

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Lærkebo

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	6
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

---

## 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

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Plejecentret Lærkebo, Bystævneparken 31, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Susanne Christensen
<b>Antal boliger</b>
84 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 2 og 3. december 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder og souschef</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med fem medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter, en sygeplejersker og en ergoterapeut).</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske og Master i Health Management

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at centret har arbejdet målrettet med anbefalinger fra sidste års tilsyn og har fokus på deres kvalitetsarbejde, der er organiseret på en meget tilfredsstillende måde, hvor de i øjeblikket arbejder målrettet med at se det hele menneske og sikre beboeren i centrum.

Ved observationsstudie vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en rolig, venlig og respektfuld tone. Beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov og med inddragelse af faglige overvejelser. Medarbejderne organiserer arbejdet på en meget tilfredsstillende måde, dog ses et eksempel på en unødigt forstyrrelse. Vurderingen er, at der er meget tilfredsstillende overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov. Tilsynet vurderer, at der ses eksempler på, at de hygiejniske principper for håndhygiejne ikke overholdes i et observationsstudie.

Det vurderes, at der er en afslappet stemning og atmosfære på fællesarealerne og med tilstedeværelse af medarbejdere. Der er generelt rent og pænt på fællesarealer, men hvor der observeres, at den fælles trapeopgang er synlig snavset. Tilsynet vurderer, at centret har et varieret tilbud om aktiviteter

Tilsynet vurderer, at beboerne overvejende oplever, at de har medbestemmelse og indflydelse på deres hverdag, men hvor en beboer ønsker mere indflydelse på sin døgnrytme, og en beboer ønsker selv at administrere sin medicin. Beboerne oplever en tilfredsstillende hverdag med differentieret tilbud om aktiviteter, som bidrager til livskvalitet og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker, og de oplever generelt tryghed i hverdagen, men hvor en beboer ikke altid føler sig helt tryk. Beboerne er bevidste om at vedligeholde egne ressourcer, som inddrages i de daglige gøremål, og de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer. Beboerne oplever respektfuld adfærd, kommunikation og dialog i hverdagen

Medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt og reflekteret for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver. Vurderingen er, at der i højere grad bør sikres dokumentation for anvendelse af klippekortsydelser i borgernes boliger, som efterfølgende er drøftet med ledelsen, som vil følge op. Medarbejderne redegør fagligt og reflekteret for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed og for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges og kan redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen

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 der under interview med beboerne er to beboere, som giver udtryk for ønsker til døgnrytme og selvadministration af medicin, samt en beboer som kan føle sig lidt utryg.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i samarbejde med medarbejderne drøfter, hvordan de løbende sikrer forventningsafstemning og opfølgning, så beboerne oplever at have indflydelse, medbestemmelse og trykthed i hverdagen.
Tilsynet bemærker, at der i en bolig er snavsede gulve, og at der ses et snavset hjælpemiddel. Herudover ses et snavset gulv i den fælles trappeopgang imellem de enkelte etageadskillelser.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fokus på, hvorledes rengøringsstandarden i boligerne og på fællesareal sikres opretholdt.
Under observationsstudie ses der et eksempel på en unødigt forstyrrelse.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i dialog med medarbejderne drøfter, hvordan de undgår unødige forstyrrelser, når der udføres personlige pleje.
Under observationsstudiet ses eksempel på, at medarbejder ikke overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne i form af manglende handskeskift og afspritning af hænder mellem handskeskift.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter over for medarbejderne, hvorledes der sikres korrekt håndhygiejne, så medarbejderne får den nødvendige viden herom.

# 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>Siden sidste års tilsyn har ledelsen arbejdet målrettet med temaet respektfuld kommunikation i medarbejdergruppen via møder og nyhedsbreve, og nye medarbejdere har fået grundig introduktion til centrets værdier og betydningen af at have beboeren i centrum.</p> <p>Omkring opfølgning på måltidet har de deltaget i projekt Meyers Madhus, de har drøftet medarbejdernes rolle og funktion under måltidet, og der er udarbejdet en Emma Gad med måltidet som tema. Der har været særligt fokus på beboersammensætning under måltidet, og velfærdsmedarbejdere forestår aktiverende opgaver, som fx træningsaktivitet, bage eller oplæsning i aftenvagten.</p> <p>Rekruttering er fortsat en udfordring, men der er på det seneste skabt øget stabilitet i medarbejdergruppen, og alle social- og sundhedsassistentstillinger, undtagen en, er besat.</p> <p>Klippekortsyndelser varetages af alle medarbejdere og registreres i Cura og opslag i alle boliger.</p> <p>Der afholdes løbende audit på medicin og dokumentation, og leders oplevelse er, at dokumentationen er styrket, efter at medarbejderne har fået egen personlige tablets, hvilket betyder, at de kan dokumentere løbende.</p> <p>Der er fokus på at have beboeren i centrum og se det hele menneske, og livshistorien anvendes aktivt.</p> <p>Der er medicinrum under opførelse på alle afdelinger, som skal indrettes til beboernes medicin og give medarbejderne mulighed for ro til medicindosering.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der indrapporteres UTH med opfølgning på sygepleje og assistentmøder, og der er drøftelser på fælles ugentlige speedmøder, som indeholder relevante temaer til drøftelse og læring, fx UTH, kommunikation.</p> <p>Der foretages systematisk opfølgning på faldudredning. Beboerne vejes hver måned, og ved ernæringsmæssige problemstillinger foretages ernæringscreening, og ergo- og fysioterapeuter inddrages omkring ernæring og dysfagiudredning.</p> <p>Plejecentret oplevede et fald i forebyggelig indlæggelse i forbindelse med deres deltagelse i projekt forebyggelig indlæggelse, som efter projektets afslutning er begyndt at stige lidt igen, og der er truffet beslutning om at implementere triagering.</p> <p>Der har været en del langtidsfravær, som ikke længere er aktuel, og trivselen blandt medarbejderne er steget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har arbejdet målrettet med anbefalinger fra sidste års tilsyn og har fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder målrettet på at se det hele menneske og sikre beboeren i centrum.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Poppelbo og Lærkebo har fælles ledelse, som arbejder på tværs af de to plejecentre, og medarbejderne samarbejder på tværs af afdelinger og på tværs af de to plejecentre. Der er social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter samt pædagoger på alle afdelinger, og derudover er der ansat basissygeplejersker, kvalitetssygeplejerske samt ergo- og fysioterapeuter.</p> <p>Centret har aktivitetsafdeling, og borgerne har ligeledes mulighed for at benytte aktivitetsafdelingen på Poppelbo.</p> <p>Der afholdes indflytningsamtale ud fra tjek- og opgaveliste, og beboerne tildeles kontaktperson.</p> <p>Der arbejdes med TOBS, og Lærkebo skal i gang med at implementere triagering. Der er faste daglige møder i alle afdelinger med opsamling og drøftelse af beboernes problemstillinger samt drøftelse af forebyggende indsatser, eksempelvis faldudredning samt indsatser i forbindelse med udskrivelse fra hospital.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organisering af kvalitetsarbejdet sker på en meget tilfredsstillende måde	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Udviser medarbejderne nærvær på fællesarealerne?

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder træder ind i boligen, hilser godmorgen til beboeren, og præ-senterer tilsynet. Medarbejder søger øjenkontakt, taler tydeligt og spørger ind til beboerens ønsker til hjælpen. Medarbejder spørger flere gange undervejs, om hun må hjælpe beboer med opgaven og har igennem forløbet en løbende dialog med beboeren. Hjælpen foregår i et roligt tempo, og beboeren får ros undervejs i konkrete situationer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder henvender sig til beboer og informere om, hvad der skal foregå. Beboer har en særlig jargon, som medarbejder følger.</p> <p>Medarbejder udviser en rolig adfærd og er anerkendende i sin kommunikation, fx roser hun beboeren undervejs og komplimenterer beboerens tøjvalg. Kollega banker på, inden hun træder ind i boligen, og hilser på beboeren.</p>



<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Medarbejder inddrager løbende beboeren og informere om, hvad hun gør. Beboer får flere små valg undervejs, fx afstemmer medarbejder tøjvalg med beboeren og reagerer på beboerens tøven ved at spørge yderligere ind, hvilket foranlediger, at beboeren vælger anden beklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Medarbejder inddrager løbende beboeren og afstemmer de konkrete opgaver. Det er tydeligt, at beboeren har sine vanter rutiner og reagerer på små ændringer i hjælpen.                  Medarbejder spørger løbende ind til beboerens ønsker. Beboer er aktivt deltagende og udtrykker egne ønsker.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Beboer rejser sig selv fra sengen og går med let støtte ud på badeværelset. Beboer opfordres til selv at være deltagende og motiveres til at tage sit tøj af. Herefter klarer beboer selv øvre hygiejne med let støtte samt påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Beboer motiveres løbende til at gøre brug af sine ressourcer ved selv at vende sig i sengen i forbindelse med nedre hygiejne, medarbejder opmuntrer og roser beboeren undervejs. Beboer liftes fra seng til bækkenstol og får god tid alene på badeværelset, hvor beboer selv varetager øvre hygiejne.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en rolig, venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov og med inddragelse af faglige overvejelser.</p>	

<p><b>Mål 2: Arbejdsgange</b></p>	
<p><b>Emne</b></p>	<p><b>Data</b></p>
<p>Organisering af arbejdet</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Medarbejder har tilrettelagt opgaven og sat remedier frem på badeværelset. Medarbejder forbliver i boligen under plejen.                  Beboeren sidder på badeværelset med åben dør, da anden medarbejder kommer ind i boligen med en forbindingskasse. Badeværelsets placering og den åbne dør betyder, at der bliver direkte indkig til beboeren fra det fælles gangareal. Medarbejder lukker døren til badeværelset, forinden hun forlader boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u>                  Medarbejder har tilrettelagt opgaven på badeværelset samt pakket et bord med relevante remedier. Medarbejder arbejder systematisk og i et roligt tempo ud fra kendskabet til beboeren. I forbindelse med behov for hjælp til liftning kontakter medarbejder telefonisk sin kollega, som kommer hurtigt for at hjælpe. Medarbejder forlader kortvarigt boligen for at hente et rent lagen.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne organiserer arbejdet på en meget tilfredsstillende måde, men ser et eksempel på en unødigt forstyrrelse.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praksis støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Efter at beboer er fulgt i spisestuen vender medarbejder tilbage til boligen. Gardiner trækkes fra, der luftes ud, sengen redes, og der ryddes op i boligen. Det snavsede tøj placeres i vasketøjssæk i boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Mens beboer sidder alene på badeværelset, klarer medarbejder praktiske opgaver, såsom sengeredning, oprydning og tømning af skraldespand. Det snavsede tøj placeres i vasketøjssæk i boligen, og snavsede lagen placeres i plasticpose, inden det bæres ud.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Beboer har et sår, som tilses af sygeplejerske. Beboeren informeres om, at såret tildækkes, og at der efterfølgende vil blive lagt en forbindelse. Beboer sidder ved håndvasken på badeværelset. Medarbejder gør tingene klar, så beboer selv kan vaske og ordne sig. Beboer får hjælp til nedre hygiejne og delvis hjælp til påklædning. Efter personlig pleje får beboeren følgeskab ned i fælles spisestue, hvor der serveres morgenmad.</p> <p>Medarbejder arbejder ud fra gældende hygiejniske retningslinjer; f.eks. forklæde, korrekt handskeskift, vask og afspritning af hænder.</p> <p>Beboer fremstår velsoigneret og tilpas efter forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje</u></p> <p>Beboeren afdækkes i forbindelse med hjælpen til nedre hygiejne. Beboeren liftes ved hjælp af to personer over på bækkenstol, køres ud på badeværelset og placeres foran håndvasken. Medarbejder laver vaskeklude klar med sæbe, som tilbydes beboeren, og lægger øvrige ting klar til beboeren, såsom kam og tandbørste. Beboeren ønsker at gøre så meget som muligt selv og får god tid på badeværelset. Afslutningsvis får beboer delvist hjælp med påklædning.</p> <p>Der ses eksempel på, at medarbejder ikke overholder gældende retningslinjer for håndhygiejne i form af manglende handskeskift og afspritning af hænder mellem handskeskift.</p> <p>Beboer fremstår velsoigneret og tilpas efter forløbet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der på en meget tilfredsstillende måde er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ses eksempler på, at de hygiejniske principper for håndhygiejne ikke overholdes i et observationsstudie.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>De fælles spise- og opholdsstuer på alle etager er indrettet med flere borde, og der er hyggeligt pyntet op til jul i alle afdelinger.</p> <p>Ved rundgang om formiddagen sidder der på alle afdelinger mellem 5-7 beboere samlet i spisestuen sammen med en eller flere medarbejdere. Der ses flere eksempler på, at medarbejdere henvender sig til beboerne, søger øjenkontakt/berøring, har dialog med beboerne eller hjælper med servering af kaffe og drikke.</p>

	<p>I en afdeling sidder to beboere lidt for sig selv og spiser morgenmad sammen og taler engageret.</p> <p>Til frokost samles de fleste beboere i de fælles spisestuer på de respektive afdelinger, mens enkelte beboere efter eget ønske får serveret deres mad i egen bolig. Der observeres en afslappet og hjemlig atmosfære og stemning, og der er god dialog ved de enkelte borde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er pænt og ryddeligt på alle fællesarealer, men observerer, at den fælles trappeopgang imellem de enkelte etageadskillelser er synlig snavset på gulvet.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Det fremgår af tavle med visuelle illustrationer, hvilke aktiviteter der er planlagt for dagen og den kommende uge. Der observeres sang/oplæsning om eftermiddagen med deltagelse af flere beboere og medarbejdere.</p> <p>I en afdeling sidder flere beboere og følger med i, at juletræet bliver pyntet, og der høres periodevis stille julemusik i flere afdelinger.</p> <p>Tilsynet bemærker, at centret har indrettet et wellness rum med badekar og hyggebelysning og orienteres om, at nogle af beboerne gør brug af deres klippekort til at benytte rummet.</p> <p>Under morgenmaden ligger der aviser tilgængelig på de enkelte borde, og det observeres, at flere beboere orienterer sig i disse i forbindelse med morgenmaden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er en afslappet stemning og atmosfære på fællesarealerne og med tilstedeværelse af medarbejdere. Der er rent og pænt på fællesarealer, men tilsynet bemærker, at den fælles trappeopgang er synlig snavset. Tilsynet vurderer, at centret har et varieret tilbud om aktiviteter.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt tilfredse med at bo på plejecentret og giver udtryk for, at de har det godt og har fundet sig godt tilrette. En beboer syntes, der er dejligt - særligt om sommeren - hvor de kan benytte udeområdet, og anden beboer, som for nylig har mistet sin ægtefælle, har det godt og er meget tilfreds med forholdene. En beboer er ikke rigtig glad for at bo på plejecentret, men har vanskeligt ved at præcisere dette nærmere.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de selv har indflydelse på deres hverdag og på hjælpen. Flere beboere giver eksempler på, hvor de har indflydelse, såsom døgnrytme, måltid og aktiviteter. En beboer giver dog samtidig udtryk for et ønske om at få morgenhjælpen senere, at få sit ugentlige bad flyttet til om aftenen og undgå besøg af nattevagten, mens anden beboer med astma har et ønske om selv at administrere sin inhalator.</p> <p>En beboer fortæller, at der afholdes månedlige beboerrådsmøder, hvor beboerne kan udtrykke ris, ros og ønsker.</p> <p>Beboerne kender som udgangspunkt til klippekortet og benytter dette, men flere beboere benytter det ikke, enten fordi de er usikre på, hvordan ordningen fungerer, eller fordi de ikke har behov og lyst.</p> <p>Beboerne deltager i aktiviteter efter eget ønske, som fx bankospil og underholdning</p> <p>Det observeres, at de ophængte klippekort i den enkeltes bolig generelt ikke er ajourført.</p>

Tryghed	Beboerne giver udtryk for, at de generelt er trygge ved at bo på plejecentret og forklarer dette med, at medarbejderne er søde og rare, og at de altid får hjælpen ved behov. Flere udtrykker, at de er glade for hjælpen til deres medicin. En beboer føler sig ikke altid helt tryk, men har vanskeligt ved at beskrive dette nærmere.
---------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de generelt har medbestemmelse og indflydelse på deres hverdag, hvor der samtidig er en beboer, som ønsker mere indflydelse på sin døgnrytme, og en beboer som selv ønsker at administrere sin medicin. Beboerne oplever en tilfredsstillende hverdag med differentieret tilbud om aktiviteter, som bidrager til livskvalitet og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker, og oplever generelt tryghed i hverdagen, men hvor en beboer ikke altid føler sig helt tryk.

### Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne tilkendegiver, at den hjælp, de får tilbudt, svarer til det behov, de har. Medarbejderne er opmærksomme, lyttende og observerende omkring tilstandsændringer og evt. justeringer af hjælpen til beboerne.
Praktisk støtte	Beboerne er generelt meget tilfredse med hjælpen og kvaliteten i de praktiske opgaver og til rengøring, som tilbydes af en fast medarbejder en gang ugentligt. To beboere er kun delvis tilfredse med rengøringen, hvor den ene beboer fortæller, at hendes badeværelse er snavset, og anden beboer oplever, at der ofte er snavset på gulvet.  Der observeres generelt at være rent, pænt og ryddeligt i alle boliger, dog observeres der synlig snavset gulv i en bolig og en snavset rollator i anden bolig.
Personlig pleje	Beboerne oplever, at hjælpen i forhold til personlig pleje svarer til deres behov og er tilfredse med hjælpen. Flere beboere udtrykker, at de selv helt eller delvist selv varetager den personlige pleje i hverdagen og en enkelt beboer klarer ligeledes selv det ugentlige bad. Beboerne oplever, at hjælpen leveres på en behagelig og rolig måde. En beboer fortæller, at hun får særlig hjælp til nedre hygiejne, da hun er permanent blebruger.
Kontinuitet i plejen	Beboerne har en kontaktperson, som de ikke altid husker navnet på, men genkender. Beboerne oplever, at der kommer forskellige medarbejdere og hjælper dem i hverdagen, men italesætter ikke dette som noget problem, da de alle er søde og rare og kender til de opgaver, de skal hjælpe beboere med.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp og oplever trods forskellige medarbejdere kontinuitet i hverdagen. Der ses et enkelt snavset gulv i en bolig og et snavset hjælpemiddel i anden bolig.

### Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne er meget bevidste om at vedligeholde egne ressourcer og kommer med flere eksempler på opgaver, som de selv er aktive i, og at de ligeledes træner. Eksempelvis klarer flere beboere helt eller delvist selv den daglige personlig hygiejne og deltager i daglig oprydning, som sengeredning og blomstervanding. Flere af beboerne deltager i forskellige aktiviteter eller beskæftiger sig selv i egen bolig.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at vedligeholde egne ressourcer og deltager aktivt i de daglige gøremål, og at de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne giver udtryk for, at alle medarbejderne er søde og taler respektfuldt, et par enkelte udtrykker, at det indimellem kan være svært at forstå, hvad de siger, men at de altid finder ud af det sammen. Beboerne oplever medarbejderne som venlige, og at der er en god tone.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld adfærd, kommunikation og dialog i hverdagen

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	To beboere har været indlagt, men husker ikke nærmere omkring forløbet, men mener at huske, at samarbejdet imellem sygehus og plejecenter forløb uproblematisk.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne redegør for, at de arbejder med audit på medicin og dokumentation og indrapporterer løbende UTH, som følges op på deres faste møder. De anvender dagligt TOBS, og beboere med demens, som udviser mistrivsel eller udadreagerende adfærd, drøftes på afdelingsmøder, evt. med inddragelse af demensfaglig rådgiver, og der udarbejdes handleplan og igangsættes indsatser.</p> <p>Der er fokus på det gode måltid via den daglig opgavefordeling. I en afdeling udnævnes der bordværter, mens de i anden afdeling fordeler medarbejderne ved de enkelte borde. Maden serveres med hensyntagen til målgruppen og med fokus på at matche beboerne ved de enkelte borde og samle nogle mænd i en mandegruppe.</p> <p>Ergoterapeuter sikre løbende opfølgning på anvendelse af velfærdsteknologiske hjælpemidler.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt og reflekterer for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation tager afsæt i det individuelle kendskab til beboerne, og at se beboerne som ligeværdige. Medarbejderne giver udtryk for vigtigheden af, at nye medarbejdere introduceres grundigt til deres værdier og kultur på plejecentret, og oplever, at de i høj grad har et ansvar i forhold til dette.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse i hverdagens opgaver, som tager afsæt i beboernes ønsker, vaner og behov, og hvor dokumentationen anvendes som et vigtigt redskab. Der afholdes indflytningsamtale med vægt på at indsamle beboernes livshistorie, og der planlægges med ekstra tid til medarbejderne hos nyindflyttede beboere for at skabe tillid og tryghed og god tid til dialog. Beboerne tilbydes klippekortsydelse, som registres i Cura, men hvor medarbejderne tilkendegiver, at de i mindre grad får dette dokumenteret på kortet i beboernes boliger. Dette er efterfølgende drøftet med ledelsen, som fastholder, at klippekortsydelse fortsat dokumenteres i borgerens bolig og vil foretage opfølgning.
Rehabilitering	Rehabilitering indgår som en naturlig del i de daglige opgaver, og medarbejderne arbejder dagligt med afsæt i beboernes ressourcer og på deres præmisser. Der udføres terapeutisk udredning på alle nye beboere med henblik på vurdering af træningsbehov, og beboerne tilbydes vedligeholdende træning af faste fysio og ergoterapeuter. Rehabilitering indgår ligeledes som en naturlig del af mad og måltider, hvor medarbejderne understøtter måltidet og hjælper den enkelte efter behov.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver. Tilsynet vurderer, at der i højre grad bør sikres dokumentation for klippekortsydelse i borgernes boliger, hvilket ledelsen vil følge op på.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med tryghed og sikkerhed for beboerne. De har særlig fokus på vægt og ernæringsscreening hos nyindflyttede beboere, og alle beboere vejes fast en gang månedligt. De kostansvarlige på hver afdeling og ernæringsassistent inddrages ved ernæringsmæssige problemstillinger, og beboerne tilbydes hyppigere vejning. Der anvendes TOBS og udarbejdes handleplaner for indsatser, hvilket ofte sker i tæt samarbejde med ergo- og fysioterapeut. Der foretages diverse relevante opfølgninger i Cura, fx registrering af tryksår, og der er hurtig respons i forhold til terapeuts hjælp, herunder at få iværksat forebyggende hjælpemidler. Der sikres løbende systematisk opfølgning på beboernes tilstandsændringer via tværfaglige faste mødefora i afdelingen, og der afholdes månedlige tværfaglige konferencer for alle personaler. Der er tilknyttet velfungerende plejecenterlægeordning, og plejecentret samarbejder med Bispebjerg Hospital omkring telemedicin. Derudover er der faste sygeplejefaglige møder, fælles speedmøder og demensnetværksmøde med beboere med relateret eller fagligt relaterede temaer.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt og reflekteret redegør for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fordeler dagligt opgaver på tavler og manuelle sedler, som fordeles ud fra beboernes kontaktperson, ressourcer og kompetencebehov og med hensyntagen til de beboere, som har særligt behov for genkendelighed. Medarbejderne har overlap imellem vagter og får en kort mundtlig overlevering og foretager opfølgning i dokumentationen.</p> <p>Sygeplejersken inddrages ved sundhedsmæssige problemstillinger, som sikrer iværksættelse af indsatser og opfølgning.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har et godt samarbejde på tværs af afdelinger og faggrupper og til kollegaer i Poppelbo, og de udveksler ressourcer og kompetencer efter behov.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne er blevet mere fortrolige med at dokumentere og bedre til at dokumentere, efter de har fået egen iPads, da de dokumenterer løbende og oplever færre forstyrrelse.</p> <p>Medarbejderne er gode til at hjælpe hinanden med løbende sparring og vejledning, og den faglige vejleder kan altid besvare evt. spørgsmål.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne oplyser, at instrukser mv. forefindes i fysiske mapper i personalerum, og at de kan tilgå VAR elektronisk. Sygeplejersken opretter handleanvisninger og linker i nogen grad til VAR.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation og ligeledes, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>De faste kontaktpersoner er ansvarlige for, at besøgsplanen udarbejdes og løbende opdateres.</p> <p>Besøgsplaner er et aktivt værktøj for alle, men særligt vigtig for afløsere og nye medarbejdere, som forventes at orientere sig i denne. Besøgsplanen er handlevejledende i forhold til den daglige indsats hos beboerne og indeholder ligeledes beboernes deltagelse i aktiviteter eller træning for at sikre, at alle husker, at beboer skal deltage.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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



# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

## 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

# BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

# BILAG - FORMEL HØRING

## **Høringsvar: Tilsynsrapport**

Uanmeldt tilsyn den 2. og 3. december 2019 hos Plejecentret Lærkebo, 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](http://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.

