

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 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	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Yderligere oplysninger	21
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
7.0	Bilag - Formel høring	23

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
Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 København K
Leder
Gitte Jeppesen
Antal boliger
84 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 20. marts 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter og 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Mindre tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. På baggrund af en konkret beboers oplevelser med at have fået udleveret sin ægtefælles medicin er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt bør rettes et målrettet og fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for.

Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, de har behov for. Beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. På baggrund af beboeres udtalelser er det dog tilsynets vurdering, at der med fordel kan rettes et fagligt fokus, hvorvidt kontaktpersonsordningen fungerer optimalt. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.

I forhold til renholdelse af beboernes hjælpemidler er det tilsynets vurdering, at plejecentret stadig har en udfordring på dette område.

Under observationsstudiet konstaterer tilsynet, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at principperne for det gode måltid efterleves i alle situationer. Det er tilsynets vurdering, at der ikke på tilfredsstillende måde sikres trivsel og god dialog under alle måltider. Den rehabiliterende tilgang under måltidet synes ikke fuldt implementeret på alle afdelinger, og det konstateres, at der i organiseringen og afholdelse af måltidet arbejdes ud fra en noget forskellig tilgang.

Ved tilsynets rundgang på plejecentrets fællesarealer konstateres det, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre socialt samvær og aktiviteter for beboerne på afdelingsniveau. Tilsynet observerer ikke umiddelbart eksempler på aktiviteter og socialt samvær mellem beboere og medarbejdere i formiddagstimerne. Tilsynet observerer, at stemningen på nogle afdelingers fællesarealer er præget af en del larm og unødigt støj, hvor eksempelvis medarbejdere taler med hinanden i et højt toneleje.

Under gruppeinterview af medarbejderne er det tilsynets vurdering, at de har godt indblik i, hvilke fokusområder der indgår i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og omkring arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne beskriver god forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang og fokus på beboernes selvbestemmelsesret sikres i den daglige pleje og omsorg. Det italesættes blandt andet, at der fra morgenstunden sker en god planlægning, således at opgaverne hos beboerne kan løses på den bedste måde.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne og har fagligt kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om at anvende besøgsplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt, og at der søges den nødvendige viden i instrukser og retningslinjer, når behovet herfor opstår.

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
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at principperne for det gode måltid efterleveres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ikke på tilfredsstillende måde sikres trivsel og god dialog under måltidet. Tilsynet vurderer, at der ikke på tilfredsstillende måde sikres en rehabiliterende tilgang under måltidet, samt at der ikke er tilstrækkeligt fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at der i alle situationer sker tilfredsstillende organisering af måltidet, således at alle medarbejdere er bevidste om deres rolle og ansvar.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres målrettede indsatser, således at det sikres, at der arbejdes ud fra en ensartet tilgang og faglig forståelse for, hvorledes der skabes det gode måltid for beboerne.</p>
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre socialt samvær og aktiviteter for beboerne på afdelingsniveau.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i den daglige planlægning også sker planlægning og fordeling af opgaver, der relaterer sig til aktiviteter og socialt samvær med beboerne. Tilsynet anbefaler, at der generelt rettes et fagligt fokus på italesættelse af medarbejdernes rolle og ansvar omkring dette, og at opgaven prioriteres på lige fod med øvrige opgaver.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver hændelse, hvor beboeren får udleveret ægtefælles medicin. Tilsynet bemærker yderligere, at der hos samme beboer ikke sker korrekt aftagning af komprilanbind.</p>	<p>Tilsynet anbefaler overordnet, at der ledelsesmæssigt rettes et fagligt fokus på at sikre, at der sker den nødvendige oplæring af afløsere og opfølgning på, hvorvidt disse magter at udføre de opgaver, de stilles over for.</p> <p>Herunder anbefaler tilsynet, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til gældende retningslinjer for udlevering af medicin.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på, hvorledes sikkerheden kan skærpes i forhold til opbevaring af ægtefællers dispenseret medicin.</p>

	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til arbejdsgang omkring komprilambind.
Tilsynet observerer, at hos fire af de otte beboere, som tilsynet besøger, trænger rollator/kørestol til rengøring. Tilsynet observerer ligeledes flere hjælpemidler på fællesarealerne, som trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en arbejdsgang, der sikrer renholdelse af beboernes hjælpemidler.

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>Som led i opfølgning på anbefaling fra sidste tilsyn er der arbejdet målrettet med fokus på hygiejnen og brugen af handsker. I forskellige fora er det italesat, hvorledes der generelt kan sikres korrekt hygiejne. Derudover har der været fokus på at gøre tidlige observationer og indsatser, der skal medvirke til at bryde smitteveje - eksempelvis i forhold til beboeres infektionssygdomme og smitte med virus.</p> <p>Yderligere er der arbejdet målrettet med fokus på korrekt håndtering af vasketøj. Der er indkøbt flere vasketøjsstativer, som er placeret synligt på gangarealer, så disse sikres anvendt i hverdagen.</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der også givet anbefaling i forhold til renholdelse af hjælpemidler, hvorfor dette ligeledes har været et emne i kvalitetsarbejdet. I planlægningen afsættes nu tid til renholdelse af hjælpemidler, og praksis er, at kontaktpersonen har ansvaret for renholdelsen.</p> <p>Afdelingsledere oplyser, at der på plejecentret pt. er igangsat et projekt i forhold til afprøvning af fire specifikke hjælpemidler, der skal forebygge tryksår og sikre bedre arbejdsgange for nattevagten.</p> <p>Der er igangsat et arbejde omkring implementering af ”Træning i arbejdstiden”. Der er udarbejdet tovholdere, som har modtaget undervisning ved Arbejds miljø København. Der skal laves træningsseancer med alle medarbejdere for at afdække medarbejdernes niveau og udfordringer relateret til træning samt skabe forståelsen for, hvorfor man implementerer indsatsen på plejecentret.</p> <p>Plejecentret er optaget af faglig udvikling. Centrets udviklingssygeplejerske afholder faglige udviklingsmøder med personalet, hvor der undervises i forskellige emner - eksempelvis terminalpakken, kompressionsbehandling, hygiejne og øjendrypning. På møderne er der samtidig fokus på at medvirke til ajourføring af medarbejdernes faglige viden ved at holde disse informeret om nye tiltag og udvikling inden for ældreområdet.</p> <p>Der arbejdes målrettet med forbedringsmodellen og udarbejdelse af PDSA'er. Medarbejdere har modtaget undervisning heri, og der samarbejdes med kommunens nøglepersoner på området. Der er lavet PDSA på ikke-dispenseret medicin og medicinadministrationen generelt. De medarbejdere, som er en del af forbedringsteamet, har til opgave at bringe arbejdet med forbedringsindsatsen i spil på plejecentret.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der arbejdes med indberetning af utilsigtede hændelser. Som led i forebyggelsen heraf er der fokus på at sikre opfølgning og vidensdeling på de indberettede hændelser. En medarbejder er udpeget som tovholder på opgaven.</p>

	<p>En sygeplejerske laver audits på medicinområdet en gang ugentligt. Resultaterne fra medicinaudits viser, at man har en udfordring med, at den ikke-dispenserede medicin ikke bliver registreret korrekt, når den er givet. Derudover er der fundet eksempler med manglende anbrudsdato på medicin.</p> <p>Plejecentret har visse rekrutteringsproblemer og oplever, at der efter annoncering kun kommer få kvalificerede ansøgere. På plejecentret har man faglige drøftelser om, hvorledes man agerer i situationer, hvor der er personalemangel, og hvordan man i en sådan situation får planlagt og prioriteret dagens opgaver, så den daglige drift kan sikres bedst muligt. Afdelingsledere udtrykker, at pt. er den største udfordring nok relateret til netop at få den daglige drift sikret og få hverdagen til at hænge sammen. Der anvendes en del tid på introduktion af vikarer og afløsere.</p> <p>Sygefravær ligger på et tilfredsstillende niveau på trods af periode med virussygdom blandt medarbejderne. Det er besluttet, at medarbejdere i MED-udvalget skal deltage på kursus, hvor det drøftes, hvordan man mindsker fravær. Afdelingsleder udtrykker, at fokus i hverdagen er på anerkendelsen af medarbejdernes fremmøde, og at man skal give hinanden et klap på skulderne, når tingene lykkes.</p> <p>Plejecentret har en plejecenterlæge tilknyttet. Det er afdelingsledernes oplevelse, at ordningen medvirker til forebyggelse af indlæggelse af beboerne, da der er kommet endnu større fokus på tidlig opsporing og bedre muligheder for at reagere hurtigt på eventuelle ændringer i beboernes adfærd. Afdelingslederne pointerer, at arbejdet med triagering af beboerne ligeledes giver et godt udgangspunkt for arbejdet med forebyggende og sundhedsfremmende tiltag.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante emner i kvalitetsarbejdet samt i forhold til plejecentret risikoområder.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret har to afdelinger med hver deres afdelingsleder.</p> <p>Pt. arbejdes med et projekt, hvor man på en afdeling vil styrke afdelingsledelsen ved, at en afdeling opdeles i to med hver sin afdelingsleder. Formålet er at sikre mere nær-ledelse, bedre kontinuitet i plejen samt sikre en tættere kontakt til den enkelte beboer.</p> <p>Kvalitetsarbejdet foregår blandt andet gennem indsatser ved udviklings-sygeplejersken og plejecentrets demensvidensperson. Afdelingsleder oplyser blandt andet, at det er demensvidens-personens opgave at implementere demensstrategien og sikre, at alle medarbejdere har forståelse for arbejdet med beboere med demenssygdomme.</p> <p>Der er udpeget social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter til deltagelse på både demensvejlederuddannelse og praktikvejlederuddannelse.</p> <p>Forbedringsteamets arbejde har ligeledes en stor andel i at medvirke til at sikre fagligheden på centret.</p> <p>Det er afdelingsledelsens oplevelse, at man har de nødvendige faglige kompetencer til stede på plejecentret. Man er dækket godt ind med sygeplejersker i dag- og aftenvagter på hverdage. Der er altid en social- og sundhedsassistent til stede i alle vagttyper. Opstår der behov for sygeplejefaglig sparring på tidspunkter, hvor der ikke er en sygeplejerske til stede på plejecentret, samarbejdes med hjemmeplejen.</p>

	På morgenmøder sker der planlægning af dagens opgaver, som naturligvis justeres løbende efter behov. Der foregår overlap mellem dag- og aftenvagter. Det er oplevelsen, at man er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne, og at det med plejecentrets størrelse næsten altid er muligt at finde en medarbejder, som har de rette kompetencer, der kan være brug for i særlige situationer.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der i plejecentrets organisering er fokus på at sikre den nødvendige faglighed.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Der beskrives ikke umiddelbart ønsker hertil.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Tilsynet observerer eksempler, hvor to medarbejdere sidder sammen med 1-2 beboere og har en hyggelig dialog. Tilsynet bemærker dog, at især den ene medarbejder flere gange afbryder dialogen for at tale med beboere, der sidder ved andre borde. Dette på trods af, at der i forvejen sidder medarbejdere her.</p> <p>Der er meget uro omkring måltidet. Dels på grund af at tre ud af fire medarbejdere går fra bord til bord og dels på grund af, at medarbejderne kommunikerer med hinanden på tværs af bordene.</p> <p>Der observeres flere eksempler på omtale af beboere i 3. person.</p> <p>Tilsynet observerer eksempelvis, at en medarbejder henvender sig til sin kollega, som sidder i modsatte ende af spisestuen. Medarbejderen stiller kollegaen spørgsmål i forhold til den beboer, hun selv sidder ved siden af.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder kommer ind i spisestuen og beder en kollega om hjælp i en bolig. Kollega er optaget af at hjælpe en beboer med indtagelse af maden. Kollega beder medarbejderen finde anden løsning. De to medarbejdere kommunikerer på afstand og taler om en beboer i 3. person.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder begynder at tale med en beboer, som sidder ved andet bord. Beboeren giver synligt udtryk for, at hun ikke kan høre, hvad medarbejderen siger. Medarbejderen forsøger at tale højere, men vælger efterfølgende at rejse sig og går hen og tale med beboeren. Tilsynet observerer, at henvendelsen til beboeren er unødvendig, da beboeren ikke har givet udtryk for behov for hjælp, og at der i forvejen sidder en medarbejder med ved dette bord.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderne har en god og pæn omgangstone. Dog bemærker tilsynet, at der er sparsom dialog med beboerne, og at medarbejderne primært har fokus på at hjælpe beboerne. Beboerne mødes med respekt og anerkendelse.</p>

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Beboerne spørges ind til, om de kan lide maden. En beboer vrisser lidt af maden, og medarbejder spørger venligt, om hun ikke bryder sig om suppen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne tager udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Beboerne bliver spurgt ind til ønsker for maden, og om de er færdige.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Der serveres portionsanrettet suppe. Senere kommer en medarbejder med et rullebord, hvorpå anden ret er placeret. Medarbejder portionsanretter til beboerne. Ikke alle beboere gives valgmuligheder. En medarbejder fortæller en kollega, hvad en beboer skal have serveret. Beboeren er ikke spurgt først. Tilsynet bemærker, at beboeren tidligere har svaret på medarbejders spørgsmål. En medarbejder går rundt ved bordene og fortæller, hvad der er af muligheder for efterret - frikadelle og/eller ost. Beboerne afgiver deres ønske og får det portionsanrettet. Tilsynet bemærker, at beboerne ikke gives mulighed for at se fadet og vælge herudfra.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Serveringen af maden tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og maden portionsanrettes eller serveres på skåle og fade med hensyntagen til den enkelte beboers ressourcer. Der står drikkevarer på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at principperne for det gode måltid efterleves i alle situationer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ikke på tilfredsstillende måde sikres trivsel og god dialog under alle måltider. Tilsynet vurderer, at der ikke konsekvent sikres en rehabiliterende tilgang under måltidet, samt at der ikke konsekvent sikres tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Stemningen omkring frokosten bærer præg af megen uro og larm i lokalet. Døre til spisestuen står åbent ud til fællesarealerne. Dette giver en del uro, da der høres klokker ringende på gangen. Medarbejderne går mellem bordene og foretager forskellige spontane opgaver. Der er fire medarbejdere omkring opgaverne vedrørende måltidet. Organiseringen af opgaven virker kaotisk og bærer tydeligt præg af, at de fire medarbejdere ikke på forhånd har aftalt en rolle- og ansvarsfordeling. Tilsynet observerer flere eksempler, hvor medarbejdere taler i et højt toneleje omkring opgavefordelingen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Måltidet er velorganiseret. Der deltager fem medarbejdere, og de fremstår alle bevidste om deres roller og ansvar. Bordene er dækket med dækkeservietter med beboernes navne, og der står vaser med blomster.</p>

	Dørene ind til spisestuen er lukkede, hvilket giver afskærmning for uro og støj ude fra. Måltidet afholdes i ro og med en afslappet stemning, og der gives god tid til beboerne, således at de kan spise i eget tempo.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at der i alle situationer sker tilfredsstillende organisering af måltidet, således at alle medarbejdere er bevidste om deres rolle og ansvar.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet observerer, at medarbejderne udfører praktiske opgaver, mens beboerne stadig sidder og spiser. Eksempelvis observeres det, at når en beboer er færdig med at spise suppe, rejser en medarbejder sig for at tage skålen af bordet. Dette skaber en del uro omkring måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Der udføres ikke praktiske opgaver mellem måltiderne.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltiderne:</u> Ikke relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre, at alle medarbejdere efterlever principperne for det gode måltid.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer synes ryddelige og renholdte.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der på flere af de lange gangarealer er op-hængt urtepotter. Der er lidt jord i urtepotterne, men ingen planter, hvilket giver et lidt trist indtryk.</p> <p>På opslagstavler hænger diverse informationer.</p> <p>Tilsynet observerer, at stemningen på fællesarealer er præget af en del støj og kommunikation mellem medarbejdere i et højt toneleje.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Under tilsynets interview af et ægtepar kommer medarbejder på besøg. Medarbejderen spørger, om ægteparret mangler noget fra købmanden. Medarbejder er venlig og forholder sig afventende. Stiller spørgsmål og kommer med forslag til indkøb for at inspirere hertil. Tilsynet er ikke bekendt med, hvorvidt nogle beboere er inviteret med på indkøbsturen.</p> <p>På afdelingerne har flere beboere om formiddagen valgt at sidde i de fælles opholdsstuer. Der ses enkelte eksempler, hvor medarbejdere sidder med ved bordene, ellers går medarbejdere rundt mellem bordene og taler ganske lidt med beboerne. Tilsynet observerer ikke aktiviteter med beboerne om formiddagen.</p> <p>Fjernsynet er tændt på afdelingerne. På en afdeling er et fjernsyn sat på lydløs.</p> <p>Om eftermiddagen er dagens aktivitet erindringsdans, og et par medarbejdere er optaget af at gøre klar hertil.</p>

	Tilsynet observerer, at en medarbejder umiddelbart efter frokost spiller kort med en beboer.
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre socialt samvær og aktiviteter for beboerne på afdelingsniveau.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de trives på plejecentret. Beboerne fremkommer blandt andet med følgende beskrivelser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er mange fællesaktiviteter at deltage i. Savner dog ligestillede at tale med i hverdagen - eksempelvis omkring politiske emner, og hvad der rører sig i samfundet. Engang imellem kommer borgere ude fra og spiser med. Her får beboer en god snak med nogle af disse. Weekenderne føles ofte lange, idet der kun sjældent er aktiviteter her. Beboeren fortæller dog samtidig, at han nogle gange står for at vise film for medbeboere. • Trives med at opholde sig i egen bolig. Bryder sig ikke om at være social med andre, idet der ikke er så mange, man kan have en dialog med. • Lever det liv, vedkommende har lyst til. Går selv ture i lokalområdet. • Plejecentret er det bedste sted at være, når man ikke længere kan bo i eget hjem. Beboeren er tidligere kommet i aktivitetscentret, inden hun flyttede ind, og kommer der fortsat. • Trives på plejecentret og er glad for samværet med de andre beboere. Nyder at deltage i gymnastik, være aktiv og få sig rørt. <p>En beboer oplyser, at hun har søgt om at flytte til andet plejecenter, da hendes ven bor der. Beboeren oplever ikke, at hun trives på centret.</p>
Selvbestemmelse	<p>Flere beboere giver udtryk for, at de lever det liv, de gerne vil, uden at nogen blander sig unødigt. Flere af beboerne beskriver, at de går ture ud af huset på egen hånd.</p> <p>Beboere oplever, at der bliver lyttet til ønsker og vaner. En beboer fortæller, at man selv bestemmer, hvor man vil spise, og hvilke aktiviteter man vil deltage i.</p> <p>Et ægtepar har netop lånt plejecentrets bibliotek til afholdelse af en fødselsdag. Ægteparret er meget imponeret over den fleksibilitet, der blev udvist i forhold til at få fødselsdagen arrangeret og sætter stor pris på den hjælp, de fik i forbindelse hermed.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at det kun er sjældent, at medarbejdere kigger forbi til en snak. Beboeren har accepteret dette, da han oplever, at medarbejderne har meget travlt.</p> <p>Anden beboer oplever ligeledes travlhed blandt personalet, og at en-til-en kontakten er begrænset. Beboeren fortæller, at vedkommende har mange hobbies, men at der lige pt. ikke er gang i nogle af disse.</p>
Tryghed	Beboerne giver generelt udtryk for, at de oplever tryghed ved at bo på plejecentret.

	<p>Et par beboere udtrykker, at medarbejderne har styr på deres arbejde og udviser interesse for beboernes velbefindende. Medarbejderne kommer, når man kalder.</p> <p>En beboer beskriver, at de mange praktiske opgaver og detaljer i hverdagen godt kan fylde en del, men at det netop giver tryghed at vide, at medarbejderne har styr på det og yder en god hjælp.</p> <p>En beboer beskriver oplevelser med, at medbeboere søger hendes dør og kommer ind i boligen. Medarbejderne har opfordret beboeren til at låse sin dør.</p> <p>En beboer påpeger, at han kun en gang har oplevet utryghed. Beboeren beskriver, at han aftenen forinden havde fået udleveret sin ægtefælles medicin, og at dette kun blev opdaget, fordi han selv var opmærksom herpå. Tilsynet drøfter beboerens oplevelse med ledelsen. Tilsynet får oplyst, at beboeren beklageligvis fik den forkerte medicin udleveret, og at det er konstateret, at komprilanbindet kun blev aftaget delvist. Ledelsen oplyser, at opgaverne blev udført af en ufaglært medarbejder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret.</p> <p>På baggrund af en konkret beboers beskrivelse er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt bør rettes et fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	<p>Alle beboere udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte. Rengøringsstandarden i boligerne er af tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Tilsynet observerer, at hos fire af de otte beboere, som tilsynet besøger, trænger rollator/kørestol til rengøring. Tilsynet observerer ligeledes flere hjælpemidler på fællesarealerne, som trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p>Alle beboere oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer igennem nogen tid ikke har fået den nødvendige hjælp til barbering. Beboeren oplever ikke selv at mangle hjælpen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Der er forskel på beboernes oplevelse af kontaktpersonordningen.</p> <p>Et par beboere beskriver, at de har en kontaktperson, og at de oplever god kontakt til vedkommende.</p> <p>Fire beboere beskriver, at de pt. ikke har en fast kontaktperson. Beboerne mener, at årsagen hertil kan skyldes udskiftning blandt personalet, og at der er mange afløserer på plejecentret. Det er flere beboeres oplevelse, at de møder mange forskellige medarbejdere i hverdagen.</p> <p>Et par beboere kan ikke huske, hvorvidt de har en fast kontaktperson.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, de har behov for. På baggrund af beboernes udtalelser er det tilsynets vurdering, at der med fordel kan rettes et fagligt fokus, hvorvidt kontaktpersonordningen fungerer optimalt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret stadig har en udfordring i forhold til at sikre renholdelse af beboernes hjælpemidler.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er bevidste om betydningen af at holde sig i gang og anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>Beboerne fremhæver, at deltagelse i træning og aktiviteter medvirker til at styrke de fysiske og mentale ressourcer.</p> <p>Tilsynet taler med flere beboere, som selv går ture i lokalområdet.</p> <p>Et ægtepar fortæller, at de ser frem til foråret, hvor de igen sammen skal gå på restaurantbesøg. I nærområdet er der en god restaurant, som ægteparret nyder at besøge nu og da.</p> <p>En beboer fortæller, at hun nyder at kunne hjælpe sine medbeboere. Beboeren giver eksempel på, hvordan hun hjælper en medbeboer med at huske sine aftaler i forhold til aktiviteter og træning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere giver udtryk for, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone.</p> <p>Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, venlige og imødekommende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne har ikke inden for den seneste tid haft oplevelser i forhold til overgange mellem sektorer.
Tilsynets samlede vurdering	
Ikke relevant	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der arbejdes målrettet med forbedringsindsatsen og udarbejdelse af PDSA'er. Medarbejderne giver eksempler på udarbejdede PDSA'er i forhold til ikke-dispenseret medicin. På diverse møder italesættes arbejdet med forbedringsindsatsen og udarbejdelse af PDSA'er som metode.

	<p>Der arbejdes ligeledes med afprøvning af medicinvogne, hvor forskellige arbejdsgange testes, og der foretages vurderinger af, hvad der virker, og hvad der ikke virker.</p> <p>Der er rettet fokus på træning i arbejdstiden. Alle medarbejdere skal igennem en fysisk test for at afdække deres udfordringer og behov.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at infektioner er et fokusemne i kvalitetsarbejdet - eksempelvis urinvejsinfektioner. I arbejdet er der særligt fokus på beboernes personlige hygiejne, væskeindtagelse og toiletvaner. Der er ligeledes rettet et fagligt fokus på, at medarbejderne overholder de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne samt fokus på forebyggelse af smittespredning. Medarbejdere beskriver, hvorledes man eksempelvis er særlig opmærksom på renholdelse af borde og lignende på fællesarealer, renholdelse af beboernes hjælpemidler og korrekt håndtering af vaskeøj.</p> <p>Medarbejderne har udført testen "Tip en 13'er" i forhold til hygiejne. Medarbejderne oplyser, at man har været gennem en periode med en del virusbetingede sygdomme blandt både personale og beboere, og har derfor haft ekstra fokus på at forebygge smitte. Medarbejderne oplever, at de har godt kendskab til forholdsregler og arbejdsredskaber/værnemidler, der kan anvendes i de forskellige situationer. Plejecentrets kvalitetssygeplejerske har tæt samarbejde med kommunens hygiejnesygeplejerske.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvilke fokusemner der indgår i kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at kommunikation ofte er et emne på personale-møder. Medarbejderne finder det vigtigt, at der sker faglig sparring herom, da kommunikationen med nogle af beboerne kan være fagligt udfordrende.</p> <p>Blandt personalet er der fokus på, at man skal rette henvendelse til sin kollega, hvis man overværer en mindre hensigtsmæssig kommunikation mellem en beboer og en medarbejder.</p> <p>En medarbejder pointerer, at der er mange elever og afløsere på plejecentret, hvorfor det har stor betydning, at besøgsplanen også indeholder beskrivelser af, hvorledes der skal kommunikeres med beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på, hvordan man holder den gode samtale i gang - eksempelvis under måltidet. De gode erfaringer man får, skal italesættes og deles, så alle kan lære heraf.</p> <p>Som led i fokus på kommunikationen mellem beboere er man opmærksom på, at de beboere, som kan profitere af at sidde sammen, gives muligheden herfor.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at kommunikationen til enhver tid skal være anerkendende og respektfuld.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Ved indflytningssamtalen og brug af livshistorie sker afdækning af beboernes ønsker, vaner og særlige behov for på denne måde at sikre beboernes selvbestemmelsesret.</p> <p>En gang årligt inviteres beboere og pårørende til en tværfaglig konference, hvor emner drøftes ud fra beboerens præmisser. Det er medarbejdernes erfaring, at det typisk er praktiske ønsker, der drøftes.</p> <p>I hverdagens pleje og omsorg respekteres beboernes til- og fravalg. Man spørger løbende beboerne ind til deres ønsker og vaner.</p>

	<p>Medarbejder beskriver, hvorledes der udarbejdes skriftligt samtykke ift. behandling og medicin, og at der altid indhentes accept hos beboeren, inden en handling/indsats igangsættes.</p> <p>Plejecentret afholder beboermøder, hvor relevante emner drøftes - eksempelvis emner relateret til ønsker for aktiviteter og menuforslag.</p> <p>Plejecentret arbejder målrettet med klippekortsordningen. Der dokumenteres på et klippekort ophængt i boligen, hver gang en beboer har brugt et klip. Der er udpeget en tovholder, som har medansvar for at sikre, at beboerne anvender de klip, de har mulighed for. Medarbejder oplyser, at det ofte er elever, som udfører selve aktiviteten med beboerne. I omsorgssystemet dokumenteres, hvad beboeren gerne vil bruge klip til.</p>
Rehabilitering	<p>Den rehabiliterende tilgang i plejen prioriteres, og selv om man har travlt, giver man ifølge medarbejderne sig den nødvendige tid hos beboerne.</p> <p>Planlægningen fra morgenstunden medvirker til, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, og at man har tiden hertil.</p> <p>I samarbejde med ergoterapeuter og fysioterapeuter afdækkes beboernes potentiale for rehabilitering/træning, og der tages udgangspunkt i en forventningsafstemning i forhold til beboernes egne mål og ønsker. Terapeuterne deltager i triageringen af beboerne. Ifølge medarbejderne er der fokus på at arbejde forebyggende og inddrage relevante tværfaglige samarbejdspartnere. Medarbejder beskriver eksempelvis samarbejde med diætist.</p> <p>Medarbejderne beskriver betydningen af, at den rehabiliterende indsats skal give mening for beboeren selv og give oplevelsen af forøget livskvalitet.</p> <p>En medarbejder beskriver, at den rehabiliterende tilgang i måltiderne sker ved, at service stilles midt på bordene, og at man således inspirerer beboerne til selv at dække bordet færdigt. Maden anrettes på fade til de beboere, som magter dette. Medarbejder beskriver, hvordan man forsøger at forholde sig afventende for således at give beboerne mulighed for at hjælpe hinanden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang og med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghedsskabende faktorer kan variere fra beboer til beboer, men at kontinuitet, nærvær og fysisk kontakt er af stor betydning for de fleste beboere. Tryghed i hverdagen er for beboerne også at have de rette hjælpemidler. Medarbejder beskriver, at man skal være opmærksom på, at faktorer, der skaber tryghed for den individuelle beboer, kan variere fra dag til dag.</p> <p>Man forsøger bedst muligt at sikre kontinuiteten i plejen for beboerne, men i en hverdag med mange afløsere og vikarer oplever medarbejderne, at dette til tider kan være vanskeligt at efterleve.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der som led i det forebyggende arbejde er fokus på at forebygge urinvejsinfektioner, fald og dehydrering.</p>

	<p>I tæt tværfagligt samarbejde med terapeuterne aftales, hvilke indsatser der er relevante at sætte i gang.</p> <p>Medarbejder oplyser, at når de observerer begyndende tryksymptomer, ville det være godt med trykafloadende madras, men denne kan ikke rekvireres, før et sår <u>er</u> opstået. Medarbejderne finder dette lidt frustrerende.</p> <p>I arbejdet med beboernes sikkerhed beskriver medarbejderne en særlig opmærksomhed på betydningen af at have føling med, om beboerne faktisk kan klare de opgaver omkring den personlige pleje, som de giver udtryk for.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>På morgenmøder sker planlægning af dagens opgaver. Opgaverne fordeles således, at det sikres, at medarbejdernes kompetencer matcher beboernes behov.</p> <p>Hver formiddag afholdes et personalemøde, hvor der foregår faglig sparring omkring beboerne, og der foretages de nødvendige justeringer for at nå i mål med dagens opgaver. I løbet af formiddagen, hvor medarbejderne er optaget af gøremål hos beboerne, forsøger man bedst muligt ikke at forstyrre hinanden og venter med den faglige sparring, til man mødes ved formiddagsmødet.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at man er gode til at hjælpe hinanden på tværs af huset. Der foregår et tæt samarbejde med eksempelvis sygeplejersken, hvis der observeres ændringer hos en beboer.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de får udført den nødvendige dokumentation, og at alle er trygge ved at arbejde i omsorgssystemet. Medarbejderne finder, at man altid kan bede om tid til dokumentationsarbejdet, når der er behov herfor. Ligeledes opleves gode muligheder for faglig sparring, hvis man bliver i tvivl om noget.</p> <p>Vikarer får tildelt kode til omsorgssystemet. Medarbejder beskriver, at i nogle situationer kan det være nyttigt, at man som fast medarbejder på afdelingen sidder sammen med vikaren og får dokumenteret de observationer og handlinger, der er udført.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Der beskrives eksempelvis muligheder via kommunens intranet og anvendelsen af lokale instrukser på plejecentrets egen hjemmeside.</p> <p>Medarbejderne anvender ligeledes VAR som dagligt arbejdsredskab i søgen efter viden omkring, hvorledes en opgave skal løses.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og omkring arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der sker en god planlægning fra morgenstunden, således at opgaverne hos beboerne kan løses på den bedste måde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden i instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen anvendes i situationer, hvor man skal udføre plejen hos en beboer, man ikke kender i forvejen. Besøgsplanen opleves ligeledes som et godt arbejdsredskab i introduktionen af elever og afløsere.</p> <p>Alle medarbejdere har kendskab til, hvorledes besøgsplanen udarbejdes. Der er udarbejdet skabelon for udfyldelse af besøgsplanen.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken laver audits på kvaliteten af besøgsplanerne og giver tilbagemeldinger, hvis denne mangler ajourføring.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes besøgsplanen udarbejdes og anvendes i hverdagen.	

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 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 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

Tak for rapporten, selvom vi selvsagt er ærgerlige over den samlede vurdering.

Vi anerkender, at der var fejl, og forstår bedømmelsen.

Der dog et par kommentarer vi gerne vil knytte til bedømmelsen:

Vedr. observationsstudier i punkt 3.2.

- Mål 1 vedr. interaktion og medinddragelse: En mandlig afløser på 1. sal gik sidst på måltiden rundt ved bordene og tilbød beboerne efterret i form af ost eller frikadelle. Ved den mundtlige tilbagemelding fortalte tilsynet, at han ikke havde tilbudt dette ved alle bordene. Det blev han meget ked af at høre idet, han havde sikret sig, at alle fik tilbud om efterret.

BDO:

BDO beklager, hvis der er opstået en misforståelse under den mundtlige tilbagemelding. BDO's observation og kritik går udelukkende på, at beboerne ikke gives mulighed for at se fadet med maden, men blot får denne beskrevet og skal foretage et valg ud fra beskrivelse fremfor ved selvsyn. Observationen og vurderingen er således, som det er beskrevet i rapporten.

- Mål 4 vedr. fællesskab og sociale aktiviteter: Tilsynet vurderer, at Rosenborgcentret har en udfordring i forhold til at sikre socialt samvær og aktiviteter på afdelingsniveau om formiddagen.
 - a) Det er rigtigt i relation til socialt samvær i spisestuen, dette er der flere tiltag i gang i forhold til. På 2. sal er der nærvær af aktivitetsmedarbejderen dagligt fra 11-11.30, dog ikke de dage, der er Erindringsdans, hvilket var aktuelt på tilsynsdagen. Ligeledes på 2. sal er der en måltidsvært tilstede i spisestuen tirsdage og torsdage fra kl. ca. 8-13. På 1. sal er den medarbejder, som tilsynet mødte hos ægteparret vedr. indkøb tilstede hver formiddag, hvor hun har socialt samvær eller anden kontakt med de beboere på etagen, der ønsker det på dagen. Og generelt tilskynder vi til at medarbejderne opholder sig i spisestuen sammen med beboerne i korte pauser om formiddagen.
 - b) I fht. aktiviteter om formiddagen er det pt. urealistisk at have på afdelingsniveau, idet den daglige morgenpleje er tidskrævende. Herudover er der mange indsatser i spil, som kræver plejemedarbejdernes tid om formiddagen; forbedringsarbejdet vedr. audits og medicinhåndtering, tværfaglige konferencer med beboerne, elev vejledning/ kurser for praktikvejledere, demenskompetenceudvikling, screening vedr. Træning i Arbejdstiden og Kip- og vendesystemer(screening af beboernes behov for dette), palliationsuddannelse, faglige fora bl.a vedr. inkontines og mange andre kvalitetsudviklingstiltag, der initieres centralt fra. I stedet har vi tilbud om aktiviteter for alle beboere iht. vedhæftede aktivitetsprogrammer. Heraf fremgår det, at der er et udbud af aktiviteter om formiddagen, om eftermiddagen og i weekenderne og hvor det foregår. Herudover er der individuelle klippekortsaktiviteter, der aftales på det tidspunkt beboeren ønsker det, sommetider om formiddagene, men oftest ikke i fællesrummet.

BDO: Taget til efterretning

I håb om, at ovenstående kan tages til efterretning.

Med venlig hilsen,

Gitte Jeppesen, forstander

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 20. marts 2019 på Rosenborgcentret, Københavns Kommune

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

Ældrerådet har noteret sig, at Rosenborgcentret ved 2018-tilsynet fik den fine vurdering ”godt og tilfredsstillende”. Der fulgte herefter alene nogle få anbefalinger bl.a. vedr. at de hygiejniske retningslinjer på ny skulle drøftes med medarbejderne. Dette for at medarbejderne fagligt skulle gives mulighed for at få en generel forståelse for, hvordan smitteveje brydes. Endvidere blev det anbefalet, at der implementeres arbejdsgange, der sikrer tilfredsstillende rengøring af beboernes hjælpemidler. Herudover udtrykte tilsynet tilfredshed.

Men Ældrerådet har også noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering her i 2019 er:

Mindre tilfredsstillende.

Tilsynet finder imidlertid at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse på pleje-hjemmet samt at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne, hvilket Ældrerådet finder er meget positivt.

Vurderingen ”Mindre tilfredsstillende” er dog givet på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok. Bl.a. havde en beboer fået udleveret sin ægtefælles medicin, hvorfor tilsynet anmoder om, at der bør rettes et målrettet og fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles over for. Ældrerådet er enig i, at der især på medicinområdet ikke må ske fejl, da det i værste fald både kan medføre sygdom og lidelse samt død. Herudover har tilsynet konstateret, at plejecentret har en stor udfordring i forhold til at sikre, at principperne for det gode måltid efterleves i alle situationer, idet der ikke på tilfredsstillende måde sikres trivsel og god dialog under alle måltider. Det vurderes endvidere, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre social samvær og aktiviteter for beboerne på afdelingsniveau, og at stemningen på nogle afdelingers fællesarealer er præget af en del larm og unødigt støj hvor eksempelvis medarbejdere taler med hinanden i højt toneleje.

Medarbejderne beskriver i øvrigt god forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang og fokus på beboernes selvbestemmelsesret sikres i den daglige pleje og omsorg. Dette finder Ældrerådet er meget positivt og et meget vigtigt område.

Tilsynet kommer med en række anbefalinger, hvilke Ældrerådet tilslutter sig.

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.

