

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 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	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Kastanjehusene, Allén 2, 2200 København N
Leder
Christina Lilliedal
Antal boliger
91 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 31. oktober 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, 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 Kastanjehusene. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Mindre tilfredsstillende

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

Vedrørende de tre observationsstudier vurderer tilsynet, at kommunikationen under plejeforløbene generelt er respektfuld, ligesom der er fokus på beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang. Det er dog tilsynets vurdering, at der i et observationsstudie kan optimeres på tilgangen, så medinddragelsen styrkes. Organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende i alle tre observationsstudier. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver udføres med en mindre tilfredsstillende kvalitet. Det vurderes, at der i et tilfælde kan sikres større værdighed under toiletbesøg. Dertil er det tilsynets vurdering, at de hygiejniske principper i to ud af tre observationsstudier ikke efterlever kravene på området, da der ikke foretages korrekt handskeskift imellem plejeopgaverne samt manglende handlinger for at bryde smitteveje. I et enkelt tilfælde finder tilsynet doseringsfejl samt manglende anbrudsdato på et præparat. Tilsynet vurderer, at medarbejder handler i overensstemmelse med retningslinjerne i forbindelse med identificeringen af fejlene.

Det er tilsynets vurdering, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at der i højere grad burde være taget hånd om en beboer, der er ved at forlade plejecentret uden at være helt relevant omkring dette.

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

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 arbejdsopgange 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, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at syv ud af otte beboere oplever manglende kontinuitet i hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at sikre beboernes oplevelse af kontinuitet i den hjælp, der leveres.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at der foreligger en doseringsfejl samt manglende anbrudsdato på et præparat. Derudover er et medicinskab ulåst.	Tilsynet anbefaler, at der på plejecentret fortsat er fokus på, at medarbejderne arbejder i overensstemmelse med retningslinjerne for håndtering og dispensering af medicin.
Tilsynet bemærker, at medarbejder i to ud af tre observationsstudier ikke efterlever de hygiejniske retningslinjer, da der ikke foretages korrekt handskeskift imellem plejeopgaverne samt manglende handlinger for at bryde smitteveje.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret fortsat og løbende har fokus på hygiejne, så medarbejderne arbejder i overensstemmelse med retningslinjerne på området.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at den leverede pleje ikke i alle tilfælde udføres, så der er mulighed for inddragelse. Fx er der ikke overvejelser i forhold til, at beboer er svagthørende og kunne have god gavn af at få sine høreapparater på. Ligeledes bemærker tilsynet, at beboer får hjælp til påklædning, imens beboer er på toiletet, og derved ikke får mulighed for ro og privatliv i forbindelse med toiletbesøget.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne i et fagligt forum reflekterer over, hvordan beboerne sikres inddragelse og værdighed i forbindelse med leveringen af personlig pleje.

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.</p> <p>Vedrørende mad og måltider fortæller ledelsen, at der siden sidste tilsynsbesøg er arbejdet med frokostmåltidet og aftensmåltidet. Der er udarbejdet en handleplan, hvor der arbejdes med udgangspunkt i en række fastsatte mål. I måltidsindsatsen er der fokus på fx hjemmelavet mad, og der arbejdes ud fra en vejledning vedrørende "det gode måltid". Der er stort fokus på at imødekomme beboernes ønsker vedrørende mad og måltider, og der er indsamlet data vedrørende måltidsoplevelsen på både beboer- og medarbejderniveau.</p> <p>I forhold til medicin fortæller ledelsen, at der er gennemgået en ny medicin håndteringsprocedure, og implementeringsprocessen er i gang. Ledelsen fortæller, at de helt konkret har talt med medarbejderne om, at der altid skal navn og cpr-nr. på doseringsbægre, ligesom medicinogne skal være låst.</p> <p>Plejecentret har en aktivitetsgruppe, hvor aktivitetsmedarbejderne har været rundt og tale med beboerne om ønsker, vaner og interesser vedrørende aktiviteter. I forhold til udførelsen af aktiviteter er der prøvet forskellige ting af. Aftenaktiviteterne skrives på aktivitetsplaner, som beboerne får i deres boliger, ligesom oversigterne hænger på fællesarealerne. En gang om ugen læses Kastanjeposten højt, så beboere, der ikke selv læser, har mulighed for at få viden om plejecentrets aktiviteter. Ledelsen fortæller, at de er meget opmærksomme på at tilpasse aktivitetstilbuddet efter målgruppe og årstid.</p> <p>Fokusområderne i kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i en fempunktstrategi, som plejecentret har udarbejdet. Der er blandt andet arbejdet med demens, palliation, it, vasketøj, ensomhed, tryghed, indflytning, mad og måltider, egenkontrol, dødsbo håndtering og dokumentation. Når der identificeres områder med behov for udvikling eller forbedring igangsættes indsatser ud fra forbedringsmodellen. Ifølge ledelsen er det vigtigt at arbejde fokuseret og systematisk for at opnå den bedst mulige effekt. Ledelsen fortæller, at der har været en stor indsats på uddannelse, hvor uddannelsesforløbene er blevet sat i system og gjort tilgængelige for medarbejdere og elever. Det er vigtigt for ledelsen, at medarbejderne ser uddannelsesopgaven som et fælles ansvar og en opgave, der skal løftes i fællesskab.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes systematisk med audits og tendenser i fx medicinprocessen og i forhold til dokumentationen. På kvalitetsmøder en gang om måneden gennemgås blandt andet audits, ernæringscreeninger, utilsigtede hændelser, indlæggelser og tilfredshedsundersøgelser. Det er ledelsens håb, at de vil få mulighed for at arbejde mere systematisk med utilsigtede hændelser.</p> <p>Sygefraværet er faldet siden sidste år og ligger nu på 9,5%. Medarbejderomsætningen ligger på nogenlunde samme niveau som ved sidste års tilsyn på omkring 50%. Ledelsen fortæller, at det er svært at rekruttere medarbejdere, hvilket påvirker medarbejderomsætningen.</p>

	Derudover er det blevet implementeret, at alle medarbejdere arbejder i blandede vagter. Dette har bevirket, at nogle medarbejdere har valgt at sige op, men også at medarbejderne tager medansvar og føler ejerskab på tværs af vagtlag.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Der arbejdes med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret i tre huse. I hvert hus er der en sygeplejerske, en teamkoordinator og en leder. Den ene lederstilling er pt. ledig og forventes at blive besat inden for kort tid.</p> <p>Plejecentret har nøglepersoner på hver indsats, der er i gang. Derfor er der også mange medarbejdere, som har ansvar for at dele viden og orientere kollegaer på specifikke områder. Plejecentret har en kvalitetssygeplejerske, der er i spil på rigtig mange områder og har tæt kontakt med beboerne. Kvalitetssygeplejersken arbejder meget praksisnært og planlægger undervisning af medarbejderne inden for forskellige emner. Plejecentret har desuden en akademisk medarbejder med ansvar for at folde lovgivning mv. ud, så materialet bliver tilgængeligt og forståeligt for medarbejderne i de forskellige arbejdsgrupper.</p> <p>To gange om året afholdes strategimøder med fokus på, om plejecentret har nået de fastsatte mål. På den ene tilsynsdag skal der afholdes en temadag for alle medarbejdere med simulationstræning i tre emner, der har været arbejdet med. Derfor vil det også primært være faste og eksterne vikarer, som varetager plejen på denne tilsynsdag. De faste medarbejdere møder dog ind og sætter dagen i gang. Ledelsen fortæller, at de tilstræber at arbejde med læring på forskellige niveauer.</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, om dagen forløber godt og roligt på trods af de særlige omstændigheder, der gør sig gældende på tilsynsdagen.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Medarbejder går ind i boligen, hilser godmorgen og spørger ind til beboers velbefindende. Kommunikationen er sparsom, men virker afbalanceret i forhold til, at beboer lige er blevet vækket, og det er tidligt om morgenen.</p>

	<p>Beboer er svagthørende, og medarbejder taler højt og tydeligt. Enkelte gange taler medarbejder ikke direkte til beboer, og i disse tilfælde observeres det, at beboer ikke forstår (hører) medarbejderen. Tilsynet spørger efterfølgende medarbejder i forhold til brug af høreapparat. Medarbejder oplyser, at dette nogle gange hjælpes på, før plejen igangsættes.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u></p> <p>Medarbejder banker på døren, siger godmorgen og går direkte hen til sengen for at tilse beboer. Medarbejder sætter sig på hug foran sengen for at komme i øjenhøjde med beboeren og spørger ind til, om beboer skal af sted på dagcenter i dag. Beboer nikker. Kommunikationen er relateret til plejen og afstemt efter beboers behov. Medarbejder benytter beboers navn i dialogen og har en venlig og omsorgsfuld adfærd. Der benyttes berøring og aktiv tilstedeværelse for at skabe trykthed for beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u></p> <p>Medarbejder ringer på døren og hilser på beboer. Der er en imødekomende dialog, og medarbejder spørger ind til beboers ønsker. Beboer sætter lidt musik på, hvilket skaber en hyggelig stemning. Medarbejder spørger ind til beboers familie og daglige ting. Medarbejder fører en omsorgsfuld og trykthedskabende dialog med fokus på, at beboer føler sig medinddraget og tryk. Beboer er meget ængstelig og kan ikke være alene. Medarbejder er opmærksom på dette under hele plejen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Medarbejder udfører plejeopgaverne på en rutineret og praktisk måde, men uden at oplyse om de forskellige plejetiltag. Beboer virker vant til måden, hjælpen bliver leveret på, og interagerer i opgaveløsningen. Tilsynet orienterer efterfølgende medarbejder om, hvorledes medinddragelse kan sikres ved at informere beboer om de forskellige plejetiltag for derved at give beboer bedre mulighed for medindflydelse.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u></p> <p>Medarbejder spørger beboer, om hun skal finde tøj frem. Dette gøres i samarbejde med beboer og med respekt for, hvad beboeren ønsker at have på den pågældende dag. Under forløbet orienterer medarbejder omkring sine tiltag og afventer igangsættelse af tiltag, indtil beboer har givet tilsagn til dette.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u></p> <p>Gennem hele studiet er der fokus på medinddragelse og medindflydelse. Hver enkelt ting, som medarbejder udfører, er i overensstemmelse med beboers accept. Dette sker fx i forhold til tøjvalg, hvor der er et meget fint samarbejde, så tøjet findes frem i overensstemmelse med beboers behov og ønsker.</p> <p>Medarbejder fortæller på en stille og rolig måde om plejeopgaven, så beboer føler sig tryk og accepterer plejen. Beboer giver udtryk for, at hun ikke ønsker at komme op af sengen efter morgenplejen. Medarbejder forklarer på en rolig måde, at beboer har godt af at komme op og sidde grundet hendes slimprodukt i lungerne. Beboer ændrer mening og ønsker nu at komme op. Medarbejder tilbyder, at beboer kan komme i seng igen efter morgenmaden.</p>

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u> Under plejen motiveres beboer til at være aktiv i forhold til at løfte og dreje sig i sengen. Efter at beboer er forflyttet til kørestol, kører beboer ud på badeværelset og klarer selv den øvre pleje. Ligeså ordner beboer selv sin bolig, som fx at trække gardiner fra og lufte ud. Medarbejder reder blot sengen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u> Der arbejdes rehabiliterende gennem hele studiet. Beboer får kun hjælp til få plejeopgaver - resten klare beboer selv.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u> Der arbejdes rehabiliterende, og beboers ressourcer anvendes på bedste vis fx i forhold til forflytninger og vendinger i sengen. Ligeså er medarbejder opmærksom på at invitere og motivere beboer til at deltage så aktivt som muligt. Flere gange ønsker beboer ikke at deltage, og medarbejder tager over.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen under plejeforløbene generelt er respektfuld. Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres under de observerede plejeforløb. Det er dog tilsynets vurdering, at der i et observationsstudie kan optimeres på tilgangen, så medinddragelsen styrkes.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u> Medarbejder finder rette remedier frem, før arbejdet påbegyndes, og der arbejdes uden afbrydelser. Medarbejder udviser sikkerhed og virker rutineret i forhold til organiseringen af arbejdet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u> Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Medarbejders fremgangsmåde er omsorgsfuld, men samtidig systematisk, forstået på den måde, at medarbejder sørger for at udnytte tiden inde hos beboer bedst muligt. Fx udfører medarbejder praktiske opgaver i boligen, imens beboer gives tid til at gøre sig færdig med den personlige pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u> Medarbejder finder remedier frem og gør klar til at udfører pleje i sengen. Der findes tøj frem. Medarbejders telefon ringer hele tiden, men umiddelbart virker beboer ikke forstyrret af dette. Medarbejder er stille og rolig i sin adfærd og udfører hjælpen i et tempo, der er afstemt beboers behov.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af plejen er meget tilfredsstillende i alle tre observationsstudier.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver, som sengeredning og oprydning, imens beboeren er på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u> Imens beboer sidder og ordner de sidste ting på badeværelset, går medarbejder i gang med de praktiske opgaver relateret til oprydning efter plejen, hvilket blandt andet indebærer udsmidning af affald. Medarbejder har handsker på og samler affald sammen i en pose, forlader boligen med handsker på og går ud i affaldsrummet med dette. Medarbejder aftager handskerne, spritter hænderne og går tilbage til boligen for at hjælpe med de sidste opgaver. Situationen drøftes med medarbejder. Medarbejder oplyser, at hun er bevidst om fejlen, og at hun burde have aftaget handskerne og efterfølgende sprittet sine hænder for derefter at forlade boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u> Medarbejder aftørrer gulvet, som er vådt, efter at beboer har spildt et glas vand. Beboeren informeres om, at medarbejder senere vil komme og rydde op i boligen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u> Medarbejder ifører sig forklæde og handsker. Der udføres nedre pleje i sengen. Denne udføres korrekt i forhold til retningslinjerne. Da beboer er hjulpet med nedre pleje, arbejder medarbejder videre med samme handsker på. Beboer gives støttestrømper, benklæder og sko på og liftes op i kørestol. Beboer kører ud på badeværelset og klarer selv øvre pleje. Medarbejder reder sengen og afrydder natbordet for fade m.v. Handskerne aftages først derefter, og hænderne sprittes.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til påklædning:</u> Medarbejder hjælper med at finde tøj frem. Imens forflytter beboer sig til kørestol og kører ud på badeværelset, hvor hun sætter sig på toilettet. Døren ud til badeværelset er åben. Medarbejder reder sengen og går derefter ud på badeværelset, hvor beboer fortsat sidder på toilettet. Medarbejder hjælper beboer med at få benklæder, strømper og sko på, imens beboer sidder på toilettet. Beboer er fortsat ikke færdig på toilettet. Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejder omkring denne praksis, da det virker mindre værdigt at hjælpe med plejeopgaver, imens beboer er på toilettet. Tilsynet under sig desuden over denne praksis, da det i beboers seneste observationer i journalen er beskrevet, at beboer har afføringsproblematikker. Da beboer er færdig på toilettet, kører beboer selv hen til håndvasken og sørger for den øvre personlige pleje. Medarbejder spritter hænderne og forlader boligen sammen med beboer</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje og medicingivning:</u> Den personlige pleje foregår i sengen, og medarbejder er iklædt forklæde og handsker. Medarbejder skifter relevant handsker imellem opgaverne og spritter hænderne derimellem.</p>

	<p>Beboer er meget tynd og giver udtryk for smerter ved bevægelse. Medarbejder arbejder således nænsomt med forflytninger i sengen og er meget bevidst om beboers tilstand.</p> <p>Medarbejder arbejder omhyggeligt med beboer og er meget rolig i sine bevægelser. Tilsynet er forinden plejen blevet oplyst, at beboer meget let bliver forvirret og urolig, og det er således tydeligt for tilsynet, at indsatsen er afstemt beboers behov. Medarbejder forklarer, at beboers hud er blevet langt bedre, efter at hun nu ligger på en aflastningsmadras, og der smøres med en medicinsk salve.</p> <p>Før beboer forflyttes til kørestol, sikrer medarbejder sig, at aflastningspuden er pumpet korrekt. Beboer forflyttes til kørestol via loftlift. Medarbejder betjener liften rutineret og sikkert.</p> <p>Beboer køres ud på badeværelset, hvor beboer starter med at børste sine tænder. Opgaverne på badeværelset foregår i tæt samarbejde med beboeren og hele tiden i overensstemmelse med beboers ønsker.</p> <p>Da plejen er færdig, transporteres beboer ud i opholdsrummet, hvor medicinvognen står. Tilsynet bemærker, at medicinvognen ikke er låst. Medarbejder tager medicin ud fra vognen og sikrer, at der er overensstemmelse mellem antal piller i æsken og medicinskemaet. Dette viser sig ikke at være tilfældet. Medarbejder orienterer sig i de øvrige æsker og kan se, at disse heller ikke stemmer. Tilsynet bemærker, at der mangler at blive skrevet ugenummer på doseringsmapperne. Medarbejder tilretter æskerne under tilsynet.</p> <p>Beboer transporteres op i spisestuen, hvor beboer hjælpes med indtag af medicinen. Dette foregår på en ske med yoghurt og i overensstemmelse med beboeres ønsker. Beboer får dråber for maven. Tilsynet observerer, at dråberne mangler anbrudsdato. Medarbejder kasserer dråberne efterfølgende.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver udføres med en mindre tilfredsstillende kvalitet. Det vurderes, at der i et tilfælde kan sikres større værdighed under toiletbesøg. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejder i to ud af tre observationsstudier ikke efterlever de hygiejniske retningslinjer, da der ikke foretages korrekt handskeskift imellem plejeopgaverne samt manglende handlinger for at bryde smitteveje. I et enkelt tilfælde finder tilsynet doseringsfejl samt manglende anbrudsdato på et præparat. Derudover er et medicinskab ulåst. Tilsynet vurderer, at medarbejder handler i overensstemmelse med retningslinjerne i forbindelse med identificeringen af fejlene.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>På tilsynsdagen er alle faste medarbejdere på temadag og forlader plejecentret ved 9-tiden. Det er således henholdsvis eksterne og faste vikarer, som varetager opgaverne i husene.</p> <p>Tilsynet er til stede i to huse under morgenmåltidet. I det ene hus sidder mange beboere og nyder deres morgenmad og en kop kaffe, og der kommer hele tiden nye til. Beboerne får den nødvendige hjælp til at komme til bords. Medarbejderne spørger ind til beboernes morgenmadsønsker, og beboernes individuelle behov og ønsker imødekommes. En beboer oplyser, at hun hver morgen får et blødkogt æg. Tilsynet bemærker, at dette har beboer også fået serveret på tilsynsdagen. I en spisestue bemærker tilsynet, at en medarbejder med ansvar for servering af morgenmad, er iført handsker og forklæde. Tilsynet bemærker, at medarbejder er iført de samme handsker under udførelse af flere forskellige opgaver, der ikke har med maden at gøre.</p>

	Tilsynet observerer, at medarbejderne arbejder systematisk med opgaverne i morgentimerne.
Sociale aktiviteter	Tilsynet ser ingen sociale aktiviteter med undtagelse af morgenmåltiderne, men bliver oplyst, at der skal være teaterforestilling i Oasen om eftermiddagen. I et hus møder tilsynet en beboer, der er på vej ud iført hjemmesko og uden overtøj. Tilsynet bliver opmærksom på, at beboer sandsynligvis ikke kan færdes selvstændigt uden for plejecentret og guider beboer tilbage til spisestuen, hvor en medarbejder tager imod hende.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at der i højere grad burde være taget hånd om en beboer, som er ved at forlade plejecentret uden at være helt relevant omkring dette.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne er glade for at bo på plejecentret og oplever generelt opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, de ønsker. Flere beboere beskriver en oplevelse af, at der er en god atmosfære på plejecentret, og at man er fri til at gøre, hvad man vil. Medarbejderne er flinke til at gå ture med beboerne, og der er masser af arrangementer, man kan deltage i, hvis man vil. En beboer påpeger, at dagens kursus ikke har haft indflydelse på kvaliteten af den hjælp, beboer modtager. To beboere påpeger spontant, at frokosten og morgenmaden er god, mens dette ikke altid er tilfældet for middagsmaden.
Selvbestemmelse	Det er generelt beboernes oplevelse, at de har indflydelse på den hjælp, de modtager. Beboerne oplever selvbestemmelse, og at man gives valg i hverdagen. En beboer sætter pris på, at hun kan spise sin morgenmad i egen bolig, da hun er en langsom starter. Beboerne er generelt bekendte med klippekortet og bruger dette i varierende grad. En beboer oplever ikke at have behov for at bruge klippekortet, men er orienteret om, hvad det kan bruges til. En anden beboer fortæller, at vedkommende skal til at bruge klip på nogle sessioner med en afspændingspædagog. En beboer bruger klip på ekstra bad, imens en anden beboer primært bruger klip på gå-/køreture med medarbejderne. Det er dog en måneds tid siden, at beboer sidst har været ude med en medarbejder, da de ikke har haft tid.
Tryghed	Beboerne er trygge på plejecentret, og flere henviser til, at nødkaldet skaber tryghed. En beboer føler sig tryk, fordi det hele fungerer godt. En anden beboer er tryk, grundet sin frihed til at gøre, hvad der passer ham. En beboer glæder sig over de mange kompetente medarbejdere, som altid gør et godt stykke arbejde. Beboer oplyser, at hun skal have influenzavaccination.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og de er bevidste om, hvor de kan og vil henvende sig ved utilfredshed eller behov for at klage.
Praktisk støtte	Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring og praktiske opgaver. Ifølge beboerne er medarbejderne generelt grundige og ordentlige, og de kommer på et fast tidspunkt hver uge.
Personlig pleje	<p>Beboerne er tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje. Tilsynet observerer, at beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres ønskede levevis.</p> <p>En beboer fortæller, at hun gerne ville have været i bad på tilsynsdagen, der er hendes badedag, fordi hun skal til fødselsdag dagen efter. Beboer har fået at vide, at dette ikke kan lade sig gøre, og mener ikke at være orienteret om årsagen. Beboer håber, at hun måske kan få bad dagen efter. Et par andre beboere fortæller ligeledes, at deres bad er blevet flyttet, men de er orienterede om årsagen og finder denne helt acceptabel. En beboer er lidt utilfreds med, at der kommer medarbejdere ind til ham om natten for at kigge på hans kateter. Ifølge beboer er dette ikke nødvendigt, og han beder medarbejderne om at gå igen.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Syv ud af otte beboere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere for at hjælpe dem i boligen. En beboer beskriver, at hun bliver præsenteret for en ny medarbejder hver dag, hvilket er frygtelig irriterende. En anden beboer oplever det som en udfordring, at de nye medarbejdere, vikarer og elever hele tiden skal sættes ind i den pleje, de skal leve hos beboer.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne oplever at have en kontaktperson og oplever at gøre brug af denne. Fire beboere er bekendte med deres kontaktpersoner og er meget tilfredse med kontakten til disse. En beboer er ikke bekendt med sin kontaktperson, men oplever, at hun kan henvende sig til alle, hvis der opstår problemer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er generelt beboernes oplevelse, at der ikke 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 gøre brug af egne ressourcer i forbindelse med den daglige personlige pleje og praktiske opgaver. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne er gode til at motivere dem til at gøre mest muligt selv.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at gå en tur med beboer indimellem, og at man kan gå til træning to gange om ugen, hvis man ønsker dette.</p> <p>Beboerne oplever, at der er rig mulighed for at deltage i aktiviteter, hvis man ønsker det. Aktiviteterne kan blandt andet være filmaften, højtlesning, banko, kulturarrangementer og "Cykling uden alder". Man kan orientere sig om månedens aktiviteter i Kastanjeposten, og der sendes en ugeseddel rundt med ugens aktiviteter. En beboer fremhæver plejecentrets aktivitetsmedarbejdere, som ifølge beboer er rigtig gode til at arrangere meningsfulde aktiviteter.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen både i relation til pleje, praktiske opgaver og aktiviteter.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Ifølge beboerne er medarbejderne søde, flinke, imødekommende og hjælpsomme. De oplever en god kontakt og at blive taget alvorligt, når de henvender sig til medarbejderne med diverse problematikker. En beboer beskriver, at medarbejderne taler pænt, respektfuldt og i øjenhøjde. En enkelt beboer har en oplevelse af, at nogle medarbejdere kan være lidt bedreviddende og give udtryk for, at de ved bedst, fordi de er uddannede. Langt de fleste medarbejdere opfører sig dog ligeværdigt og behageligt.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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	De beboere, som har oplevet og kan redegøre for oplevelser vedrørende sektorovergange, oplever at have fået god hjælp og tilstrækkeligt med informationer. En beboer fortæller, at han har haft en del hospitalsbesøg og har oplevet god hjælp i den forbindelse. Beboer har videregivet oplysninger om resultater til sin kontaktperson. En anden beboer fortæller, at han er på hospitalet flere gange om ugen, og at han selv går derover og har styr på sine aftaler. Vedrørende resultater og andre vigtige oplysninger har beboer indtryk af, at plejemedarbejderne har telefonisk kontakt med medarbejderne på hospitalet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at Kastanjehusene fortsat arbejder med forbedringsindsatsen, og i øjeblikket er der fokus på dokumentation i Cura. Alle tre huse arbejder med PDSA'er, og arbejdet spredes ud i husene, blandt andet via tavlemøder en gang om ugen. Der arbejdes desuden med forbedringsmodellen på områder, hvor det identificeres, at der er behov for forbedring og udvikling fx i forhold til håndtering af vasketøj. Dagen efter første tilsynsdag skal medarbejderne på temadag, hvor der blandt andet skal arbejdes med palliation, hygiejne og demens. Medarbejderne forklarer, at temadagen er en slags opfølgning på temaer, der har været arbejdet med gennem et stykke tid.

	<p>I øjeblikket er medarbejderne i et hus ved at lære tegnsprog, da Kastanjehusene har boliger til døve beboere. Derudover har Kastanjehusene fx døve elever, praktikanter og afløsere.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er også på mad og måltider, og et nyt tiltag er, at beboerne har mulighed for at mødes til brunch. Der laves menuplaner i samarbejde med beboerne, og der er fokus på variation og økologi.</p> <p>Plejecentret har aktivitetsmedarbejdere og medarbejdere, som møder fra 13.00 - 21.00 og har ansvar for aktiviteter i aften timerne.</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	Ifølge medarbejderne tager en god kommunikation udgangspunkt i det enkelte menneske. Det er vigtigt at sætte sig i beboernes sted og at møde dem, hvor de er. Dette gøres ved, at man som medarbejder tilpasser sin tilgang, kommunikation og adfærd til den enkelte beboer. Nogle beboere profiterer af en frisk og humoristisk tilgang, mens andre beboere har behov for en mere rolig og stille dialog.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Vedrørende selvbestemmelse fortæller medarbejderne, at de i videst muligt omfang imødekommer beboernes ønsker, behov og vaner. Dette kan blandt andet gøres ved at orientere sig i beboernes dokumentation, så man som medarbejder er bevidst om deres ønskede livsførelse. Det er dog vigtigt altid at tale med beboerne, da der ikke er to dage, der er ens. Beboerne skal have et valg hver dag, og den aftalte badedag eller tidspunkt for at få hjælp om morgenen kan flyttes, hvis beboeren ønsker det.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at Kastanjehusene arbejder med klippekortsordningen, hvor der laves aktiviteter med beboerne ud fra deres ønsker. Den første halvdel af vagten fra 13.00 - 21.00 går med at lave klippekortsaktiviteter. Alle medarbejdere har vagter fra 13.00 - 21.00 med jævne mellemrum. Klippeaktiviteterne dokumenteres i Cura.</p>
Rehabilitering	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er stort fokus på rehabilitering i den pleje, omsorg og praktiske hjælp, der leveres hos beboerne. Medarbejderne fortæller, at der har været en mindre indsats vedrørende rehabilitering med fokus på beboere med særligt behov for hverdagsrehabilitering. Medarbejderne er meget opmærksomme på at motivere beboerne til at gøre mest muligt selv i relation til pleje og praktiske opgaver. Nogle beboere vasker fx selv deres vasketøj.</p> <p>Der er fast træning for beboerne to gange om ugen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelseret 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	<p>Ifølge medarbejderne skaber nødkaldene tryghed for beboerne. Det er vigtigt, at nødkaldene virker, og at medarbejderne kommer, når beboerne kalder. Det er desuden vigtigt for beboernes tryghedsfølelse, at det i videst muligt omfang er de samme medarbejdere, som kommer hos dem.</p> <p>Vedrørende beboernes sikkerhed forklarer medarbejderne, at de har fokus på beboernes sundhed og forebyggelse af sygdomme. Beboerne vejes mindst en gang om måneden, og hvis der er udsving i beboernes vægt, foretages ernæringscreening. Der arbejdes struktureret med utilsigtede hændelser, og der foretages fx faldudredninger og laves medicinaudits. Derudover afholdes triageringsmøder og tværfaglige konferencer.</p>
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 det er lidt forskelligt fra hus til hus, hvordan plejen planlægges. I alle huse planlægges plejen ud fra medarbejdernes kompetencer og som udgangspunkt ud fra kontaktpersonsordningen. I et hus er det medarbejderne, som i samarbejde fordeler beboerne imellem sig, imens det i et andet hus er teamkoordinatoren, der planlægger plejen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan udføre plejen uden forstyrrelser.</p> <p>I tilfælde af ændringer i en beboers tilstand eller adfærd kontaktes relevante kollegaer som fx social- og sundhedsassistenter eller sygeplejerske. Det er vigtigt altid at dokumentere de ændringer, der observeres, og hvilke handlinger der er iværksat. Medarbejderne fortæller, at de løbende har dialog med en sygeplejerske vedrørende observerede ændringer.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne fortæller, at alle faste medarbejdere har tablet, så man kan dokumentere i umiddelbar forlængelse af besøg hos beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan finde tid og ro til at dokumentere vigtige oplysninger. Medarbejderne oplever ligeledes, at der er mulighed for at få hjælp og sparring til dokumentationsopgaven. Indimellem sættes tid af til undervisning af medarbejderne i at dokumentere.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instrukser og vejledninger søges typisk frem i VAR eller på plejecentrets fælles drev, hvor der ligger lokale arbejdsgangsbeskrivelser. En medarbejder forklarer, at der fx kan være tale om en vejledning i brug af værnemidler.</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	Medarbejderne fortæller, at alle beboernes besøgsplaner er ved at blive opdaterede, så de fremstår overskuelige og lettilgængelige. Der ligger besøgsplaner for alle beboere, og medarbejderne fortæller, at der er fokus på, at medarbejderne bruger besøgsplanerne som et aktivt arbejdsredskab i hverdagen. Vikarer har adgang til besøgsplan via udleveret tablet. Alle medarbejdere kan oprette handlingsanvisninger, og der skal oprettes handlingsanvisninger, når der er et aktuelt eller potentielt problem inden for sundhedsloven.

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

5.1 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.

5.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

5.3 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>

5.4 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 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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 31. oktober 2019 på Plejecenter Kastanjehusene

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Mindre tilfredsstillende.

Ældrerådet har endvidere noteret sig følgende som positivt, idet, at der er fulgt op på sidste års anbefalinger, hvor tilsynsvurderingen også var ”mindre tilfredsstillende”, således at plejecentret i år modtager mange positive tilkendegivelser fra tilsynet. Men der mangler nogle forhold til, at kvalitetsarbejdet er tilfredsstillende, idet hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver udføres med en mindre tilfredsstillende kvalitet - eksempelvis at de hygiejniske principper i to ud af tre observationsstudier ikke efterlever kravene på området, da der ikke foretages korrekt handskeskift mellem opgaverne samt manglende handlinger for at bryde smitteveje. Ydermere oplyser tilsynet, at man i et enkelt tilfælde finder en doseringsfejl med manglende anbrudsdato. Hygiejnemæssigt følges retningslinjerne for korrekt håndhygiejne ej heller tillige med, at der findes mangelfuld arbejdsgang på området. Rådet har bemærket sig som meget positivt, at ledelsen bl.a. i forhold til medicin har gennemgået en ny medicin-håndteringsprocedure, og at implementeringsprocessen er i gang.

Tilsynet vurderer også, at det generelt er beboernes oplevelse, at der ikke er kontinuitet i den hjælp, de modtager. I den anledning oplyser ledelsen til Tilsynet, at fokusområderne vedr. kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i en fempunktsstrategi, som plejecentret har udarbejdet, hvor der bl.a. er arbejdet med demens, palliation, it, vasketøj, ensomhed, tryghed, indflytning, mad og måltider, egenkontrol, dødsbohåndtering og dokumentation, og Ældrerådet finder det betryggende, at der arbejdes med disse fokuspunkter.

Endelig finder Ældrerådet det også meget positivt, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse i hverdagen.

Tilsynet givet en række anbefalinger rettet mod fejl og mangler, hvilke anbefalinger Rådet tilslutter sig.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

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

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

www.bdo.dk

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

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

