

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Absalonhus

Uanmeldt ordinært tilsyn
November 2019

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Tracerforløb	9
3.4	Interview med beboere	13
3.5	Gruppeinterview af medarbejdere	15
4.0	Tilsynets formål og metode	19
4.1	Formål og indhold	19
4.2	Metode	19
4.3	Vurderingsskala	20
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag - Formel høring	24

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Absalonhus, Absalonsgade 35, 1658 København V
Leder
Gitte Piriwe Risom
Antal boliger
48 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 6. november 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tracerforløb• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 1 social- og sundheds-hjælper, 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde på Absalonhus, men at der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats kan rettes op på de identificerede mangler inden for opgaveoverdragelse i forhold til medicin og hygiejne.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der arbejdes med særdeles relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Vedrørende observationsstudiet er det tilsynets vurdering, at kommunikationen under plejen er respektfuld, opmærksom og anerkendende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejder arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang og inddrager beboer, ligesom der tages hensyn til beboers selvbestemmelsesret. Organiseringen af arbejdet vurderes at være særdeles tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at personlig pleje og praktisk hjælp generelt udføres meget tilfredsstillende og i overensstemmelse de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejder ikke følger gældende retningslinjer i forhold til at spritte hænder imellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at plejecentrets fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at mange beboere og medarbejdere opholder sig i afdelingernes opholdsstuer i morgen- og formiddagstimerne.

I forhold til det fokuserede tilsyn er det tilsynets vurdering, at besøgsplanerne indeholder de nødvendige oplysninger i forhold til opgaven omkring støtte til medicinindtagelse. Tilsynet konstaterer, at en af de to handlingsanvisninger har enkelte mangler, der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på. Plejecentret har meget tilfredsstillende fokus på at sikre hensigtsmæssige arbejdsgange for udveksling af oplysninger/informationer omkring beboernes helbredsmæssige tilstand.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til indtagelse af dispenseret medicin overordnet sker ud fra gældende retningslinjer. Medarbejderne følger generelt instruksen for opgaven. Tilsynet bemærker, at ingen af de to medarbejdere anvender handlingsanvisningen, inden opgaven udføres. Begge medarbejdere har dog kendskab til indholdet heri og kan redegøre herfor. Tilsynet får oplyst, at medarbejderne endnu ikke er blevet introduceret til, hvordan der arbejdes med handlingsanvisninger.

Beboerne får støtte til medicinindtagelse, som det ses beskrevet i handlingsanvisningerne. Beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed i forbindelse med hjælpen til medicinindtagelse.

Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for opgaveoverdragelse følges, dog med undtagelsen af, at medarbejderne ikke er introduceret til arbejdet med handlingsanvisninger, før opgaven overdrages. Medarbejderne kan redegøre for eget kompetenceområde og er bevidste om at sige fra, hvis de ikke føler sig kompetente til at varetage en given opgave.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret. De er desuden meget tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i den hjælp, de modtager. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen. Derudover oplever beboerne i høj grad respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse. Det er desuden tilsynets vurdering, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktisk hjælp, og har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds-gange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, den er tiltænkt, og medarbejderen har viden i forhold til udarbejdelse af handlingsanvisninger.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er introduceret til selvstændigt at kunne søge informationer i handlingsanvisninger, før opgaven overdrages.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne er introduceret til arbejdet med handlingsanvisninger, før en opgave overdrages.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke er bekendt med besøgsplanen.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere har viden og forståelse for arbejdet med besøgsplanen.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at medarbejder ikke spritter hænder imellem handskeskift.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter et fagligt fokus på medarbejdernes efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med udførelse af personlig pleje - særligt i forhold til at spritte hænder imellem handskeskift.

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>Ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Vedrørende rengøringsstandarder i boligerne fortæller ledelsen, at medarbejderne har været inddraget i at udarbejde et skema i forhold til, hvordan boligerne generelt skal se ud. Der er implementeret audit, der udføres en gang hver anden måned. Derudover er der ansat en rengøringsmedarbejder på hver afdeling, som samarbejder tæt med de øvrige medarbejdere på afdelingerne og kender beboerne godt. Boligerne gennemgås ugentligt, og fællesarealerne rengøres dagligt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er indkøbt flere vasketøjsvogne med henblik på korrekt håndtering af vasketøj. Der er udnævnt en hygiejneansvarlig på hver afdeling, som skal agere sparringspartnere for kollegaer og sætte fokus på de hygiejniske retningslinjer i samarbejde med ledelsen. Hygiejne er skrevet ind i plejecentrets årshjul, så det tages op på møder mv. mindst en gang om året. Plejecentret tilmeldes ligeledes kommunens hygiejneuge. Derudover tager nyansatte e-læring inden for hygiejne, der i øvrigt kan tages en gang om året. Lige nu er der fokus på også at klæde afløserne på til at varetage personlig pleje med korrekt hygiejne.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er i øjeblikket blandt andet på, at medarbejdernes kompetencer skal følge beboernes kompleksitet. Dette vurderes blandt andet hver morgen i forbindelse med planlægningen af plejen samt i forbindelse med fordeling af de sundhedsfaglige kontaktpersoner.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med "det gode måltid" med fokus på værtskab, ro og god stemning, dialog samt fordeling af medarbejdernes roller og ansvar. Plejecentret har nedsat en arbejdsgruppe, der arbejder med at udbrede kendskabet til det at afholde et godt måltid. Der skal afholdes workshop senere på måneden, hvor medarbejderne skal deltage i et oplæg ved Meyers Madhus.</p> <p>Der er arbejdet med forbedringsindsats på medicinrådet, hvor medarbejdere på tværs af vagttag har lavet PDSA'er på forskellige områder. Ifølge ledelsen har plejecentret rykket sig i forhold til at overholde tidsintervallerne for medicingivning samt evaluering af PN-medicin. Selve indsatsen er afsluttet, men der fortsættes med at blive udført audit en gang om ugen. Plejecentret skal nu i gang med at arbejde med at forebygge fald med udgangspunkt i forbedringsmetoden. Der er nedsat en lokal arbejdsgruppe, og projektet begynder i januar 2020.</p> <p>Et andet fokus i kvalitetsarbejdet er "det sygeplejefaglige blik på beboerne", og en medarbejder skal af sted på uddannelse i borgernær sygepleje. Hensigten er, at medarbejderen skal varetage små opgaver på plejecentret i relation til borgernær sygepleje, der skal være med til at udvikle den sygeplejefaglige kvalitet i hverdagen.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der har været dialog med beboere og medarbejdere på baggrund af kommunens nye ældrepolitik, og beboerne har ønsket flere fællesskaber på plejecentret.</p>

	<p>I den forbindelse er der blandt andet oprettet klubber i huset, og der skal fx være en højt læsnings- og historiefortællingsklub, en samlerklub og musikklub. De første klubmøder skal afholdes i november, og der skal være en beboerformand i hver klub. Plejecentrets naboer har været inviteret ind på plejecentret, og flere familier har meldt sig i forhold til at komme som besøgsvenner, tage på cykelture med beboerne, afholde legestue mv. Der er desuden etableret et samarbejde med en lokalskole i nærheden samt den lokale kirke.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I efteråret har plejecentrets ene afdelingsleder undervist sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter i TOBS, og det er ligeledes meningen, at social- og sundhedshjælperne skal undervises, ligesom afløserne skal orienteres om metoden. Der kompetenceudvikles inden for demens i samarbejde med Københavns Professionshøjskole. Næste skridt er at beslutte, hvordan den ny erhvervede viden skal bredes ud i huset. Der er demensvejleder på hver etage og en demensvejleder i aftenvagten.</p> <p>Vedrørende dokumentation fortæller ledelsen, at der løbende arbejdes med at kvalificere denne, og der sættes tid af, hvis medarbejderne har brug for at opdatere og kvalificere noget af den dokumentation, de har ansvar for. Der laves audits en gang om året.</p> <p>Plejecentrets ene afdelingsleder er ny overordnet ansvarlig for arbejdet med utilsigtede hændelser og modtager således rapporterne. På sygeplejefaglige møder drøftes fx tendenser i de indberettede utilsigtede hændelser inden for de sidste tre måneder.</p> <p>Det er ledelsens oplevelse, at plejecentret har en relativ høj medarbejderomsætning i aftenvagten. Der er ansat en del social- og sundhedsassistenter på det seneste samt en sygeplejerske i aftenvagt. Plejecentret er landet godt i forhold til de rekrutteringsproblematikker, der gør sig gældende i forhold til social- og sundhedsassistenter i hele kommunen. Det er ledelsens oplevelse, at plejecentret har en medarbejdergruppe med et højt fagligt niveau.</p> <p>Plejecentret har været udfordret af langtidssygefravær i 2019, men lige nu er blot en enkelt medarbejder langtidssygemeldt. Det korte sygefravær ligger på et fornuftigt niveau.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der arbejdes med særdeles relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander og to afdelingsledere, to koordinerende sygeplejersker, to basissygeplejersker og en vagtplanlægger til at varetage en del af de administrative opgaver. Derudover har plejecentret social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælper, rengøringsmedarbejdere og en aktivitetsmedarbejder.</p> <p>Der afholdes morgenmøde hver morgen i begge afdeling med briefing fra nattevagten samt opfølgning på dokumentationen. En gang om ugen afholdes teammøde i hver afdeling, hvor ledelsen kan orientere, og medarbejderne kan sætte ting på dagsordenen, de har behov for at drøfte. Der er ligeledes møde for aftenvagterne, hvor ledelsen ofte deltager og opdaterer medarbejderne i aftenvagt. En gang i kvartalet afholdes personalemøde afdelingsvist på tværs af vagtlag og stormøde tre gange om året, MED-møder, sygeplejefaglige møder, praktiske vejledermøder og demensvejledermøder.</p>

	<p>En gang om måneden afholdes tværfaglige konferencer med ergo- og fysioterapeuter fra Sundhedshuset. Disse kommer på plejecentret tre gange om ugen. Som forsøg afholdes på plejecentrets ene afdeling beboer-nemgang en gang om ugen.</p> <p>Der er overlap imellem vagtlag med mulighed for at drøfte konkrete problematikker.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til stemningen og det levede liv på plejecentrets fællesarealer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af personlig pleje i sengen</u></p> <p>Medarbejder banker på døren, træder ind i boligen og siger godmorgen til beboer. Tilsynet introduceres til beboer, som virker tryk ved situationen. Kommunikationen er venlig, omsorgsfuld og rolig. Medarbejder spørger blandt andet beboer, om han vandt noget til banko i går, og om beboer skal have besøg i dag. Desuden gør medarbejder meget ud af at fortælle beboer om de forskellige ting, beboer ikke skal bekymre sig om, da det er medarbejdernes opgave at have styr på disse.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejder orienterer beboer om forløbet i plejen, og beboer spørges blandt andet, om han vil have sokker på i sengen. Beboer takker nej til dette. I forbindelse med den nedre personlige pleje fortæller medarbejder beboer om de observationer, hun gør.
Rehabilitering	Beboer gives mulighed for at bruge sine ressourcer i plejen, fx i forbindelse med vendinger i sengen. Medarbejder spørger beboer, om han kommer med ud for at spise i dag. Beboer svarer, at det gør han muligvis, da han jo blev lokket af flere medarbejdere og beboere dagen forinden. Medarbejder taler også med beboer om dagens aktivitet, og om han skal deltage i denne. Medarbejder afslutter plejen i sengen, og beboer hjælpes over i sin kørestol. Beboer kører ud på badeværelset, hvor han selv varetager den øvre pleje.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen under plejen er respektfuld, opmærksom og anerkendende. Det er tilsynets vurdering, at medarbejder ud fra den rehabiliterende tilgang inddrager beboer, ligesom der tages hensyn til beboers selvbestemmelsesret.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejder kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Forinden medarbejder går ind til beboer, tages beboers medicin frem, og medarbejder tjekker medicinen i overensstemmelse med retningslinjerne. Medicinen tages med ned til beboer med en lille skål yoghurt. Medarbejder tager en vasketøjsvogn med til beboers bolig, og de øvrige remedier er i boligen og til rådighed for opgaveløsningen. På arbejdsbordet er placeret de forskellige remedier, som medarbejder skal bruge i forbindelse med plejen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet er særdeles tilfredsstillende.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Imens beboer varetager den øvre personlige pleje på badeværelset, skifter medarbejder sengetøj på beboers seng, rydder arbejdsbordet og tørrer det af. De praktiske opgaver udføres efter relevante faglige retningslinjer.
Personlig pleje	Den personlige pleje udføres efter faglige hygiejniske retningslinjer, og medarbejder foretager relevante handskeskift, men spritter ikke konsekvent sine hænder imellem disse. Medarbejder er iført forklæde, og på arbejdsbordet er placeret vaskefad, affaldspose og barrierecreme, som beboer smøres med.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at personlig pleje og praktisk hjælp generelt udføres meget tilfredsstillende og i overensstemmelse de hygiejniske retningslinjer. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejder ikke følger gældende retningslinjer i forhold til at spritte hænder imellem handskeskift.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Der er rent og ryddeligt på fællesarealerne. I fælles tv- og spisestue er indretningen hjemlig og hyggelig. På spiseborde er der sat navneskilte op, så beboerne kan se deres faste spiseplads. På plejecentret er der tilfredshedsmåling i gang i forhold til maden. Beboerne kan give udtryk for deres mening ved at trykke på en udvalgt smiley.
Sociale aktiviteter	Ved morgenmåltidet ses et par eksempler på beboere, som får hjælp til indtagelse af morgenmaden. Beboerne gives støtte på en faglig korrekt måde. Der er medarbejdere omkring beboerne, og stemningen virker hyggelig og afslappet. Et par beboere sidder og taler hyggeligt sammen. Tilsynet observerer, at en beboer ser sig lidt søgende omkring. En medarbejder inviterer - på meget venlig måde - beboeren til at følge med ind i boligen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentrets fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at mange beboere og medarbejdere opholder sig i afdelingernes opholdsstuer i morgen- og formiddagstimerne.	

3.3 TRACERFORLØB

Mål 1: Det valgte tema

Der er valgt følgende tema:

Opgaveoverdragelse ift. medicin

Temaet er udpeget på baggrund af dialog med leder.

De to udvalgte beboere får begge støtte til indtagelse af medicin.

Mål 2: Dokumentation

Emne

Data

Kvalitet i dokumentationen

Tilsynet orienterer sig i handlingsanvisningen for støtte til indtagelse af medicin, besøgsplanen, medicinskema og observationer.

Beboer 1:

I besøgsplanen fremgår beskrivelse af, at der er handlingsanvisninger, som varetages af social- og sundhedshjælpergruppen.

I handlingsanvisningen er det beskrevet, at udlevering af dispenseret medicin sker ved "personalet". Det bør beskrives, at opgaven må varetages af social- og sundhedshjælper, idet "personalet" ikke er tilstrækkeligt defineret. Handlingsanvisningen er handlevejledende og individuelt beskrevet, men det beskrives ikke, hvordan man skal forholde sig, og hvem man skal henvende sig til ved ændringer.

Tilsynet observerer, at der ikke er link til VAR.

Beboerens samtykke er dokumenteret.

Tilsynet observerer, at medicinen udleveres, som det er beskrevet i handlingsanvisningen.

Der foreligger ingen notater under observationer for de seneste seks måneder. Afdelingsleder oplyser, at beboeren er meget stabil i sin medicinering og klarer det fint med at tage medicinen selv.

Beboer 2:

I besøgsplanen er der henvisning til de opgaver, der er lavet handlingsanvisninger på.

Handlingsanvisning for støtte til indtagelse er handlevejledende og individuelt beskrevet. Det fremgår, hvordan man skal forholde sig, og hvem man skal henvende sig til ved ændringer. Der er link til VAR.

Beboerens samtykke er dokumenteret.

Der foreligger notater under observationer i forhold til, at beboer i dag ikke har ønsket at tage sin medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at besøgsplanerne indeholder de nødvendige oplysninger i forhold til opgaven omkring støtte til medicinindtagelse.

Tilsynet vurderer, at en af de to handlingsanvisninger har enkelte mangler, som der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på.

Mål 3: Overgange og sammenhæng	
Emne	Data
Overgange	<p>Afdelingsleder oplyser, at hun har orienteret sig i "Vejledning til delegation og opgaveoverdragelse", men hun er stadigvæk lidt i tvivl om, hvilke opgaver en sygehjælper må varetage. Afdelingsleder finder det ikke helt tydeligt, hvornår en sygehjælperuddannet medarbejder kan ligestilles med social- og sundhedshjælperen eller social- og sundhedsassistenten. Tilsynet og afdelingsleder konkluderer, at denne information skal findes i uddannelsesbekendtgørelsen.</p> <p>Udveksling af informationer om beboernes helbredsmæssige tilstand og eventuelle ændringer sker på morgenmøde. I planlægningen fra morgenstunden fordeles opgaver omkring udlevering af medicin. Det tilstræbes, at det er kontaktpersonen, som varetager opgaven. Opgaver kan også blive fordelt dagen før. Fordelingen af opgaver sker i et samarbejde mellem den koordinerende sygeplejerske, social- og sundhedsassistenter og øvrige medarbejdere. Nogle gange er afdelingsleder inddraget.</p> <p>Medarbejdernes arbejdstid er planlagt, så der altid er en medarbejder i overlap imellem vagterne. Afdelingsleder oplyser, at medarbejderne giver positive tilbagemeldinger omkring måden, hvorpå der sker overlap imellem vagter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har meget tilfredsstillende fokus på at sikre hensigtsmæssige arbejdsgange for udveksling af oplysninger/informationer omkring beboernes helbredsmæssige tilstand.	

Mål 4: Praktisk udførelse	
Emne	Data
Observation af opgavens udførelse	<p><u>Social- og sundhedshjælper udleverer dispenseret medicin:</u></p> <p>Medarbejder står foran medicinvogn og har tablet klar.</p> <p>Medarbejder åbner beboerens medicinskema og går ind på oversigtsskema for at se det samlede antal tabletter, der skal udleveres.</p> <p>Tilsynet spørger ind til, om medarbejderen har orienteret sig i handlingsanvisningen. Medarbejderen er ikke bekendt med denne og ved ikke, hvordan denne søges frem på Cura. Medarbejder har mundtligt fået overleveret oplysninger fra handlingsanvisningen og kan redegøre herfor.</p> <p>Tilsynet spørger ligeledes ind til, om der i besøgsplanen er beskrivelse af opgaven omkring udlevering af medicin. Medarbejderen forstår ikke tilsynets spørgsmål, da hun ikke er bekendt med besøgsplanen.</p> <p>Medarbejder spritter hænder og foretager de nødvendige kontroller på dispenseringsæsket. Beboeren skal have medicin, der skal opløses i vand. Medarbejderen oplyser, at hun er meget opmærksom på, at der røres grundigt, så det sikres, at medicinen opløses korrekt.</p> <p>Medicinvognen låses, og medarbejder går ind til beboeren for at udlevere medicinen. Der spørges ind til, om beboeren har sovet godt. Beboeren fortæller, at han ikke ønsker at tage sin medicin, da han får kvalme af dette. Medarbejderen spørger lidt ind til dette og informerer beboeren om, at hun lige vil kontakte sygeplejersken. Medarbejderen tager medicinen med ud af boligen og drøfter situationen med en sygeplejerske.</p> <p>Sygeplejersken informerer om, at der i går blev taget kontakt til egen læge, og at der er ordineret kvalmestillende medicin, men at medicinen endnu ikke er ankommet til plejecentret.</p>

	<p>Tilsynet bemærker, at medarbejder, som udleverer dispenseret medicin, ikke er bekendt med kontakten til lægen. Sygeplejerske oplyser efterfølgende, at medarbejderen burde være vidende herom, idet der blev talt om dette på morgenmødet, og sygeplejerskens notat til lægen blev læst op for medarbejderne.</p> <p>Sygeplejersken overtager opgaven med udlevering af medicin til beboeren.</p> <p><u>Sygehjælper udleverer dispenseret medicin:</u></p> <p>Medarbejder har foretaget vask af hænder, inden opgaven startes.</p> <p>Medarbejder arbejder ved medicinvognen og orienterer sig om beboerens medicin på tablet.</p> <p>Medarbejder søger informationer om det samlede antal tabletter, der skal udleveres. Doseringsæsken kontrolleres for navn og cpr-nummer. Tabletterne hældes i en lille glasskål, og en enkelt tablet knækkes. Dette sker efter beboerens ønske. Medarbejder anvender handsker, men spritter ikke efterfølgende hænder. Medicinvognen låses.</p> <p>Medicinen udleveres til beboeren. Medarbejder er venlig og imødekommende over for beboeren, som hun har talt med tidligere på morgenen.</p> <p>Medarbejder beskriver indholdet i handlingsanvisningen, men oplyser, at hun endnu ikke er oplært i selv at finde handlingsanvisningen i Cura. Oplysninger fra handlingsanvisningen har medarbejder fået af sygeplejersken.</p> <p>Medarbejder har kendskab til besøgsplanen og indholdet heri.</p> <p>Begge ovenstående opgaver varetages, som det er beskrevet i handlingsanvisningen.</p>
Hvem udfører opgaven?	<p>Opgaverne omkring udlevering af dispenseret medicin foretages af en social- og sundhedshjælper og en sygehjælper, hvilket er i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p>Der arbejdes ud fra en fælles forståelse af beboernes helhedssituation. Blandt andet har der som led i arbejdet med forbedringsindsatsen været rettet fokus på, at tidspunkter for medicingivning sker ud fra individuelle vurderinger, så tidspunkter i højere grad kommer til at passe til beboerens døgnrytme.</p> <p>Konkret overdrages opgaven ved, at der bliver udarbejdet et kompetenceskema på medarbejderen. Man sikrer sig, at medarbejderen har forståelse og viden for arbejdet i Cura.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at gennem udfyldelse af kompetenceskemaet sikres, om medarbejderen har de nødvendige kompetencer til at få opgaven overdraget. I vurderingen af, om opgaven kan overdrages til den pågældende medarbejder, vægtes, at medarbejderen har et godt kendskab til arbejdet i afdelingen og beboerens helhedssituation. Der sker opfølgning på overdragelsen i forbindelse med løbende audits på medicinområdet.</p> <p>Medarbejderne fortæller i forbindelse med gruppeinterviewet, at der på nuværende tidspunkt ikke sker særligt meget opgaveoverdragelse. Der er dog talt om, at der på sigt kan ske opgaveoverdragelse af fx viskøse øjendråber og inhalation. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan sige fra, hvis de ikke føler sig kompetente til at varetage en specifik opgave, eller hvis handlingsanvisningen ikke er udførlig nok.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til indtagelse af dispenseret medicin overordnet sker ud fra gældende retningslinjer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne følger instruks for opgaven. Tilsynet bemærker, at ingen af de to medarbejdere anvender handlingsanvisningen, inden opgaven udføres. Begge medarbejdere har dog kendskab til indholdet heri og kan redegøre herfor. Tilsynet får oplyst, at medarbejderne endnu ikke er blevet introduceret til, hvordan der arbejdes med handlingsanvisninger.

Tilsynet vurderer, at beboerne får støtte til medicinindtagelse, som det er beskrevet i handlingsanvisningerne.

Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for opgaveoverdragelse følges, dog med undtagelse af, at medarbejderne ikke er introduceret til arbejdet med handlingsanvisninger, inden opgaveoverdragelsen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for eget kompetenceområde og er bevidste om at sige fra, hvis de ikke føler sig kompetente til at varetage en given opgave.

Mål 5: Borgeroplevelse

Emne	Data
Selvbestemmelse	En beboer fortæller, at han nogle gange kan se, at der er lavet om på medicinen. Han spørger en medarbejder om årsagen til dette, og ofte handler det om, at apoteket har udleveret præparater, der er billigere og har et andet udseende. Beboere føler sig informeret om den medicin, han får. Anden beboer fortæller, at han i dag har nægtet at tage sin medicin, da denne giver kvalme. Medarbejderne respekterer beboerens beslutning. Beboer fortæller, at han har aftalt med sygeplejersken, at situationen skal drøftes med lægen snarligt. Beboeren føler i høj grad, at der bliver lyttet til ham. Ifølge beboer er han informeret om sin medicin og nævner, at han fx er blevet godt informeret om konsekvensen af, at han nægter at tage et bestemt præparat. Beboer nævner, at han er orienteret om, at præparatet netop giver kvalme, og at man vil forsøge at tale med lægen om andre løsninger.
Sammenhæng og overgange	En beboer udtrykker, at han er tryk ved hjælpen til medicin og oplever, at denne udleveres på en måde, der er god for beboeren. Nogle medarbejdere lægger tabletterne op i en lille skål, imens beboer af andre medarbejdere får medicinen i hånden. Dette er helt ok for beboeren, da der er forskel på, om man skal have flere tabletter eller kun en enkelt. Anden beboer er ligeledes tryk ved hjælpen til medicin. Han oplever, at medicinen gives på de aftalte tidspunkter. Beboeren får fx sin natmedicin udleveret på det tidspunkt, han ønsker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryk i forbindelse med hjælpen til medicinindtagelse.

Mål 6: Retningslinjer og arbejdsgangsbeskrivelser

Emne	Data
Teamets retningslinjer	Der er udarbejdet kompetenceskemaer for begge medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at de er blevet introduceret til opgaven af en sygeplejerske, og at alle elementer omkring opgaven er blevet gennemgået. Tilsynet får fremvist detaljeret skema til brug for introduktionen. I introduktionen præsenteres medarbejderne for de relevante instrukser. Medarbejder oplyser, at opfølgning sker på løbende audits, hvor kollegaer fra en anden afdeling foretager kontrol af, om medarbejderen arbejder efter de gældende retningslinjer og instrukser.

	Tilsynet bemærker, at instruksen for udlevering af dispenseret medicin ikke følges konsekvent, idet medarbejderne ikke selv orienterer sig i handlingsanvisningen. Desuden bemærker tilsynet, at en medarbejder ikke har kendskab til besøgsplanen. Leder oplyser, at det kan være en mulighed, at medarbejder bedst kender besøgsplanen under navnet ”døgn- og ugeplan”.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at gældende retningslinjer for opgaveoverdragelse og støtte til medicinindtagelse følges med undtagelsen af, at medarbejderne ikke er introduceret til selvstændigt at kunne arbejde med handlingsanvisninger.	

3.4 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Alle fire beboere, som tilsynet taler med, er meget glade for at bo på plejecentret. En beboer sætter stor pris på, at pårørende bor i nærheden og let kan besøge beboer. En anden beboer er blandt andet glad for at bo på plejecentret, fordi man bliver behandlet godt. Medarbejderne er venlige, søde og rare. Beboer finder maden velsmagende, men meget lidt varieret. Det er dog beboers oplevelse, at mange medbeboere klager over maden, og derfor har beboer valgt at spise i egen bolig. Beboer gider ikke at høre på de andre beboeres kritik af maden. En beboer elsker at ordne blomster og har gode muligheder for at have mange af disse i sin bolig og på altanen. Beboer er meget glad for, at hun kan bo sammen med sin kat.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever at have en hverdag med selvbestemmelse og indflydelse. Det er beboernes oplevelse, at der tages hensyn til deres ønsker og behov i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver. En beboer forklarer, at man i høj grad bliver taget alvorligt, når man henvender sig til medarbejderne med bekymringer eller problemer. En beboer fortæller, at der er igangsat et nyt tiltag i forhold til oprettelse af diverse klubber. Beboer regner med at skulle deltage i eftermiddag i en af disse. Derudover har beboerne generelt svært ved at svare på spørgsmål vedrørende klippekort og deltagelse i aktiviteter. Tilsynet bemærker, at nogle af beboerne har hukommelsesmæssige udfordringer.
Tryghed	Ifølge beboerne er de helt trygge ved at bo på plejecentret. En beboer siger med et smil på læben, at man for hans skyld godt kunne holde alle døre åbne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle beboere oplever, at de får den hjælp, de har brug for.
Praktisk støtte	Beboerne er meget tilfredse med kvaliteten af rengøringen. En beboer forklarer, at der er aftalt en fast ugedag for rengøringen, og hvis der ændres på denne, får beboeren altid besked.

	<p>En anden beboer forklarer, at han egentlig er tilfreds med rengøringen, men at hans datter er mindre tilfreds. Ifølge beboer gør datteren ofte rent i boligen. Beboer viser, at der har ligget noget på gulvet igennem længere tid, hvilket måske kan være en indikation på, at datter har ret i sin vurdering.</p> <p>Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler fremstår rene i overensstemmelse med beboernes ønskede levevis.</p>
Personlig pleje	Ifølge beboerne er hjælpen til personlig pleje meget tilfredsstillende. En beboer oplever dog, at ventetiden på kaldet kan være lidt lang. Dette er fx et problem i forbindelse med toiletbesøg.
Kontinuitet i plejen	Beboerne er bekendte med deres kontaktpersoner og oplever som udgangspunkt kontinuitet i hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver. To beboere oplever, at der indimellem kommer vikarer. Den ene af de to beboere fremhæver dog, at dette er meget afhængigt af tidspunkt på året. Fx er der en del vikarer i forbindelse med ferie og jul. Dette er ifølge beboer meget forståeligt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever stor tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i den hjælp, de modtager.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er generelt meget opmærksomme på at anvende de ressourcer, de oplever at have.</p> <p>En beboer forklarer, at han kun har få ressourcer, men at han indimellem bliver spurgt, om han vil holde bruseren. Det siger beboer dog altid nej tak til. Beboer finder det vanskeligt at gøre så meget selv, da han har lammelse i den ene arm. Beboer er dog opmærksom på at gøre de ting, han kan, og dette finder han glæde ved.</p> <p>En anden beboer er bevidst om, at medarbejderne på plejecentret har fokus på, at man selv skal gøre det, man kan. Beboer oplever at have begrænsede fysiske ressourcer, men varetager selv fx tandbørstning og ansigtsvask. Beboer glæder sig over sine mange mentale ressourcer.</p> <p>En beboer fortæller, at han selv tager sig af alt, hvad der har med øvre pleje at gøre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Alle fire beboere oplever en god kontakt til medarbejderne. Ifølge beboerne er alle medarbejdere venlige og imødekommende, ligesom beboerne føler sig respekterede og anerkendt. En beboer fortæller, at han har mange fælles interesser med medarbejderne, og dette giver ofte anledning til en rigtig god snak.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne kan ikke redegøre for overgange mellem sektorer.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.5 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med forbedringsindsatsen vedrørende medicingivning til tiden. Denne indsats er i gang med at blive afsluttet, og der skal arbejdes med fald fra 2020. Der skal fortsat laves medicinaudits en gang om ugen. Der er kommet medicinrum, medicinvogne og nye poser til fordeling af medicinen. Det er medarbejdernes oplevelse, at der laves færre medicinfejl nu end tidligere.</p> <p>Plejecentret er med i kommunens demensbølge, hvor alle medarbejdere har været på et kursus af fem dages varighed. En demensvejleder på hver afdeling har været på udvidet kursus. Det er medarbejdernes oplevelse, at demensvejlederne har en god viden, man kan trække på.</p> <p>Et fokus i kvalitetsarbejdet er ernæring, og beboerne vejes en gang om måneden eller en gang om ugen i tilfælde af udsving i vægten. Der ernæringscreenses og iværksættes relevante tiltag.</p> <p>Et nyt tiltag er klubber, hvor beboerne kan melde sig ind i en klub, der har interesse for dem. Der er fx herreklub, madklub, musikklub, strikkeklub og læseklub. Tiltaget er iværksat på baggrund af den nye ældrepolitik. Der er desuden åbnet op for, at plejecentrets naboer kan komme som fx besøgsvenner. Plejecentret har for nylig holdt åbent hus, hvor der blev talt om forskellige muligheder for, at beboerne på plejecentret og plejecentrets naboer kan lave forskellige ting sammen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med "det gode måltid", hvor der er fokus på at skabe ro og god stemning i dagligstuerne. Roller og ansvar fordeles, inden måltidet påbegyndes. Flere medarbejdere har været på kursus vedrørende afholdelse af gode måltider, og det drøftes løbende i hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne fortæller, at det er afgørende for en god kommunikation med beboerne, at man har øjenkontakt, er ligeværdig og imødekommende. Det er vigtigt at tilpasse sin kommunikation til den enkelte beboer, da ikke to beboere er ens. Nogle beboere profiterer af en humoristisk og kæk tone i dialogen, imens andre beboere har behov for en lidt mere rolig og stille tilgang.

	I forhold til beboere med demens kan det være godt at gøre brug af korte sætninger og ikke at give for mange og åbne valgmuligheder. Derudover er spejling og guidning rigtige gode værktøjer i kommunikationen.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Vedrørende beboernes selvbestemmelse beskriver medarbejderne, at det er vigtigt at respektere beboernes ønsker og behov. Medarbejderne fortæller, at de hver dag spørger beboerne, hvad de ønsker eller har behov for. Beboernes ønsker dokumenteres, så alle medarbejdere har mulighed for at opnå denne viden. I forbindelse med indflytning bruges de første 14 dage på at opnå viden om den måde, beboerne ønsker at leve på. I forbindelse med levering af plejen orienteres beboerne om skridtene, og de spørges, om alt er okay. Beboerne gives valgmuligheder. Alle beboere er blevet orienteret om klippekortet, og det er beskrevet i dokumentationen, hvad beboerne ønsker at bruge deres klip på. Derudover er medarbejderne opmærksomme på at tale med beboerne om ønsker til aktiviteter. Alle medarbejdere kan lave klippekortsaktiviteter med beboerne, men det er kontaktpersonernes opgave at sikre, at beboerne får deres klip.
Rehabilitering	Medarbejderne fortæller, at der kommer fysioterapeuter og ergoterapeuter på plejecentret tre gange om ugen og træner med beboerne. Rehabilitering er desuden en del af daglig pleje og praktisk hjælp. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er meget opmærksomme på at motivere beboerne til at gøre mest muligt selv. Beboerne motiveres til at varetage små dele af plejen eller at gå ud i køkkenet med deres brugte service. En gang om måneden afholdes tværfaglige konferencer med deltagelse af plejemedarbejdere samt ergo- og fysioterapeuter. Her gennemgås relevante beboere, fx i forhold til liftning, kørestole og bækkenstole. Der kan også være tale om beboere, som er kommet hjem fra hospitalet og skal have et genoptræningsforløb. Der samarbejdes ligeledes med Arbejdsmiljø København, der blandt andet hjælper medarbejderne med at udarbejde en forflytningsvejledning.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktisk hjælp.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Tryghed for beboerne er blandt andet, at der er en god relation imellem dem og medarbejderne. Derudover er det vigtigt at forsikre beboerne om, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage deres pleje. Beboernes tryghed sikres også ved, at medarbejderne kommer, når beboerne kalder/ringer, og at medarbejderne overholder indgåede aftaler. Nogle beboere har behov for god tid, og i den forbindelse er det vigtigt at prioritere at bruge tid sammen med den eller de konkrete beboere. Vedrørende beboernes sikkerhed fortæller medarbejderne, at de fx har fokus på at forebygge fald ved at hjælpe beboerne med at indrette deres boliger hensigtsmæssigt. Fokus er ligeledes på forebyggelse af urinvejsinfektioner. Der udarbejdes væskeskemaer, og nogle beboere har gps'er og sengealarm. I øjeblikket er der stort fokus på TOBS, der foretages i forbindelse med ændringer i beboernes adfærd eller almen tilstand.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at plejen planlægges med udgangspunkt i kontaktpersonordningen og medarbejdernes kompetencer. Plejen hos de alermest komplekse beboere varetages af sygeplejersker. I forbindelse med morgenrapport er alle beboere fordelt imellem medarbejderne.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de er blevet mere bevidste om at give kollegaer ro til at udføre morgenplejen, så man ikke hele tiden afbryder hinanden. Medarbejderne oplever, at der kommer mange kald udefra i forbindelse med udførelse af pleje hos beboerne. Der er nedsat en arbejdsgruppe, der skal kigge på, hvad der kan gøres for at forebygge forstyrrelser fra telefoner i plejen.</p> <p>Vedrørende ændringer i en beboers almene tilstand eller adfærd kontaktes relevante kollegaer, som fx social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker. Herefter foretages nødvendige handlinger, som fx at tage beboeres værdier, fortsat observation og kontakt til læge eller akutteam.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at de generelt er fortrolige med dokumentationsopgaven. Hver medarbejder har et device, som de kan dokumentere på. Dette har gjort dokumentationsopgaven meget nemmere. Medarbejderne dokumenterer løbende, og hvis muligt dokumenteres i forlængelse af plejen hos beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan få den nødvendige hjælp og sparring. Der er netop blevet indført en ordning, hvor medarbejderne kan gå fra til at dokumentere for at få fulgt op på dokumentationen og kvalificere denne.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser og vejledninger findes på intranettet, og der gøres ligeledes brug af VAR. Der linkes til VAR i handlingsanvisninger. Medarbejder fortæller, at hun fx bruger VAR i forbindelse med sår, kateterpleje, kompressionsbehandling, lejring mv. Medarbejderne oplever, at VAR er et rigtigt godt redskab, som de hyppigt gør brug af.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Det er kontaktpersonernes ansvar at udarbejde beboernes besøgsplaner. Når beboerne har været på plejecentret i en lille måned, skal der foreligge en fuld besøgsplan. Der skal gerne ske opdatering af besøgsplanerne hver tredje måned. En god besøgsplan indeholder oplysninger om beboernes pleje, ønsker, vaner og ressourcer igennem hele døgnet.</p> <p>Elever og faste vikarer har vikarkoder, så de kan gå ind og orientere sig i besøgsplanerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, den er tiltænkt.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 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, tracerforløb samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<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 aften timer 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 anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

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

Vi har ikke kommentarer til rapporten.

Vil du hilse de tilsynsførende og fortælle, at tilsynet var en rigtig god og lærende oplevelse for personalet.

Med venlig hilsen

Gitte Piriwe Risom
Forstander
Absalonhus

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 6. november 2019 hos Plejecentret Absalonhus, 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 generel fin vurdering.

Rådet har bemærket sig, at vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde, men at der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats kan rettes op på de identificerede mangler inden for opgaveoverdragelse i forhold til medicin og hygiejne.

Rådet har endvidere bemærket sig, at ledelsen under redegørelsen til tilsynet specielt har redegjort for, at der på grundlag af tilsynets anbefalinger i 2018 er arbejdet med forbedringsindsats på medicinområdet, hvilket Ældrerådet finder betryggende.

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.

