

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejehjemmet Poppelbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 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	6
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

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
Plejhjemmet Poppelbo, Bystævneparken 29, 2700 Brønshøj
Leder
Susanne Christensen
Antal boliger
84 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 8. august 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejhjemmets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter, 1 ergoterapeut)
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske, SD/DSH

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen. Der er fokus på at skabe en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet.

Under observationsstudier i personlig pleje er det tilsynets vurdering, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere. Medarbejderne har en faglig tilgang i kommunikationen, og det er tilsynets vurdering, at hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang med fagligt fokus rettet på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet. Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt udføres tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, dog vurderer tilsynet, at der hos en beboer udestår pleje af halvdelen af beboers sædeparti. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke overholder retningslinjer for håndhygiejne, og at der ikke anvendes forklæde ved vask af beboer i sengen. Tilsynet vurderer, at der ses flere tilfælde af håndtering af vasketøj, der medfører smitterisiko.

Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne, og at medarbejderne er nærværende i deres samvær med beboerne. Beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet samt selvbestemmelse i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne modtager den nødvendige hjælp, svarende til deres behov. Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp, som ydes med en rehabiliterende tilgang. Flere hjælpemidler ses ikke tilstrækkeligt renholdt.

Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever manglende kontinuitet i medarbejdergruppen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Ligesom beboerne oplever god kontakt til medarbejderne samt en respektfuld og venlig kommunikation. Det er dog tilsynets vurdering, at flere beboerne oplever sprogproblemer i kommunikationen med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboernes oplevelse er gode ved overgange i forbindelse med indflytning og indlæggelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, og for hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er fokus på at sikre den rette kompetence til opgaveløsningen. Medarbejderne oplever, at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen, og at der er mulighed for hjælp og sparring i hverdagen. Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens udformning og anvendelse.

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 plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at beboer under observationsstudiet kun får vasket den ene side af sædepartiet.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne har fokus på at sikre korrekt udførelse af plejen.
Tilsynet bemærker, at der ikke anvendes forklæde under personlig pleje af beboer i sengen, samt at en medarbejder ikke overholder retningslinjer for håndhygiejne.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes instruktion af medarbejderne om retningslinjer for anvendelse af forklæde ved risiko for stænk på uniform samt i retningslinjer for korrekt håndhygiejne.
Tilsynet bemærker, at der ses flere eksempler på håndtering af vasketøj, der udgør en smitterisiko.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes instruktion af medarbejderne om retningslinjer for håndtering af vasketøj.
Tilsynet bemærker, at der observeres snavsede hjælpemidler, samt at der i en beboers bolig mangler renholdelse.	Tilsynet anbefaler, at der sikres arbejdsgange for renholdelse af hjælpemidler samt opmærksomhed på soignering af en konkret beboers bolig i hverdagen.
Tilsynet bemærker, at flere beboere fortæller om manglende kontinuitet.	Tilsynet anbefaler, at der forsat arbejdes med at sikre størst mulig kontinuitet for beboerne.

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 fortæller, at der i forhold til anbefalinger ved seneste tilsyn er foretaget en række indsatser. Ved tilsynet blev givet anbefaling i forhold til manglende indsats omkring en konkret beboers sygdom. Leder beskriver, at der blev handlet i forhold til beboers problematik, og at der er et godt samarbejde med plejehjemslægen, som kommer ugentligt. Der er italesat indsats i forhold til anvendelse af VAR og handlingsanvisninger, ligesom der er øget fokus på dokumentationspraksis. Der er fulgt op i forhold til tilsynets anbefaling om, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til betjening af en beboers seng og dennes funktioner.</p> <p>Leder oplever, at der fortsat kan være en problemstilling i forhold til beboernes oplevelse af manglende kontinuitet. I forhold til travlhed hos medarbejderne arbejdes med at italesætte, at travlhed er noget, der hører medarbejdergruppen til, og som ikke drøftes med beboerne. Der er fokus på planlægning og prioritering. Der er fulgt op i forhold til en anbefaling omkring en konkret beboers oplevelser af ikke at være tilstrækkelig involveret i rengøringen af egen bolig. Der er arbejdet med, at beboernes ønsker og behov i eftermiddags- og aften timer beskrives i dokumentationen.</p> <p>Af aktuelle indsatser fortæller leder, at der som vanligt skal afholdes sommerfestival, og at årets fest for første gang åbnes for beboere fra andre plejecentre i Københavns Kommune.</p> <p>Der har været en del udskiftning i ledergruppen på plejehjemmet, og der arbejdes med ny organisering på plejehjemmet, herunder implementering af ny ledelsesstruktur med duo-ledelse. Dette betyder at, to ledere deler ledelsen af to afdelinger, som henholdsvis sygeplejefaglig leder og administrativ leder, og personaleledelsen deles. På tværs af plejehjemmet sikres faglig sparring ved blandt andet, at de faglige ledere sidder med ligestillede kollegaer i hverdagen. Der er rekrutteringsvanskeligheder særligt i forhold til social- og sundhedsassistenter. Der er fokus på kvalitet i dokumentationen og fortsat kompetenceudvikling af medarbejderne.</p> <p>På plejehjemmet er der fokus på udeliv hele året - fx fortællinger uden for ved et bål samt at synge udenfor.</p> <p>Der er fokus på relationsarbejdet, og allerede i ansættelsesprocessen drøftes dette i forhold til den faglige tilgang. Der afholdes intramøder for nye medarbejdere, hvor der også sættes fokus på værdier, der ligger til grund for hverdagens arbejde.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Triagering er opstartet, dog med et mindre afbræk i ferieperioden. Der triageres to gange dagligt. Der trækkes på erfaringer fra andre plejecentre.</p> <p>Der er arbejdet med forbedringsindsatsen med PDSA og audit på medicin-håndtering.</p> <p>Der er implementeret nye medicinvoogne, og det overvejes at etablere et medicinrum for at skabe tilstrækkelig ro til dosering. Der arbejdes med forbyggelige indlæggelser ud fra erfaringer fra et tidligere projekt.</p>

	Der er særligt fokus på palliativ pleje i samarbejde med andre plejecentre.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet, og at der arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?	<p>Basis- og kvalitetssygeplejersker arbejder på tværs af huset, og der er netop oprettet en ny stilling i forhold til vagtplanlægning. Kvalitetssygeplejersken arbejder med de palliative forløb og demens. Hertil kommer en ergoterapeut, som også er demensvidensperson. Der er nu ansat tre pædagoger, så der kommer en pædagog i hver afdeling. Dette skal understøtte hverdagsliv og relationsarbejdet. Leder kan allerede se effekten af denne indsats.</p> <p>I ledelsen er der ansat nye fagligheder: ergoterapeut, pædagog og plejehjemsassistent samt sygeplejerske. I køkkenet er leder kokkeuddannet, hertil er ansat forskellige kostfaglige medarbejdere. Souschef på plejehjemmet arbejder med UTH og tager problemstillinger op på sygeplejefaglige møder.</p> <p>Der er arbejdet med en ny kvartalsvis aktivitetsplan på Poppelbo og Lærkebo, herunder, at nogle aktiviteter er særlig målrettet beboere med demens.</p> <p>I forhold til mødeaktivitet afholdes faglige formiddagsmøder tre gange ugentlig i alle afdelinger. Der er sygeplejefaglige møder hver 6. uge.</p> <p>Der afholdes afdelingspersonalemøder og fælles personalemøder fire gange årligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fokus på at skabe en hensigtsmæssig organisering af kvalitetsarbejdet.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Relationen mellem beboer og medarbejder; bliver beboer mødt, set og inddraget?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u></p> <p>Beboer er stået op og sidder på badeværelset og venter på medarbejder. Beboer introduceres til tilsynet, og medarbejder spørger til, om beboer har sovet godt. Medarbejder guider og inddrager beboer i badet og fortæller lø-</p>

	<p>bende beboer om, hvad der skal ske. Dialogen mellem beboer og medarbejder er ligeværdig og gensidigt anerkendende. Medarbejder møder beboer respektfuldt, og det fremgår tydeligt, at de kender hinanden.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u></p> <p>Beboer er introduceret til tilsynet. Medarbejder og beboer kommunikerer ligeværdigt, med plads til humor og en frisk bemærkning og laver f.eks. sjov med, at tilsynet er til stede. Medarbejder bevarer en professionel kommunikation ved blandt andet respektfuldt at glide af på bemærkninger og spørgsmål fra beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u></p> <p>Medarbejderen arbejder roligt og sørger for at medinddrage og afstemme hjælpen i beboerens tempo og på beboerens præmisser, så støtten tager udgangspunkt i beboerens egne ønsker. Beboer siger selv til og fra under forløbet og vælger selv påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u></p> <p>Beboer er aktiv under hele forløbet og giver udtryk for, hvordan hun gerne vil have hjælpen. Beboer har mange kommentarer undervejs, og medarbejder tilpasser sit arbejde efter dette med inddragelse af sin faglige viden og handlinger. Beboer styrer selv forløbet på badeværelset og vælger selv påklædning.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u></p> <p>Beboer bruger egne ressourcer og udfører selv dele af opgaven. Vasker sig selv i ansigtet og foran på kroppen, bruser sig selv over, rejser og sætter sig ved nedre hygiejne. Efter badet tørrer beboer sig selv og er med til at creme kroppen ind. Beboer klarer selv påklædning med let støtte.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u></p> <p>Beboer er for nylig faldet og har slået skulder og arm og er derfor mindre selvhjulpent end vanligt. Medarbejder taler med beboer om, hvor der er behov for støtte. Beboer er aktiv ved mobilisering, mens der udføres nedre hygiejne i sengen og klarer selv øvre toilette med delvis støtte til påklædning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere. Medarbejder har en faglig tilgang i kommunikationen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at der er rettet fagligt fokus på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vænner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u></p> <p>Medarbejder har gjort klar til badet, og de remedier, der skal anvendes, er inden for rækkevidde. Medarbejder arbejder uforstyrret under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u></p> <p>Medarbejder har sikret sig, at alle remedier er anbragt på rullebord, som står fast i boligen. Medarbejder fylder ligeledes rullebordet op efter endt</p>

	<p>pleje, så det er klar til næste gang. Liftstykket ligger ligeledes klar og lægges under beboer, så beboer bliver klar til at blive forflyttet med loftliftten. Der er aftalt hjælp med kollega til forflytning fra seng til kørestol, og medarbejder ringer efter kollegaen. Der er lidt ventetid, denne udnyttes til oprydning og yderligere klargøring. Medarbejder løser opgaven uden forstyrrelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet sker på en meget tilfredsstillende måde.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u> Medarbejder rydder op i boligen efter, at beboer er kørt til morgenmad på fællesarealet. Beboer er ikke deltagende i praktiske opgaver.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u> Medarbejder sørger for daglig oprydning og sengeredning, mens beboer selv udfører øvre toilette på badeværelset.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje og bad.</u> Beboer er aktivt deltagende i opgaveløsningen i det omfang, som beboeren kan. Medarbejder understøtter beboerens behov for pleje og omsorg på en sundhedsfaglig forsvarlig måde, blandt andet med god hudpleje, hvor det sikres, at der tørres i alle hudfolder, og beboer bliver cremet ind med bodylotion efter eget valg. Ligeledes har medarbejder lagt et håndklæde på gulvet for at forebygge fald. Beboer fremstår velsoigneret og veltilpas efter badet. Efter bad og påklædning følger medarbejder beboer til fællesarealet og anretter og serverer morgenmad efter beboers ønske.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje.</u> Beboer samarbejder omkring mobilisering, imens medarbejder udfører nedre hygiejne. Nedre hygiejne udføres delvis korrekt, dog bemærker tilsynet, at beboer kun soigner på den ene halvdel af sædepartiet. Medarbejder anvender korrekt håndhygiejne og skifter korrekt og efter behov vaskeklud og handsker undervejs, dog bemærker tilsynet, at 2. hjælper undlader håndhygiejne før og efter opgaven. Beboer fremstår velsoigneret og veltilpas efter morgenplejen. Beboer får serveret morgenmad i boligen og spiser efter eget ønske kun en lille yoghurt.</p> <p>Ved begge observationsstudier bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke anvender forklæde. Derudover bemærker tilsynet, at håndklæde, der har været anvendt til nedre hygiejne, lægges på gulvet i boligen. Tilsynet bemærker generelt, at medarbejdere ved håndtering af snavsetøj bærer det i hænderne med berøring af uniform. Tilsynet drøfter disse arbejdsgange med medarbejderne, og medarbejderne beskriver, at forklæde ved personlig pleje kun anvendes ved smitterisiko. Tilsynet henviser til gældende instruks på området. Ligeledes drøftes håndtering af snavset vasketøj, som forebyggelse af smittespredning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne generelt udføres tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet vurderer, at der hos en beboer udestår pleje af halvdelen af beboers sædeparti.

Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke overholder retningslinjer for håndhygiejne, og at der ikke anvendes forklæde ved vask af beboer i sengen.

Tilsynet vurderer, at der ses flere tilfælde af håndtering af vasketøj, der medfører smitterisiko.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Uden for plejehjemmet sidder en beboer i morgentimerne på en bænk. Beboer hilser på medarbejdere og gæster, som kommer forbi.</p> <p>På en afdeling ses beboere på fællesarealet i morgentimerne. Der spises morgenmad og høres musik på radioen. Medarbejderne støtter de beboere, som har hjælp behov.</p> <p>På en etage ses, at beboerne ½ time før frokost kommer til spisestuen, hvor der samtales. Medarbejderne er omkring beboerne og medicinvoغن hentes.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På gangen ses en stor oversigt over ugens aktiviteter. Oversigten er udført med foto og tegninger, der symboliserer de forskellige aktiviteter. Der er tydelig oplyst, hvor aktiviteten foregår, og om den er åben for alle og i hvilket tidsrum.</p> <p>På fællesarealet læser en medarbejder ugeblade med en beboer</p> <p>En gruppe beboere er sammen med medarbejdere på gåtur i lokalområdet.</p> <p>En anden gruppe beboere sidder i haven og nyder solen.</p> <p>En medarbejder, tilsynet følges med, er på sin rundgang meget opmærksom på hver enkelt beboer. Medarbejder hilser og går i dialog med beboerne.</p> <p>Der ses beboere, som beskæftiger sig med forskellige aktiviteter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud om aktiviteter til beboerne, og at medarbejderne er nærværende i deres samvær med beboerne.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt meget tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne nævner forskellige ting, der giver dem livskvalitet i hverdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne indretter sig efter beboers tempo - på tilsynsdagen blev morgenmaden serveret i boligen for en beboer • Der bliver taget hånd om en • Man får maden serveret • Det er plejen, der gør det til et godt sted at bo • Medarbejderne giver al den hjælp, som de kan • At man må have sit kæledyr boende • Man kan have det, som man ønsker det

	<p>En beboer er utilfreds med maden, som opleves meget ensformig. Beboer er i dialog med medarbejderne om dette, og beboer har netop fået en rolle i forhold til maden på plejehjemmet.</p> <p>En beboer bryder sig ikke meget om fællesskabet og opholder sig mest i boligen. Beboer er bekymret over øvrige beboeres bemærkninger om ægtefællens død.</p> <p>En beboer fortæller, at man skal vænne sig til at bo på plejehjem, men nu går det udmærket. Beboer oplever en del begrænsninger, der skyldes beboers fysiske funktion. En beboer beskriver, at der dagen før har været problemer med kaldeanlægget. Dette bekymrer stadig beboer. Tilsynet oplyses af leder, at der er taget hånd om problematikken med kaldeanlægget og beskriver procedurer ved helt nedbrud af anlægget.</p> <p>En beboer oplever god livskvalitet, men har perioder med nedtrykthed.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver generelt, at de oplever selvbestemmelse. En beboer udtrykker, at der ikke helt er selvbestemmelse, at beboer tilpasser sig de øvrige beboere. To beboere kan ikke svare på spørgsmål om selvbestemmelse, men ved at man selv bestemmer, hvor man vil spise.</p> <p>En beboer beskriver, at medarbejderne er lyttende og tager udgangspunkt i beboers ønsker. En anden, at man kan leve sit liv, som man ønsker det.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge på plejehjemmet. Flere beskriver, at det i høj grad er plejen, der er medvirkende til at skabe tryghed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet, og at beboerne oplever selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Enkelte beboere er oplyst om klageadgang. De beboere, som ikke er oplyst, kan redegøre for, hvordan de ville klage, hvis dette var nødvendigt.</p>
Praktisk støtte	<p>Boliger og fællesarealer fremstår rene og ryddelige.</p> <p>Tilsynet observerer flere snavsede hjælpemidler. Leder oplyser over for tilsynet, at der arbejdes på at sikre gode arbejdsgange for rengøring af hjælpemidler. Opgaven har tidligere ligget i nattetimerne, hvor beboerne ikke anvender hjælpemidlet - dette er ikke længere en mulighed grundet overordnet beslutning.</p> <p>Beboerne er tilfredse med rengøringen af boligerne. En beboer fremhæver den gode relation til rengøringsmedarbejderen. En beboer fortæller om en episode, hvor aftenmedarbejder beder beboer gå i rette med dagvagten om løsning af praktiske opgaver i beboers bolig, dette bryder beboers sig ikke om at gøre. Flere oplyser, at hjælpemidler ikke rengøres ret ofte. En beboer får derfor hjælp fra pårørende til opgaven.</p> <p>En beboer oplever, at der er problemer med vasketøjet, idet beboers tøj forsvinder ved vask.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er velsoignerede og veltilpasse ved tilsynets besøg.</p> <p>Beboerne beskriver, at de modtager den nødvendige pleje, og at de er tilfredse med plejen. Flere beboere beskriver, hvordan deres egen ressourcer inddrages i plejen. En beboer fortæller, at hjælpen gives på en god måde.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne har forskellige oplevelse af kontinuiteten i medarbejdergruppen. Flere beboere er utilfredse med et for stort antal afløser. En beboer ople-</p>

	<p>ver, at afløserne ikke ved, hvilken opgaver de skal løse, eller hvordan hjælpen ydes. Beboer mener, at det er skrevet ned, hvordan hjælpen skal udføres og under sig over, at afløserne ikke læser det beskrevne. Nogle af beboerne kender til deres kontaktperson, mens to beboere kender betydningen, men ikke mener, at de selv har en sådan person.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den nødvendige hjælp, svarende til deres behov.
 Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp.
 Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler ikke er tilstrækkeligt renholdt.
 Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever manglende kontinuitet i medarbejdergruppen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er generelt meget bevidste om at anvende egen ressourcer i hverdagen. Flere beboere beskriver både at holde orden i boligen og at udføre mindre hverdagsopgaver, ligesom de deltager i diverse aktiviteter</p> <p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om inddragelse og ressourcer. Beboer mener ikke at deltage i noget. I beboers hjem hænger en personlig plan for ugens aktiviteter. Planen er tilpasset beboers ressourcer og interesser.</p> <p>En beboer føler sig forstyrret af, at sengen ikke redes alle dage - det minder beboer om, at hun ikke selv kan ordne denne opgave.</p> <p>Flere beboere ønsker ikke at deltage i fælles aktiviteter og oplever, at dette respekteres af medarbejderne. En beboer ser frem til, at det igen bliver sæson for billard, da det er den eneste aktivitet, som beboer bryder sig om.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne er tilfredse med kommunikationen med medarbejderne og beskriver en venlig og respektfuld tone. En beboer fortæller, at medarbejderne aldrig overtræder beboers grænser. En beboer beskriver, at medarbejderne også laver lidt sjov, og det holder beboer meget af.</p> <p>Flere beboere oplever sprogproblemer både hos de faste medarbejdere og afløsere. En beboer fortæller, at kontaktpersonen er meget venlig, men at det desværre ikke er muligt at have en egentlig samtale, da beboer ikke forstår, hvad medarbejder siger.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne samt en respektfuld og venlig kommunikation.
 Tilsynet vurderer, at flere beboerne oplever sprogproblemer i kommunikationen med medarbejderne.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Få beboere kan beskrive oplevelser omkring overgange.</p> <p>En beboer flyttede ind på plejehjemmet fra en midlertidig plads. Denne overgang fungerede udmærket for beboer, som beskriver forløbet som uproblematisk, men at det har krævet en personlig omstilling på grund af funktionstab.</p>

	<p>En anden beboer har tilsvarende oplevelse efter indflytning fra rehabiliteringsafdeling. Beboer oplevede, at man havde talt sammen om, hvad beboer havde behov for. Beboer oplevede, at det var en god overgang.</p> <p>En beboer har været indlagt flere gange. Beboer oplever hver gang, at medarbejderne sender beboer godt af sted, og at beboer bliver taget godt imod ved hjemkomsten, samt at medarbejderne har styr på de behov, der er opstået efter indlæggelsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver gode overgange i forbindelse med indflytning og indlæggelse.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der uddannes demensvejledere, så der fremadrettet vil være en vejleder i hver afdeling. I forhold til aktiviteter er der iværksat særlige aktiviteter for beboere med demens.</p> <p>Der er fokus på low arousal, og dette drøftes i demensnetværket. Der er ligeledes fokus på trivsel, aktiviteter og relationsarbejde med særlig opmærksomhed på beboernes behov i hverdagen. Der er således aktiviteter på flere niveauer, så der er noget, der passer til den enkelte beboer.</p> <p>Der arbejdes med at vedligeholde funktioner hos beboerne.</p> <p>På plejehjemmet arbejdes med det gode måltid, herunder i forhold til samarbejdet med Meyers Madhus. To gange pr. måned laver huset selv mad, hvilket er en stor succes.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes et kort notat på en tavle, at der er dokumenteret i vagten.</p> <p>I forhold til dokumentationen arbejdes der meget med sidemandsoplæring. Nye kollegaer introduceres til Cura og opfordres til løbende at spørge. Medarbejderne beskriver en guide, som de støtter sig til, særligt i forhold til valg af overskrifter i Cura.</p> <p>Medarbejderne kender, med ledetråd fra tilsynet, til forbedringsindsatsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der er introduktion til nye kollegaer i forhold til at sikre bedst mulig tilgang til den enkelte beboer.</p> <p>Der arbejdes med indflytningssamtaler og livshistorie med inddragelse af pårørende, og dette er et vigtigt fundament for kommunikationen. I selve kommunikationen fokuserer medarbejderne på at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anvende og aflæse kropssprog • Være i øjenhøjde • Arbejde med gensidighed • Være lyttende • Anvende en individuel tilgang • Tale ligeværdigt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Have fokus på at støtte beboer til en værdig dialog.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Det sikres, at beboerne inddrages, og der spørges til deres ønsker. Dette sker i mange sammenhænge i løbet af dagen, fx hvornår vil beboer op, hvilket tøj ønsker beboer at få på, hvilken mad vil beboer spise, og hvor ønsker beboer at spise.</p> <p>Beboerne motiveres til aktiviteter, men det sikres, at aktiviteten er beboers ønske. Nogle beboere ønsker ikke at fortsætte aktiviteter, der tidligere har været en del af deres liv, og det er ofte nødvendigt at drøfte dette med pårørende.</p> <p>Der er fokus på magtanvendelse og balancen mellem selvbestemmelse og omsorgssvigt.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes med klippekortet, og beboerne spørges til deres ønsker om dette. En medarbejder beskriver, hvordan en beboer uden sprog kan give udtryk for ønsker om nærvær.</p> <p>Ved indflytning drøftes beboers interesser og ønsker til klippekortet.</p> <p>På tilsynsdagen benyttes et klip spontant i forhold til en beboer, som er rastløs.</p> <p>Der arbejdes med et oversigtsskema i forhold til klippekortsordningen, og der dokumenteres i Cura hos den enkelte beboer.</p> <p>Der anvendes en del klippekort i eftermiddags- og aften timer, hvor der også er en velfærdsmedarbejder, som arbejder med klippekort og aktivitet. Der er også tilknyttet frivillige til plejehjemmet.</p> <p>Der anvendes guidning og målrettet indsats i forhold til rehabilitering.</p> <p>Der arbejdes ud fra beboernes ressourcer, og der er fokus på, at beboerne gør så meget som muligt selv.</p> <p>Der er tværfaglige møder en gang pr. måned i hver afdeling. Her drøfter man på tværs af fagligheder beboernes situation og behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt.	

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at der har været fokus på tandpleje og mundhygiejne. Der arbejdes med trykmadrasser og puder.</p> <p>I forhold til smittespredning arbejdes der med særlige hygiejnevogne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Dagens opgaver fordeles via tavle. Der anvendes kontaktpersonsystem, og der tages højde for særlige hensyn samt kompetencer og relationer. Vikarer klædes på i forhold til de beboere, som de skal yde hjælp til.</p>

	<p>I forhold til at sikre ro omkring ydelsen af hjælp til beboerne er det kun i forhold til klippekortsordning, at medarbejderne ikke har en tændt telefon på sig.</p> <p>I forhold til ændring i beboers funktionsniveau drøftes disse på tværfaglig konference. Der samarbejdes tværfagligt, og i øvrigt kontaktes sygeplejerske eller plejehjemslægen ved behov</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplyser, at man får den nødvendige tid til dokumentationsarbejdet. Man kommunikerer løbende om de behov, der er i forhold til tid og ro til dokumentationen,</p> <p>Der er den nødvendige hjælp og sparring til dokumentationen, også på tværs af afdelingerne.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver at have kendskab til instrukser. Man anvender VAR og linker til VAR i Cura. Dette er det dog ikke alle, som kan finde ud af, og oftest er det sygeplejerskerne, som udarbejder handleanvisninger.</p> <p>Der findes faglig vejleder fra sundhedshuset for terapeuterne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er fokus på at sikre den rette kompetence til opgaveløsningen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen, samt at der er mulighed for hjælp og sparring i hverdagen. Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Besøgsplanen udarbejdes af kontaktpersonen. Planen skal give et godt billede af beboers ressourcer. En medarbejder fortæller, at vikarer ikke kan tilgå besøgsplanen, men løser opgaven ud fra en mundtlig overlevering. I besøgsplanen beskrives beboers ønsker til aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at planen skal være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overskuelig • Konkret • Beskrivende i forhold til, hvilken hjælp der ydes <p>Planen skal desuden beskrive tiltaleform, mobilisering, cave, særlige aktiviteter, særlige behov i forhold til medicinadministration.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens udformning og anvendelse.	

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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 plejehjemmet.

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 beboeren. 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 beboeren. 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 beboerens 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 beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for beboernes 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

Det eneste, der er, er at kommunen overordnet har besluttet at det ikke hedder plejecenter men plejehjem. Det betyder at der nogle steder skal rettes fra plejecenter til plejehjem, bl.a. på forsiden.

Med venlig hilsen

Susanne Christensen

forstander

Poppelbo, Lærkebo, Aktivitetscenter Brønshøj

BILAG - FORMEL HØRING

Hørings svar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 8. august 2019 hos Plejehjemmet Poppelbo, 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.

