantastiske. En tredje beboer, som er flyttet ind for 3 uger siden, betoner trygheden med nogen omkring hende og glæder sig til den tredje alder på plejecentret.</p>

	Andre nævner den gode underholdning både dagligt og til årstider, den gode mad og muligheden for at komme ud og sidde i det fri, og også det at være en del af fællesskabet.
Selvbestemmelse	Det samlede indtryk er, at alle beboere giver udtryk for, at de helt selv bestemmer over egen tilværelse. Flere nævner, at man kan gå og komme frit, og selv tager stilling til deltagelse i aktiviteter og til deltagelse i fællesskabet samt muligheden for at være privat. En enkelt har fravalgt at deltage i aktiviteter og hygger sig bedst i sit eget selskab. Flere kender klippekortet, enkelte er usikre på, hvordan det fungerer, men alle synes, at der er tilstrækkeligt med aktiviteter.
Tryghed	Beboerne oplever en høj grad af tryghed og nævner, at der altid er hjælp at få, og at medarbejderne er rigtige dygtige. En beboer fortæller eksempelvis, at hun inden hun kom på plejecentret var angst og deprimeret og fik medicin mod uro hver aften, men at hun nu er holdt helt op med dette. En anden beboer ser frem til at kunne få plejecenterlægen som fast læge, og dermed undgå at skulle af sted til konsultationer. Andre beboere nævner, at de har taget på i vægt og en fortæller, at han er startet på bækkenbundstræning for at forebygge inkontinens.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en hverdag med mulighed for aktiviteter og rammer, der i høj grad bidrager til livskvalitet, samt at de oplever selvbestemmelse og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. Ligeledes er beboerne trygge ved at bo på plejecentret - blandt andet fordi der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne svarer alle bekræftende på, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Ligeledes svarer alle, at det altid er muligt at spørge om mere hjælp og også, at medarbejderne er opmærksomme på deres behov. Ingen beboere har bemærket, om de er oplyst om klageadgang.
Praktisk støtte	Beboerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp og oplever at modtage hjælpen som aftalt. En beboer fremhæver, at det er dejligt at kunne sende vasketøjet af sted, og at det er så pænt, når det kommer tilbage. Alle boliger fremstår ryddelige og renholdte, dog observeres i et tilfælde snavset rollator og i et andet tilfælde en snavset kørestol.
Personlig pleje	Beboerne har forskellige behov i forhold til personlig pleje, hvor 5 beboere selv klarer den daglige personlig hygiejne og får hjælp til bad en gang om ugen, og de øvrige får i varierende omfang støtte og hjælp i det daglige. Alle tilkendegiver, at de modtager den aftalte støtte, og at de er meget tilfredse med hjælpen. Alle beboere fremstår soignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	Samtlige beboere kender til kontaktpersonsordningen, og flere husker kontaktpersonens navn og giver udtryk for, at medarbejderne er særdeles søde og flinke. De opleves som opmærksomme og omsorgsfulde og gode til også at følge op fx ved sygdom. Beboerne oplever, at det overvejende er kendte ansigter, som kommer til dem, men også, at der indimellem kommer nye, uden at det opleves som et problem.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov, og beboerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Der er kontinuitet i opgaveløsningen, og beboerne kender medarbejderne. Beboerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene, dog er der to tilfælde, hvor hjælpemidler fremstår mindre rengjorte.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Alle beboere fortæller, at de er inddraget i de daglige gøremål, og at medarbejderne støtter dem og kommer med en række eksempler på, hvordan de selv er aktive i forhold til hverdagens opgaver, nogle med daglig oprydning. Flere beboere færdes selvstændigt på gaden, og en tager i byen med flextrafik. Andre går meget op i at gøre så meget som muligt selv og i at vedligeholde kræfterne og går derfor til gymnastik.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne bliver inddraget i de daglige gøremål, og at de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge, udvikle og bevare egne ressourcer.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Samtlige beboere er meget glade for medarbejderne og alle oplever en god og respektfuld omgangstone og adfærd og omtaler medarbejderne som særdeles søde og hjælpsomme. En enkelt beboers oplevelse er, at medarbejderne ofte har meget travlt, når de kommer, fx med maden eller vasketøj. Beboer fortæller, at hun indimellem oplever, at når hun spørger om noget, så er de allerede på vej videre og giver svaret på vej ud ad døren. Beboer savner, at medarbejderne tager sig tid til at svare.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og imødekommende kommunikation med medarbejderne, dog er der et enkelt tilfælde, hvor beboer ikke oplever at blive hørt.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ingen af beboerne har været indlagt på hospitalet, men flere nævner den gode indflytning dels fra eget hjem og dels ved overflytning fra andet plejecenter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Der er fokus på medicinaudits på de områder, hvor plejecentret har afvejet fra medianen. Der er allerede sket forbedringer i takt med afprøvning og iværksættelse af indsatser. Medarbejderne fortæller, at forbedringsteamet aktuelt arbejder på dokumentation af effekten af pn medicin.</p> <p>Plejecentret har stort fokus på velfærdsteknologi, men medarbejderne fortæller, at alt ikke er lige succesfuldt, fx er aftalen på vaske-/skylletoiletet ophævet, da kvaliteten i produktet er vurderet for ringe, og hygiejnen heller ikke blev oplevet tilfredsstillende. Derudover er der fokus på senge, madrasser og forflytninger, eksempelvis bruges nu Vendlet til kompleks mobilisering i sengen, og der er indført en ny strømpepåtager til beboere, som anvender kompressionsstrømper.</p> <p>Demens har et særligt fokus med obligatoriske uddannelser, og hver måned holdes fagligt forum med fokus på den faglige tilgang og udvikling. Der er demenssupervision efter blomstringsmodellen, og der er demensvejledere i dag- og aftenvagter på hvert afsnit.</p> <p>Af andre temaer nævnes ernæringsprojekt med Meyers Madhus, og at de skal udforme ny mad og måltidspolitik, hvilket angiveligt fylder en del. Der arbejdes allerede med Mad og måltid, hvor servering og anretning tilpasses de enkelte afsnit og igen den enkelte beboer. Der er pædagogisk måltid, og tilgangen er rehabiliterende, og beboerne er aktive i det omfang, de magter dette. Derudover er medarbejderne særlige opmærksomme på det sociale i måltidet, på dialogen og på selvbestemmelsen. Plejecentret har fast praksis for opfølgning på ernæring, og i hvert afsnit er der en ernæringsansvarlig. Der iværksættes relevante indsatser ved behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder tværfagligt med iværksatte indsatser og for, hvordan de er med til at sikre implementeringen af de nye tiltag.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at de tager afsæt i den anerkendende kommunikation, og at de er menneskelige og samtidig professionelle. De arbejder med en individuel tilgang, er omsorgsfulde og skal kunne give håndklem og et kram.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne bestemmer selv, og medarbejderne er fleksible i forhold til besøgsplan og døgnrytme. Det er fast, at der er indflytningssamtaler, og der sikres forventningsafstemning. Afdelingsleder, beboer, evt. pårørende og kontaktperson deltager. Der arbejdes med livshistorie og på at føre det liv videre, som beboeren har haft hjemme.</p> <p>Klippekortet bruges aktivt, fx til at beboere, der ikke har pårørende, kan komme ud at handle, men også til fælles aktiviteter.</p>

Rehabilitering	Der arbejdes med rehabilitering som et fast element i alle opgaver. Beboerne inddrages i det omfang, de ønsker, og efter behov er der mulighed for specifik træning med fysio- og ergoterapeut. Det kan være både genoptræning og vedligeholdende træning. Medarbejderne beskriver samarbejdet med fysio- og ergoterapeuter, som starter træningen op, og som de så muligt overtager, når træningen er godt i gang.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder systematisk med dokumentation, at de bruger fx væskeskema, at de løbende observerer, og at de inddrager tværfaglige samarbejdspartnere og afdelingsleder ved ændringer i beboernes tilstande. Som en del af den sundhedsfaglige indsats arbejdes med forbedringsmetoden og med forbyggende indsatser, fx i forhold til infektioner og velfærdsteknologiske hjælpemidler.</p> <p>Der er faste mødefora, hvor beboere systematisk gennemgås, og hver dag er der opfølgning kl. 11. Ligeledes ses den daglige planlægning og opmærksomhed på kontinuitet til beboerne som et væsentligt bidrag til at skabe tryghed, hvor der fx er primær og sekundær kontaktperson.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Plejecentret har en række faste mødefora, hvor der desuden er opfølgning hver dag kl. 11. Ved indmøde læses op på notater, korrespondancer og kalender.</p> <p>De respektive afdelinger har forskellig praksis i forhold til den daglige planlægning, men fælles er, at planlægningen tager afsæt i kompetencer, relation og kontaktperson. Medarbejderne oplever, at de er gode til at samarbejde på tværs. Der er overlap mellem vagter, hvor der er overdragelse af informationer og en dialog mellem vagttag i forhold til eksempelvis døgnrytme. Dog tilkendegiver enkelte af medarbejderne, at det kan være en udfordring, hvis en beboer gerne vil have bad om aftenen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Alle dokumenterer løbende på tablets, og overordnet er det kontaktpersonen, som ansvarlig for, at besøgsplan er opdateret, men alle har ansvar for at tilføje aktuelle ændringer eller sikre, at det bliver gjort.</p> <p>Den sygeplejefaglige udredning og helbredsoplysninger udarbejdes af sygeplejersken og i samarbejde med assistenter udarbejdes handleanvisninger.</p>
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne redegør for, at vejledninger og instrukser kan findes på SharePoint (k-drevet), og at de anvender VAR i handleanvisningerne. For at sikre, at det altid er opdaterede instrukser, der anvendes, tilgås disse udelukkende elektronisk.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for arbejdsgange i plejen og den sundhedsfaglige dokumentation, og ligeledes vurderes, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for, at besøgsplanen udarbejdes, at den er opdateret, blandt andet med opsummering af funktionsevnetilstande og helbredstilstande, og at det sikres, at beboernes tilstand og ydelser stemmer overens. Besøgsplanen gennemgås minimum en gang årligt.</p> <p>Besøgsplaner er et aktivt værktøj for alle, men den er særlig vigtig for afløserne, nye medarbejdere, elever, eller hvis man som fast medarbejder skal ind til en beboer på en anden afdeling. Besøgsplanen er handlevejledende i forhold til den daglige indsats hos beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for og anvender besøgsplanen som det redskab, den er tiltænkt.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2019" 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 plejeplejecentret.

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 plejeplejecentret 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 2019". 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:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Tror der må være tale om trykfejl på side 2, da vi kaldes et plejecenter eller plejehjem og ikke plejeplejecenter.

BDO: Dette er en fejl og tilrettet.

Der er tre basissygeplejersker, men ikke fordelt på alle tre afdelinger - side 5.

BDO: Taget til efterretning og slettet i rapporten.

Det er kun medarbejdere i forbedringsteamet som har været til foredrag om forebyggende indsatser i forhold til urinvejsinfektioner - side 6.

BDO: Taget til efterretning og ændret i rapporten til: Leder redegør for, at plejecentret er i fortsat udvikling, og at der over de sidste år er sket et kompetenceløft, hvor medarbejderne nu udgøres af 85% social- og sundhedsassistenter og med basissygeplejersker i dagvagt

Der er kun 6 uddannede demensvejledere - side 6.

BDO: Taget til efterretning og korrigeret i rapporten til: For at understøtte indsatsen til demente beboere er der 6 uddannede demensvejledere, som dækker dag- og aftenvagt.

I forhold til tilgangen til borgerne og kommunikationen er vi selvfølgelig enige i, at der ikke skal tales hen over hovedet på beboerne, og at de skal inddrages og høres. Dog kan der være særlige forhold, hvor for meget inddragelse og kommunikation kan være svært for borgeren at kapere. Dette kan være tilfældet for nogle borgere der fx er ramt af demens.

BDO: Taget til efterretning, kommentar har ikke givet anledning til ændringer.

Ydermere så er det korrekt, at personalet ved nogle arbejdsgange fx uddeling af mad, ikke har tid til at sætte sig ned og tale med borgerne, men her skal medarbejdere så aftale at komme tilbage på et andet tidspunkt.

BDO: Taget til efterretning, kommentar har ikke givet anledning til ændringer.

Med venlig hilsen

Barbara Lisemose
Forstander
Langgadehus

BILAG - FORMEL HØRING

Hørings svar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 4. april 2019 hos Plejecenter Langgadehus, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

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

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

www.bdo.dk

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

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

