

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Håndværkerforeningens plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 2019

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
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 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

Plejhjemets navn og adresse
Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København
Leder
Randi Krogsdal Steen
Antal boliger
146 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 9. december 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejhjemets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere og 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Else Marie Seehausen, Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Håndværkerforeningens plejehjem.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på seneste anbefalinger, og at der er fokus på kvalitetsudvikling af driften. Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp, de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende. Beboerne italesætter dog manglende kontinuitet.

Beboerne oplever, at de har gode muligheder for at have en aktiv hverdag, og at de anvender egne ressourcer, når dette er relevant. Kommunikationen med medarbejderne opleves respektfuld og anerkendende. Enkelte beboere beskriver, at der kan være kommunikative udfordringer med medarbejdere, der har sproglige vanskeligheder. Beboere oplever generelt at have en tryk hverdag med livskvalitet og selvbestemmelse. Enkelte beboere har bemærkninger til stemningen på fællesarealer.

Tilsynet bemærker positivt, at flere beboere italesætter, at indflytningen på plejehjemmet har været en god oplevelse.

I forhold til et par konkrete beboere er det tilsynets vurdering, at der bør rettes et fagligt fokus på, om beboerne eventuelt har behov for at blive motiveret til at modtage mere støtte til personlige pleje og påklædning.

Under observationsstudierne tager hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, og der er rettet fagligt fokus på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet.

Organiseringen af hjælpen sker på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov. Beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for.

Tilsynet vurderer dog, at der bør rettes et målrettet fokus på at sikre, at medarbejdere følger de gældende retningslinjer i forhold til håndhygiejne og udførelse af nedre hygiejne. Ligeledes vurderes det, at der bør rettes fokus på korrekt rengøring af brugte remedier samt håndtering af rent og urent linned/tøj. Tilsynet vurderer, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer generelt er renholdte og ryddelige.

Plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter. Tilsynet vurderer dog, at der som led i fremadrettet udvikling med fordel kan rettes fagligt fokus på at sikre det sociale samvær mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau - både under morgenmåltiderne og i løbet af formiddagen. Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på, hvordan der i planlægningen og fordelingen af dagens opgaver eventuelt kan ske større prioritering af ovenstående. Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på afdelingernes brug af radio og TV.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på vikarers arbejdsgange i forhold til arbejdet med Cura.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker under observationsstudierne, at der ikke i alle situationer sker korrekt udførelse af opgaven relateret til håndhygiejne, udførelse af nedre hygiejne, rengøring af brugte remedier samt håndtering af rent og urent linned/tøj.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fagligt fokus på at sikre, at medarbejdere følger gældende retningslinjer og god praksis i udførelsen af plejeopgaver for beboerne.
Tilsynet bemærker, at der er begrænset socialt samvær mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau - både under morgenmåltiderne og i løbet af formiddagen. Tilsynet bemærker, at brugen af radio og TV virker mindre målrettet og bevidst.	Tilsynet anbefaler, at der fagligt reflekteres over, hvorvidt der i planlægningen og fordelingen af dagens opgaver kan ske større prioritering af det sociale samvær mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau. Tilsynet anbefaler, at der sker italesættelse af en mere målrettet og bevidst brug af TV og radio som underholdningsmedie.
Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet implementerer indsatser, så det sikres, at arbejdsgangen for renholdelse af hjælpemidler i højere grad følges i praksis.
Tilsynet bemærker, at beboerne generelt oplever manglende kontinuitet i hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, så der sikres bedre kontinuitet i plejen og omsorgen for beboerne.
Tilsynet bemærker, at vikarer ikke har adgang til omsorgssystemet.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fagligt fokus på vikarers adgang til arbejdet med Cura.

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 fortæller, at der er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra 2018. I forhold til anbefaling om kommunikation på fællesarealerne, og herunder omtale af beboerne i 3. person, er der løbende drøftelser med medarbejderne om inddragelse af beboerne og værdighed i dialogen.</p> <p>I forhold til problematikker omkring medicinadministration er der øget fokus på at skabe ro og respekt omkring opgaven. Der er i den forbindelse indført farvede veste, som signalerer forskellige ansvarsområder: Medicinadministration, værtskab, aktivitet og oprydning/blomstervanding. Vestene er en del af strategien om at sætte fokus på særlige opgaveområder. De fire veste anvendes på afdelingerne hver dag.</p> <p>I forhold til anbefaling om overholdelse af regler for opbevaring af personfølsomme data oplyser leder, at der nu er personlige tablets til medarbejderne, og at dette understøtter, at sikkerhed omkring følsomme data overholdes. Hertil kommer, at der snart implementeres E-Cura tavler til brug for blandt andet triageringen, hvilket vil øge sikkerhed omkring personfølsomme data yderligere.</p> <p>I forhold til observationer omkring en konkret beboers adfærd er der taget hånd om dette, blandt andet ved hjælp af BPSD. Der arbejdes fortsat med metoden, og ledelsen finder den meget virksom.</p> <p>I brugertilfredshedsundersøgelsen ønskede beboerne mere indflydelse og medbestemmelse i hverdagen. Beboerne er efterfølgende spurgt om, hvad det konkret er, de ønsker indflydelse på. Der er herefter nedsat et aktivitetsudvalg, hvor de overordnede strategier for aktiviteter lægges. Her er det besluttet, at der skal være flere ture ud af huset, og der er igangsat en håndarbejdsklub. Plejehjemmet har netop bestilt en ny minibus.</p> <p>Der er etableret en kolonihave på matriklen. Kolonihaven skal anvendes til sociale aktiviteter for beboere og pårørende i mindre grupper.</p> <p>I forbedringsindsatsen er der fokus på forskellige problemstillinger omkring medicin. Herunder er "Ingen forstyrrelser" implementeret i hele huset, og der arbejdes med evaluering af pn medicin og relevante instrukser.</p> <p>Der er i fagstaben arbejdet med analyse af indlæggelser og udskrivelser. Dette har givet et skærpet fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner (UVI). Der arbejdes fortsat med Learning Lab på plejehjemmet for at sikre korrekte arbejdsgange omkring nedre toilettet. VAR inddrages i arbejdet i Learning Lab, og der er fokus på dialog og refleksion. Det overvejes at anvende vaskeservietter til særligt udvalgte beboere for at undersøge effekten af dette i forhold til infektioner.</p> <p>Der er også Learning Lab på forflytninger, dette køres under metoden for forbedringsindsatsen.</p>

<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Der arbejdes med forbedringsindsatsernes metoder i kvalitetsarbejdet. Metoden anvendes blandt andet i arbejdet med UVI.</p> <p>Plejhjemmets utilsigtede hændelser samles hos leder af fagstaben, som vurderer særlige tendenser, og opfølgning herpå sker løbende. Pt. er der især opmærksomhed på faldforebyggelse.</p> <p>I fagstaben arbejdes der med sårbehandling. Tre sygeplejersker har uddannelse inden for telesår. Der undervises i tryksårsforebyggelse sammen med fysioterapeuten.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på seneste anbefalinger, og at der er fokus på at kvalitetsudvikle driften.</p>	

<p>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejhjemmet?</p>	<p>På plejhjemmet er der ansat forstander, leder af fagstab/souschef, 5 afdelingsledere (heraf en på Midlertidige Pleje Ophold), køkkenchef, klinisk vejleder, uddannelsessygeplejerske, to fysioterapeuter, 1 ergoterapeut, 2 aktivitetsmedarbejdere, 2 ansvarshavende aftensygeplejersker og 6 sygeplejersker. Desuden er ansat socialpædagoger. Derudover er der social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter med en fordelingsprocent på ca. 50% inden for hver faggruppe. Der opleves pt. visse rekrutteringsproblemer omkring social- og sundhedsassistenter.</p> <p>På alle afdelinger er der fast tilknyttet en sygeplejerske.</p> <p>Der arbejdes med skiftende vagter, så man har to aftenvagter på 6 uger, hvis man er dagvagt og omvendt. Formålet hermed er at sikre vidensdeling på tværs af vagttag og understøtte en fælles arbejdskultur på plejhjemmet.</p> <p>Der er to ansvarshavende sygeplejersker i aften- og nattevagt.</p> <p>Der afholdes daglige tavlemøder i alle afdelinger. Hertil afholdes møde hver 14. dag i forbedringsindsatsen/kvalitets- og udviklingsmøder for afdelingslederne, de faglige koordinatore, fagstaben og ledelsen.</p> <p>Der er tværfaglige konferencer hver 14. dag og BPSD-konferencer en gang pr. uge.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejhjemmet.</p>	

<p>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?</p>	<p>Hygiejnearbejdet - særligt i plejen.</p>

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Der hilses venligt godmorgen til beboeren. Beboeren har svært ved at vågne, og medarbejder kan se, at lyset generer. Medarbejder slukker loftslampe og spørger beboeren, om det var bedre. Beboer nikker ja hertil. Medarbejderne taler med beboeren om hverdagsagtige ting, mens plejen udføres. Medarbejderne formår at skabe en god stemning omkring morgenplejen, selv om beboerens humør ikke er helt i top. Under kommunikationen sikres god øjenkontakt med beboeren, så beboeren bedre forstår de informationer, der gives.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje:</u> Medarbejder kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone. Beboeren er ikke så snaksalig, så dialogen mellem beboer og medarbejder er sparsom. Beboeren har indimellem lidt vanskeligt ved at forstå medarbejderen. Medarbejder gør sig umage med at tale tydeligt, så beboeren bedre kan forstå hende.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder hilser på beboer. Det er tydeligt, at beboer kender medarbejderen. Medarbejder er opmærksom på at tilpasse kommunikation og tempo til beboers kognitive formåen. Det er meget tydeligt, at medarbejder er omhyggelig med at gøre sig forståelig. Medarbejder fortæller tydeligt beboeren, hvad der skal ske.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejder informerer om, hvad der skal ske og spørges til, om dette er ok for beboeren. Under plejen udtrykker beboeren ønsker, som medarbejderne efterkommer. Beboeren inddrages i tøjvalg. Medarbejder fortæller beboeren, at bukserne er snavsede og foreslår, at de finder et par andre. Beboer protesterer lidt, men medarbejder får på en venlig måde overbevist beboer om, at det er bedst med et par rene bukser.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje:</u> Medarbejder informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder inddrager beboeren i plejen og tager udgangspunkt i beboerens ønsker. Beboer samarbejder under plejeforløbet og virker tilpas ved situationen. Medarbejder informerer løbende beboer om rækkefølge, svarende til beboers kognitive niveau, indimellem nikker beboer anerkendende.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne motiverer og støtter beboeren i at anvende egne ressourcer, når dette er relevant. Eksempelvis motiveres beboeren til at være aktiv under forflytninger, påklædning og øvre personlig pleje. Medarbejderne roser og anerkender beboeren for indsatsen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren har kun meget begrænsede ressourcer, der kan medinddrages. Medarbejder er meget opmærksom på, at beboeren er afkræftet og har brug for hvilepauser mellem plejen. Medarbejder går flere gange til og fra boligen, så beboeren kan hvile lidt.</p> <p>Medarbejder motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer under forflytninger.</p> <p>Medarbejder spørger venligt beboeren, om der er noget, han kunne tænke sig at spise/drikke. Beboeren får serveret kaffe.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder sikrer inddragelse af beboerens egne ressourcer, når dette er muligt. Beboeren opfordres til at løfte armene og deltage aktivt ved mobilisering, holde fast i sengehesten, holde fast i liftstykket og lign.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og at der er rettet fagligt fokus på, at hjælpen udføres i overensstemmelse med beboernes ønsker og vaner. Beboernes selvbestemmelsesret sikres under hele forløbet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der foregår respektfuld og anerkendende dialog mellem beboere og medarbejdere.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne arbejder i et stille og roligt tempo. Der forekommer ikke forstyrrelser undervejs. Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig og kommunikerer fint omkring plejen. Det er tydeligt, at medarbejderne kender beboerens behov, ønsker og vaner.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder oplyser, at plejen udføres ad flere omgange, da beboeren har brug for at hvile, eksempelvis mellem øvre og nedre personlig pleje. Medarbejder er stille og rolig i sin adfærd og følger den rytme, der er bedst for beboeren, og som vedkommende er vant til. Beboeren virker tilpas med måden, hjælpen leveres på.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder deler opgaven op i to dele. Efter udførelse af øvre og nedre toilette i sengen bliver beboeren forflyttet til bækkenstol. Beboeren ønsker at sidde alene en stund, så medarbejder forlader boligen og vender tilbage, som det er aftalt. Medarbejder udfører anden opgave hos en beboer i ventetiden.</p> <p>Diverse remedier er lagt frem på rullebord, bækkenstolen og bækken er klargjort, tøjet lagt frem osv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af hjælpen sker på en meget tilfredsstillende måde og med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne rydder op og reder seng efter morgenplejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder rydder op efter morgenplejen. Medarbejder fortæller beboeren, at hun vil komme igen senere for at lægge rent sengetøj på.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder udfører praktiske opgaver i boligen. Sengen klargøres, og der skiftes rullestykke på Vendlet. Snavsetøj og skraldeposer samt de anvendte remedier, såsom vaskefade, bækken, rullebord og bækkenstol, tages med ud af boligen. Tilsynet bemærker, at rullebord og bækkenstol sprittes af med håndsprit på en vaskeklud. Rullebordet vurderes ikke at være tilstrækkelig rengjort. Hygiejne i boligen er tilfredsstillende, men tilsynet bemærker, at kørestol og bækkenstol trænger til rengøring.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Begge medarbejdere anvender forklæde og handsker til opgaven. Medarbejder, som udfører hjælp til nedre hygiejne, spritter ikke hænder efter handskeaftagning. Medarbejder oplyser, at hun er af den forståelse, at der ikke må stå sprit på bordene, og finder det besværligt at gå på badeværelset hver gang, man skal spritte hænder. Tilsynet taler med medarbejderen om situationen. Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen. Under plejen skal beboeren tisse flere gange. Medarbejderne taler om, at beboerens urin skal stixes. Beboeren tilbydes et par gange noget at drikke. Beboeren liftes over i sin stol og får hjælp til øvre personlig hygiejne. Beboeren får smurt sine ben, før der gives strømper og sko på. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne løbende informerer beboeren om, hvad der skal ske, mens plejen udføres.</p> <p><u>Observationsstudie af nedre personlig pleje:</u> Medarbejder har tidligere på morgenen udført øvre personlig pleje. Der udføres nedre personlig pleje, og beboeren bliver herefter liggende i sin seng. Medarbejder anvender handsker og forklæde til opgaven og følger retningslinjer for korrekt håndhygiejne under hele forløbet. Beboerens blufærdighed sikres ved afdækning med håndklæde.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboer er kognitivt og fysisk ikke i stand til at deltage i øvre toilette og nedre toilette. Beboer hjælpes med afklædning af overkroppen. Bliver først soigneret i ansigtet, og vaskes efterfølgende med vand og sæbe på overkroppen. Beboer er urininkontinent og blebruger, bleen er våd. Tilsynet bemærker, at hjælpen til nedre hygiejne ikke sker på faglig korrekt måde. Medarbejder foretager ikke den nødvendige afdækning i forhold til beboers blufærdighed. Beboer forflyttes med loftlift til bækkenstol, dækkes med håndklæde og lades alene tilbage i boligen i 20 minutter. Beboer tilbydes mundpleje, men afværger dette efter to strøg. Efter de 20 minutter er beboer klar til at få ble på og til at få det sidste tøj på.</p>

	<p>Beboer liftes i sengen, og til slut liftes beboer over i kørestol. Medarbejder er opmærksom på, at tøjet sidder uden folder, og at beboer føler, at hun sidde godt. Ovenstående arbejdsgang sker, som beboeren ønsker det og er vant til.</p> <p>Afslutningsvis gives sko på, børstes hår, negle klippes, og beboer køres til spisestuen, kollega bliver bedt om at sørge for p-drik til beboer.</p> <p>Medarbejder observerer, at der ligger to tabletter i sengen. Medarbejder giver observationen videre til social- og sundhedsassistent med henblik på indberetning af utilsigtede hændelse.</p> <p>Under hele forløbet anvendes handsker og håndsprit korrekt, og der anvendes forklæde under sengebadet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at på rullebordet er rene håndklæder, linned og handsker ikke adskilt fra det snavsede tøj.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at der bør rettes et målrettet fokus på at sikre, at medarbejdere følger de gældende retningslinjer i forhold til håndhygiejne og udførelse af nedre hygiejne.</p> <p>Tilsynet vurderer ligeledes, at der bør rettes fokus på korrekt rengøring af brugte remedier samt håndtering af rent og urent linned/tøj.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På afdelingers fællesarealer er der pyntet op til jul. Flere medarbejdere er i gang med at pynte op til jul.</p> <p>Fællesarealer synes generelt renholdte og ryddelige. Tilsynet bemærker dog, at nogle afdelingers fællesrum for enden af afdelingen er indrettet med sofagrube eller spisebord, men disse rum anvendes samtidig til opbevaring af hjælpemidler, uåbnede papkasser og lignende. Rummene virker rodet og indbyder ikke til socialt samvær og hygge.</p> <p>På flere afdelinger er beboere i gang med at spise deres morgenmad. Tilsynet bemærker positivt, at der ses en rehabiliterende tilgang i måden, maden er anrettet og serveret på. Der observeres ikke medarbejdere i spisestuerne, når beboere indtager deres morgenmad. Det er tilsynets indtryk, at medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne.</p> <p>Tilsynet bemærker om formiddagen, at radio og TV er tændt på flere af afdelingernes fælles opholdsrum på trods af, at ingen beboere opholder sig her. På en afdeling spilles musik, der ikke umiddelbart synes relevant for målgruppen.</p> <p>I andre situationer observeres, at en beboer sidder i en afdelings spisestue og spiser sin morgenmad. På TV vises en sportskamp. Beboer ser ikke på kampen. Efter frokost observeres en beboer i en afdelings dagligstue. TV er tændt, men beboer følger ikke programmet.</p> <p>Tilsynet observerer en del hjælpemidler på gangen. Yderligere observeres det, at en medarbejder går på fællesarealet med handsker på den ene hånd. Medarbejderen håndterer affald.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Plejhjemmet har oversigt over aktiviteter på ugentlig basis. Aktiviteterne vedrører typisk aktiviteter omkring stolegymnastik samt træning ved terapeuter. Der er tale om faste aktiviteter, der løbende bliver tilbudt gennem ugerne.</p>

	<p>Derudover har plejehjemmet en aktivitetsplan for de lidt større fælles aktiviteter. Aktiviteterne er blandt andet beskrevet i beboerbladet ”Bindeledet”. I december er der planlagt flere aktiviteter relateret til julen - herunder en julefest for beboere og pårørende. For januar måned er der planlagt aktiviteter, som f.eks. nytårskur, banko, underholdning og Vild med dans.</p> <p>Dagens aktivitet er gymnastik om formiddagen.</p> <p>På afdelingsniveau observeres ikke umiddelbart aktiviteter eller socialt samvær mellem beboere og medarbejdere om formiddagen.</p> <p>Dialogen mellem medarbejdere og beboere på fællesarealer sker primært, når beboere henvender sig til medarbejderne. Det er tilsynets oplevelse, at medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne.</p> <p>Om formiddagen er der kun få beboere, som opholder sig på fællesarealet. En beboer sidder i TV-stuen og drikker en kop kaffe. Beboeren fortæller, at han ikke bryder sig om at sidde med de andre beboere. Beboeren oplever ikke, at der er så god stemning indbyrdes mellem beboerne. Senere ses beboeren i dialog med medbeboer i plejehjemmets forhal.</p> <p>I en enkelt afdeling er en beboer optaget af at lægge kabale, mens hun venter på middagsmaden.</p> <p>Anden beboer sidder på gangen og læser en bog, mens boligen bliver gjort rent. En medarbejder kommer forbi og spørger interesseret til beboers læsning.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealer generelt er renholdte og ryddelige.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud om aktiviteter.

Tilsynet vurderer dog, at der som led i fremadrettet udvikling med fordel kan rettes fagligt fokus på at sikre det sociale samvær mellem beboere og medarbejdere på afdelingsniveau - både under morgenmåltiderne og i løbet af formiddagen. Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på, hvordan der i planlægningen og fordelingen af dagens opgaver kan ske større prioritering af ovenstående.

Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på afdelingernes brug af radio og TV.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne oplever, at der er opbakning og hjælp fra medarbejderne til at leve det liv, som de ønsker.</p> <p>Beboerne udtrykker blandt andet:</p> <p>Det er medarbejderne, der gør hverdagen god</p> <p>Har aldrig været så aktiv i hverdagen, som hun er blevet efter indflytningen på plejehjemmet. Beboer har en anden madkultur end dansk og oplever, at ønsker til maden er blevet imødekommet</p> <p>Glad for de mange aktiviteter</p> <p>Oplever god livskvalitet. Man kan gøre, hvad man har lyst til. Der er rigtig mange gode aktiviteter. Spiser sammen med de andre på verandaen</p> <p>Et godt sted at bo, når det ikke kan være anderledes</p>

	<p>En beboer oplever dog, at måltiderne er meget stille, hvilket gør oplevelsen mindre spændende.</p> <p>Anden beboer beskriver, at vedkommende foretrækker at spise sine måltider i egen bolig, da stemningen på fællesarealet nogle gange ikke er så god. Beboer har indtrykket af, at medarbejderne helst vil have, at man spiser sin mad i den fælles spise-stue, men oplever, at de på trods heraf har accepteret beboerens ønske.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og indflydelse i hverdagen.</p> <p>Nogle beboere har svært ved at svare på spørgsmål om klippekortsordningen. Andre beboere nævner, at de har ordningen, men ikke ønsker at gøre brug heraf, da familien dækker behov for øvrige aktiviteter. Et par beboere beskriver, at de bruger klippekortsordningen på ture ud af huset, indkøbs-ture og lignende.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>En beboer fortæller, at beboer nu sover rigtigt godt om natten, hvilket ikke var tilfældet før indflytning.</p> <p>Et par beboere nævner dog, at det kan give utryghed, når medarbejderne har sproglige vanskeligheder, og dialogen bliver påvirket heraf.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en tryk hverdag med livskvalitet og selvbestemmelse.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for.</p> <p>Beboere er ikke oplyst om klageadgang eller kan ikke huske, hvorvidt dette er blevet italesat, men tilsynet bemærker positivt, at alle beboere ved, hvor de skal henvende sig, hvis de er utilfredse med noget eller ønsker at klage.</p>
Praktisk støtte	<p>Boliger er renholdte. Tilsynet observerer, at hjælpemidler hos to beboere trænger til rengøring.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den praktiske støtte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er generelt velsoignerede.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboer trænger til neglerensning og klipning, anden beboer, som barberer sig selv, har lange skægstubbe på halsen og plettet tøj. Tredje beboer, som selv klarer påklædning, har meget snavset bluse og bukser på. Tilsynet taler med medarbejdere om at rette et fagligt fokus på, om beboerne måske skal motiveres til at modtage mere støtte.</p> <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Tre af beboerne beskriver, at de har en kontaktperson. Beboerne er meget tilfredse med kontakten til deres kontaktperson. På trods af kontaktpersonsordningen oplever beboerne, at der kommer mange forskellige medarbejdere hos dem.</p> <p>Øvrige beboere mener ikke umiddelbart, at de har en kontaktperson og oplever, at de møder mange forskellige medarbejdere.</p> <p>En beboer fortæller, at hun tidligere har haft en kontaktperson, men vedkommende er fratrådt sin stilling, og beboeren har ikke fået en ny kontaktperson tildelt.</p>

	<p>En beboer beskriver to gange at have oplevet, at en vikar er kommet ind i boligen og ville hjælpe med irrelevante ting. Eksempelvis ville vikaren give beboeren en ble på, men beboer fik sagt fra herpå, da vedkommende ikke bruger ble. I et andet tilfælde fik beboeren tilbud om hjælp til bad. Beboeren har altid selv klaret dette uden støtte.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, som de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i forhold til et par konkrete beboere bør rettes et fagligt fokus på, om beboerne eventuelt har behov for at blive motiveret til at modtage mere støtte i hverdagen til personlige pleje og påklædning.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever manglende kontinuitet i hjælpen.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Flere beboere er bevidste om at anvende egne ressourcer i hverdagen og oplever, at de gives muligheden herfor.</p> <p>Nogle beboere beskriver forskellige opgaver, som de løser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lægge vasketøj på plads • Gå ud med affald • Mærkning af tøj, så det kan komme på vaskeri • Rydde op • Rede seng <p>Beboerne fortæller, at de går til træning ved fysioterapeuten et par gange om ugen og deltager i de aktiviteter, der har deres interesse. Beboerne fremhæver aktiviteter som bankospil, gudstjeneste, ture ud af huset, krydsordsklub, læseklub, dans, gåture og udstillinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Alle beboere tilkendegiver en god omgangstone med respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>En beboer fortæller, at man kan få en god snak med medarbejderne, hvis de har tid.</p> <p>Anden beboer er opmærksom på, at god kommunikation går begge veje. Der er en god tone og man laver lidt sjov, hvilket beboer godt kan lide.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Fire beboere beskriver, at der blev taget godt imod dem ved indflytning. En beboer fortæller, at hun fik en blomst, og medarbejderne kom og talte med hende. Allerede på anden dagen efter indflytningen spiste beboeren i spise-stuen. Beboer oplevede, at det var let at falde til i de nye omgivelser.</p>

	<p>En beboer har været indlagt flere gange og oplever, at medarbejderne har fået de nødvendige og relevante oplysninger om indlæggelsen.</p> <p>En beboer fortæller, at nogle gange har der været en medarbejder med på hospitalet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet bemærker positivt, at flere beboere italesætter, at indflytningen på plejehjemmet har været en god oplevelse.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der har været fagligt fokus på forebyggelse af urinvejsinfektioner, fald, korrekt hygiejne og rigtig brug af hjælpemidler. Der er foregået faglig sparring med terapeuter og sygeplejersker herom.</p> <p>Medarbejder beskriver, at på personalemøder hver anden fredag tages emner op, som medarbejderne skiftes til at holde et lille oplæg om. Tilsynet erfarer, at dette dog ikke sker på alle afdelinger.</p> <p>Som led i forbedringsindsatsen arbejdes med medicinaudits. Hver onsdag udføres medicinaudits på tværs af afdelingerne. Man følger et skema til kontrol af, om gældende retningslinjer omkring medicindispensering og håndtering er fulgt. På nogle afdelinger er man kommet godt i gang med arbejdet omkring dataindsamling og brugen af de såkaldte PDSA-cirkler. Medarbejder beskriver, hvordan man udvælger et emne, handler og evaluerer på fundene. PDSA-cirkler er blandt andet anvendt i forhold til fokus på, at beboerne tilbydes de planlagte aktiviteter.</p> <p>En medarbejder oplyser, at man i arbejdet med PDSA-cirkler får reflekteret på en mere faglig måde, og der kommer flere konkrete handlinger på udfordringerne, som alle bidrager til, så der findes gode løsninger fremadrettet. Ikke alle afdelinger arbejder målrettet med PDSA-cirkler.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på implementering af de nye veste. Medarbejderne oplever, at brugen af veste medvirker til at give bedre signal om, hvem der gør hvad. Der er kommet øget respekt for, at bærer man eksempelvis den gule vest, skal medarbejderen have den nødvendige tid og koncentration til opgaven omkring medicin.</p> <p>En medarbejder oplevede det lidt grænseoverskridende at skulle bære vestene, og fandt det ikke helt naturligt i starten, men er dog nu ved at vænne sig mere hertil nu. Medarbejder beskriver, at det ikke gav helt mening, hvorfor man skulle sende signaler om, hvad man lavede.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver deres overvejelser i forhold til kommunikation med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktiv lytning • Udvide respekt • Værdighed i samtalen • At give tryghed via kommunikation • Fokus på selvbestemmelsesretten • Tage individuelle hensyn i måden der kommunikeres med den enkelte beboer på • Tage hensyn til beboernes ønsker for dialogen • Tage de nødvendige hensyn til beboere med særlige udfordringer - eksempelvis beboere med demens <p>Medarbejder beskriver, at BPSD-metoden anvendes til at belyse beboernes behov og udfordringer, og ud fra data herom laves en plan for kommunikationen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes selvbestemmelsesret sikres ved, at man hele tiden spørger ind til beboernes ønsker og behov. Er der udarbejdet en livshistorie, tages udgangspunkt heri.</p> <p>Medarbejder beskriver betydningen af, at man hele tiden sikrer, at beboeren er informeret om det, man gør.</p> <p>Beboernes selvbestemmelse sikres gennem kontaktpersonsordningen, så der opnås genkendelighed og faste rutiner i leveringen af plejen og omsorgen.</p> <p>Medarbejderne redegør for brugen af klippekortsordningen. Man spørger beboerne, hvad de gerne vil bruge klippene til, og det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne typisk vælger aktiviteter som byture, manicure, tur ned til kiosken eller supermarked-besøg.</p> <p>I alle boliger hænger et klippekort, som man krydser af på, når der er lavet en aktivitet. Yderligere sker der dokumentation heraf i Cura.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til mulighederne for, at beboere kan spare klip sammen til en lidt større aktivitet. Medarbejder beskriver, hvordan det eksempelvis er ved at blive arrangeret en tur til Tivoli for en beboer.</p>
Rehabilitering	<p>Der afholdes tværfaglige konferencer og tavlemøder, hvor den rehabiliterende tilgang bliver italesat.</p> <p>Der er i plejen og omsorgen for beboerne fokus på inddragelse af beboernes ressourcer, og man anvender motivation og guidning som redskaber. Måltider serveres og anrettes på en måde, så der sikres størst mulig inddragelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Beboerne opfordres og motiveres til at være mest mulig selvhjulpne i deres hverdag, når dette er relevant. Medarbejderne oplever, at man i langt større grad end tidligere har fokus på, at beboerne skal inddrages og aktiveres i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de fleste beboere responderer positivt på inddragelsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed for beboerne sikres gennem kontinuiteten i plejen, og at man følger beboernes vaner og rutiner. Tryghed handler også om, at beboerne ved, at de til enhver tid kan bede om en hjælp og modtage denne.</p> <p>Medarbejderne beskriver fokus på sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i forhold til fald, tryksår og urinvejsinfektioner.</p> <p>En medarbejder redegør blandt andet for, hvorledes der sker forebyggelse af tryksår ved brug af vendereggi, aflastning, god hygiejne og fokus på proteinholdig kost. Ved støtte til påklædning skal man sikre sig, at tøjet sidder godt og ikke generer og danner tryk.</p> <p>I forhold til forebyggelse af fald beskriver en medarbejder betydningen af at bruge de rigtige hjælpemidler, og at boligen er indrettet hensigtsmæssigt.</p> <p>En medarbejder henviser til brugen af retningslinjer/instrukser og VAR, når en beboer er i smitteregime. I tilfælde af smitterisiko sker der faglig sparring med sygeplejerskerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Plan for dagens opgaver udarbejdes dagen før eller om morgenen. I planlægningen er der fokus på kontaktpersonsordningen, og at medarbejdernes faglige kompetencer matcher beboernes kompleksitet.</p> <p>Inden en pleje opstartes, forbereder man sig ved læsning af relevant dokumentation og sikrer, at man har de remedier, man skal bruge. Medarbejderne oplever ikke unødige forstyrrelser, når de er hos en beboer, og det er kutymen, at man ikke besvarer sin telefon, hvis man er optaget af personlig pleje hos en beboer.</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange ved observerede ændringer i beboers tilstand. Man taler eksempelvis med beboeren, om det man ser, og drøfter efterfølgende observationerne med sygeplejersken eller social- og sundhedsassistenten. Afhængigt af situationen kan det være relevant for medarbejderen at måle værdier hos beboeren. De observerede ændringer dokumenteres i Cura.</p> <p>Medarbejder beskriver, hvorledes der arbejdes med triagering. Alle beboere bliver gennemgået, og sygeplejersker og fysioterapeuter deltager som regel på møderne. Triageringsmøder har ofte et forbyggende sigte og formål. Det er medarbejdernes oplevelse, at triageringen giver gode muligheder for faglig sparring og udveksling af informationer samt et godt helhedsbillede af beboeren. En medarbejder pointerer, at den faglige sparring og dialog på triageringsmøder også bidrager til faglig udvikling.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne føler sig fortrolige med arbejdet med Cura og devices. Der opleves gode muligheder for faglig sparring med kolleger, og man kan søge informationer i vejledninger til Cura, når man bliver i tvivl.

	<p>Nogle medarbejdere skal lige vænne sig til, at man med fordel godt kan dokumentere, mens man er hos beboeren. Ofte foretrækkes det at dokumentere, når man er gået fra boligen.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ofte har brug for lidt mere ro og koncentration til dokumentationsarbejdet, hvorfor hun som regel venter med dette, til hun kommer på kontoret.</p> <p>Medarbejderne har fokus på at informere beboeren om, hvad der dokumenteres, hvis dette skønnes relevant.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har den nødvendige tid til dokumentationsarbejdet.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges instrukser og retningslinjer. Medarbejderne beskriver brugen af KK-nettet og VAR.</p> <p>Indsatskataloget bruges ofte til at finde svar på spørgsmål i relation til kompetenceafklaring. En medarbejder beskriver, hvordan hun sidst har søgt informationer i indsatskataloget i forhold til afklaring af kompetencer i forbindelse med en medicinopgave.</p> <p>Medarbejder beskriver eksempler på, hvordan hun i elevarbejdet bruger VAR som del af introduktion til en opgave.</p> <p>Medarbejderne oplever, at VAR er et godt arbejdsredskab at søge informationer i, hvis det eksempelvis er lang tid siden, man har udført en bestemt opgave. Det er et godt redskab til at sikre sig, at man udfører opgaven rigtig.</p> <p>På nogle afdelinger har man stadig mapper med print af instrukser og vejledninger. Tilsynet reflekterer med medarbejderne om det mere hensigtsmæssige i at bruge de elektroniske versioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonens ansvar at sikre ajourføring af besøgsplanen. Besøgsplanen anvendes, når man skal udføre pleje og omsorg for en beboer, man ikke kender så godt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at vikarer ikke altid har adgang til omsorgssystemet, og derfor bliver vikarer sat ind i opgaven mundtligt ved en af de faste medarbejdere.</p> <p>En medarbejder oplever ikke dette som et problem, da vikarer som regel ikke bliver tilknyttet de komplekse beboere. Det opleves derfor som en overskuelig opgave at give den mundtlige introduktion.</p> <p>Anden medarbejder oplever modsat, at der særligt i weekender kommer mange vikarer, og her kan det ikke undgås, at vikarer tilknyttes beboere med mere komplekse plejebestanden. Medarbejder fortæller, at hun typisk åbner sin device, så vikaren selv kan læse besøgsplanen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at besøgsplanen er et godt arbejdsredskab, når denne er udarbejdet kortfattet, handlevejledende og individuelt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør rettes fagligt fokus på vikarers arbejdsgange i forhold til arbejdet med Cura.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2019" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får beboerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever beboerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for beboeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for beboeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for beboerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for beboernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmet 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

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 9. december 2019 på Håndværkerforeningens Plejehjem, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

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

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

www.bdo.dk

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

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

