

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejeplejecentret Kærbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 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

Plejeplejecentrets navn og adresse
Plejeplejecentret Kærbo, Rothesgade 12, 2100 København Ø
Leder
Jannie Vestergaard
Antal boliger
53 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 27. marts 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejeplejecentrets leder samt 2 afdelingsledere• 2 observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske).
Tilsynsførende
Margit Kure, Senior Manager, sygeplejerske og MHM Else Marie Seehusen, Manager, sygeplejerske SD/DSH

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder strategisk og systematisk med relevante emner og risikofaktorer i kvalitetsarbejdet, eksempelvis i forhold til demens og forebyggelige indlæggelser. Derudover er der målrettet fokus på den socialfaglige indsats, herunder beboerdemokrati og det gode naboskab. Kvalitetsarbejdet er særdeles velorganiseret på plejeplejecentret, og medarbejderne arbejder målrettet og systematisk i hverdagen med kvaliteten i opgaveløsningen både i forhold til helheden og i forhold til den enkelte beboer.

Ved observationsstudie vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en anerkendende og respektfuld tone, og beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov og med inddragelse af faglige overvejelser. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje tager i høj grad afsæt i beboernes individuelle behov og vaner, og beboerne motiveres og inddrages i opgaven i det omfang, de formår. Medarbejderne inddrager relevante faglige overvejelser og overholder gældende hygiejniske principper. Kvaliteten af rengøringen i boliger og hjælpemidler er tilfredsstillende.

Plejecentrets fællesarealer er indrettet hjemlige og under hensyntagen til målgruppen, og hvor stemningen, atmosfæren og det sociale liv på fællesarealer og omkring måltidet bidrager til beboernes trivsel i hverdagen, ligesom der er et varieret tilbud om aktiviteter.

Vurderingen er, at beboerne trives og føler sig trygge på plejeplejecentret og oplever en hverdag, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse, og hvor deres individuelle behov og ønsker i høj grad respekteres. Beboerne er ligeledes trygge omkring den sundhedsfaglige indsats. Den tildelte hjælp svarer til beboernes behov, og beboerne modtager hjælp til personlig pleje og praktisk støtte som aftalt. Ligeledes vurderes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og at beboerne kender medarbejderne. Beboerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene. Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer, og der er målrettet fokus på at inddrage beboernes ressourcer i de daglige opgaver - også i forhold til fælles aktiviteter. Vurderingen er, at beboerne oplever, at medarbejderne udviser en særdeles respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd, som i høj grad er præget af det individuelle hensyn.

Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for et struktureret kvalitetsarbejde, hvor de systematisk følger op på emner, både den enkelte afdeling, men også på tværs af afdelinger. Medarbejderne er ansvarsfulde og kan på en særdeles faglig reflekteret måde redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og medindflydelse for beboerne. Medarbejderne har fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang, som indgår som en integreret del i de daglige opgaver. Medarbejderne kan på en engageret og faglig og kompetent måde redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er afslutningsvis tilsynets vurdering, at medarbejderne 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. Medarbejderne 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 plejeplejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet har ikke givet anledning til bemærkninger.	Tilsynet har ikke givet anbefalinger.

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>Som opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn er der udarbejdet en handleplan. På medicinområdet er alle medarbejdere oplært i medicinvejledning og fået udleveret en nylig udarbejdet folder omkring anvendelse af e-medicin. Der er ligeledes etableret medicinrum og opsat regler for rummets anvendelse. Vedrørende hygiejne har der været undervisning af hygiejnesygeplejersken og anvendt læringsfilm i håndhygiejne. Hygiejne har været tema på husmøder, bl.a. med en drøftelse af vigtigheden af gensidig feedback. Omkring nødkald har der været forventningsafstemning med beboerne, og praksis for svar af kald er ændret, og svartider monitoreres nu.</p> <p>Som opfølgning på enkeltes beboeres utilfredshed med maden inviteres køkkenchefen nu regelmæssigt over på plejecentret, og der afholdes dialogmøder med beboerne hver måned, hvor de drøfter maden. Derudover er der køkkenmøder hver 3. måned i de enkelte køkkener, hvor der også drøftes stemning og atmosfære omkring måltidet.</p> <p>Der arbejdes strategisk og systematisk med forbedringsindsatsen, og der er opfølgning en gang om ugen på kommunikation, triage, Cura og demens. Desuden er der systematisk medicin- og journalaudit og løbende opfølgning på UTH.</p> <p>Der anvendes TOBS, og beboerne triageres dagligt i de enkelte afdelinger og 3 gange ugentligt i aftenvagten. Afdelingsleder deltager i triagemødet.</p> <p>Der arbejdes aktivt med beboerdemokrati og det gode naboskab og relationer. Alle arrangementer sker i dialog med beboerne.</p> <p>Huslægen kommer på stuegang en gang ugentlig, hvor medarbejderne har mulighed for sparring og supervision og mulighed for undervisning.</p> <p>Plejecentret deltager i et projekt med følgeskab ved akut indlæggelse på Bispebjerg Hospital, hvor en medarbejder i tidsrummet fra kl. 7.00 - 16.00 følger beboeren ved akut indlæggelse.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Forebyggelige indlæggelser indgår som tema i forbedringsindsatsen, og alle indlæggelser monitoreres. Når en beboer indlægges, bliver det enkelte forløb afdækket og drøftet.</p> <p>Sygefraværet i medarbejdergruppen har været stigende, hvilket overvejende skyldes flere ikke arbejdsrelaterede langtidssygemeldte medarbejdere. Korttidssygefravær er samtidig reduceret fra 7 til 5%. Ledelsen oplever helt generelt, at det kan være svært at rekruttere, men også at fastholde særligt de yngre medarbejdere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder strategisk og systematisk med relevante emner og risikofaktorer i kvalitetsarbejdet eksempelvis i forhold til demens og forebyggelige indlæggelser. Derudover er der målrettet fokus på den socialfaglige indsats, herunder beboerdemokrati og det gode naboskab.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?	<p>Plejehjemmet er organiseret med centerleder og tre afdelingsledere, heraf en i aftenvagten.</p> <p>Leder giver udtryk for, at organisationen er opbygget omkring kvalitetsarbejdet og deres forbedringsindsatser med kvalitetssygeplejersken som tovholder. Derudover er der ansat en basissygeplejersker i hver afdeling og en sygeplejerske i rotationsstilling. De øvrige faggrupper er social- og sundhedshjælper, social- og sundhedsassistenter, musikpædagog og to pædagoger, som bl.a. varetager klippekortsordningen. Der er tilknyttet fysio- og ergoterapeuter, som kommer to gange ugentligt. Herudover er der udnævnt en række ressourcepersoner, eksempelvis til faldforebyggelse og Madliv.</p> <p>Medarbejderne samles på tværs af afdelinger en gang ugentligt for at videns- og erfaringsudveksle og styrke det samlede overblik og medarbejderens faglige refleksionsniveau.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er særdeles velorganiseret, og medarbejderne arbejder målrettet og systematisk i hverdagen med kvaliteten i opgaveløsningen både i forhold til helheden og i forhold til den enkelte beboer.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Plejehjemmet vil gerne have, at tilsynet lægger mærke til, om de hygiejniske principper overholdes.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejder ringer på og hilser på beboeren. Beboeren er svagthørende, og medarbejder sørger for øjenkontakt og taler og instruerer tydeligt i hele forløbet. Medarbejder gentager instrukser løbende, da beboeren er hukommelsessvækket, samt roser og støtter beboeren undervejs.</p> <p>Beboer og medarbejder taler sammen i en gemytlig tone. Det er tydeligt i dialogen, at medarbejder og beboere har udviklet en fælles jargon og kender hinanden godt.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u></p> <p>Beboer bor med ægtefælle, som i øjeblikket er indlagt. Beboeren er demens og taler kun lidt dansk, men forstår mere.</p> <p>Medarbejder introducerer beboer for tilsynet. Medarbejder møder beboer anerkendende og respektfuldt, forklarer forløbet undervejs og instruerer og motiverer beboer.</p>

	Kommunikation/dialog bærer præg af, at beboer og medarbejder kender hinanden indgående, og foregår med brug af kropssprog og fagter. Medarbejder tolker undersøgende på beboers sparsomme sprog og er meget opmærksom og afventende på beboers kropssprog. Beboer virker mødt og forstået i mødet, er smilende og giver verbalt udtryk for tilfredshed.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejder taler med beboeren om hendes smerter om morgenen og gentager for beboeren, at de har talt om, at det kunne være hensigtsmæssigt, hvis beboeren fik noget smertestillende, inden hun skal mobiliseres.</p> <p>Medarbejder spørger ind til tøjvalg, og beboeren udvælger herefter sin beklædning.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u></p> <p>Beboer medinddrages i opgaver og styrer selv rytmen. Beboer er stået op, er selv gået på badeværelset og sidder klar og venter på medarbejder.</p> <p>Umiddelbart siger beboer fra i forhold til mund- og tandhygiejne, men medarbejder motiverer omsorgsfuldt, og beboer accepterer. Beboeren vælger selv til og fra i forhold til måltidet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u></p> <p>Medarbejder sørger for en grundig instruktion inden mobilisering og forbereder beboeren på, at hun kan få smerter, når hun rejser sig, og at beboer altid bliver lidt svimmel. Beboerne får god tid til at sidde på sengekanten inden mobilisering, og beboer går selv med rollator ud på badeværelset. Beboer motiveres til at tage blusen af og til at udføre de opgaver, hun selv kan.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u></p> <p>Beboer bruger egne ressourcer, forflytter sig med ganglotte, udfører selv øvre toilette under guidning, rejser og sætter sig ved egen hjælp og er med til at klæde sig på.</p> <p>Beboer har under ægtefælles indlæggelse øget funktionsniveauet, fx kan beboer nu selv kalde, og medarbejder oplærer beboeren til selv at klare toiletbesøg.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en anerkendende 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.	

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen har de nødvendige redskaber til rådighed for opgaveløsningen. Medarbejder arbejder roligt og struktureret i forhold til arbejdsgangen. Alle remedier er inden for rækkevidde, og medarbejder forbliver i boligen, mens beboer får hjælp.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u></p> <p>Medarbejder har gjort klar til personlig pleje på badeværelset og arbejder uforstyrret under forløbet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at der ikke forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u> Medarbejder rydder op i beboers bolig, og vasketøjet placeres i vasketøjskurv, som står i beboers bolig.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u> Medarbejder rydder op på badeværelse og reder sengen, lægger tøj på plads og tager snavsetøj og skraldepose med ud. Beboer pusler selv med oprydning i køkkennichen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observation af personlig pleje - hjælp til bad</u> Beboer får hjælp til mobilisering ved rollator og går ud på badeværelset. Beboer placeres på badestol efter toiletbesøg, og der er løbende dialog mellem medarbejder og beboer om, hvordan medarbejder forbereder og planlægger hjælpen. Beboer afstemmer temperatur på vandet, og afslår at få vasket hår.</p> <p>Beboer motiveres til at rejse sig, og medarbejder giver tid til, at beboeren finder balancen, inden der foretages nedre hygiejne. Medarbejder dupper og tørrer beboers ben og fødder forsigtigt og fortæller, hvorfor hun er omhyggelig med at tørre fødderne. Medarbejder anvender sin faglige viden og adspørger løbende beboeren omkring smerter, balance og ubehag i fødderne. Beboer tilbydes creme og smøres omhyggeligt bag på. Beboeren får tøj på.</p> <p>Beboeren får serveret morgenmad og frisk kaffe, og medarbejder tilbyder at tænde tv, så beboeren kan se nyheder. Beboers skål fyldes med lidt chokolade, og medarbejder spørger ind til, om der er noget yderligere beboeren mangler.</p> <p>Medarbejder overholder de hygiejniske principper, og tilsynet bemærker, at der er flere muligheder for afsprætning i beboers bolig.</p> <p><u>Observation af personlig pleje på badeværelset</u> Medarbejder oplyser, at beboer får medicin, lige når hun vågner. Beboer tager selv morgenkåbe på og går i køkkenet og spiser morgenmaden med støtte af en medarbejder. Efter morgenmaden går beboer tilbage i boligen og bliver soigneret midt på formiddagen. Beboer er aktivt deltagende og samarbejdende under hele forløbet, og klarer med støtte og guidning øvre og nedre toilette samt påklædning. Medarbejder sikrer god hudpleje i diverse hudfolder. Beboer børster selv tænder og hænger selv håndklædet på plads. Efter personlig pleje sætter beboer sig ved spisebordet og drikker so-davand.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje i høj grad tager afsæt i beboernes individuelle behov og vaner, og beboerne motiveres og inddrages i opgaven i det omfang, de formår. Medarbejderne inddrager relevante faglige overvejelser og overholder gældende hygiejniske principper. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af rengøringen i boliger og af hjælpemidler er tilfredsstillende.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentret fremstår lyst og venligt, fællesarealer og gangarealer er hyggeligt møbleret med ældre møbler, grønne planter og indbyder til socialt samvær. I afdelingerne er der udsmykning i forskellige temaer, eksempelvis et tema med kongefamilien med billeder af kongefamilien i flere generationer. Under tilsynet observeres flere beboere, som sidder og hygger sig med hinanden.</p> <p>Der er dækket op med friske blomster, lys og servietter på bordene i spisestuen. Der er to fælles spisestuer, og beboerne vælger selv, hvor de ønsker at spise, hvilket er med til at skabe venskaber på tværs af etager.</p> <p>Plejecentret har en hyggelig gårdhave, som vender mod syd med mulighed for aktivitet og ophold, og så har plejecentret en kat, vandrer rundt i huset.</p> <p>Til frokost samles de fleste beboere i de fælles spisestuer, mens enkelte beboere efter ønske får serveret deres mad i egen bolig. Hjælpen til de enkelte beboere afpasses deres behov, og de beboere, som kan, er aktive og deltagende.</p> <p>Der observeres en afslappet og hjemlig atmosfære og stemning, og der er god og livlig dialog ved de enkelte borde. Frokosten er en vigtig social aktivitet, og en af beboerne påskønner at sidde med nogen, som beboer kender og sammen med medarbejderne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Om formiddagen observerer gymnastik for beboerne i en af afdelingerne. Aktivitetsmedarbejder er tovholder, og der sidder beboere, som er aktive til musikken.</p> <p>Efter frokost ses beboerne samlet omkring bordet, de drikker kaffe og spiser kage/flødeboller. Medarbejdere er til stede ved bordet og understøtter snakken. Der tales om eftermiddagens aktiviteter, og medarbejderne spørger beboerne, om de har lyst til at blive fulgt ned til dagens caféarrangement. Beboerne taler om aktiviteter, dog husker ingen specifikt, hvilke aktiviteter de deltager i, men flere omtaler en konkret medarbejder som fantastisk til at sørge for, at der sker noget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen, og stemningen, atmosfæren og det sociale liv, som hersker på fællesarealer og omkring måltidet, bidrager til beboernes trivsel i hverdagen. Det vurderes, at plejecentret har et varieret tilbud om aktiviteter.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboerne er meget glade for at bo på plejecentret, og flere giver udtryk endda for, at de er særdeles tilfredse med stedet. Flere af beboerne tilkendegiver, at der er mange positive mennesker både beboere og medarbejderne og føler, at de kan leve det liv, de har lyst til.</p> <p>Beboerne oplever, at der er mange forskellige aktiviteter på plejecentret, som de kan vælge at deltage i, fx gymnastik, sang og musik. En af beboerne bruger også husets kondicykel og går ture i lokalområdet.</p>

Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de i høj grad har indflydelse og mulighed for selv at bestemme i forhold til døgnrytme, deltagelse i aktiviteter, og hvor de ønsker at spise. En af beboerne er meget tilfreds med de frie rammer. Beboeren har en kæreste, hvilket medarbejderne har taget positivt imod, og der er respekt om deres behov for privatliv. En anden beboer er fuldt afhængig af medarbejdernes hjælp og oplever kun delvist at have indflydelse på sin døgnrytme, men tilkendegiver samtidig, at hun har vænnet sig til de faste rutiner og ikke ønsker forandringer.</p> <p>Tre af beboerne kender til klippekort og har anvendt dette til fx indkøb, oprydning og cykelture. De øvrige beboere husker ikke klippekortet specifikt, men flere af beboerne synes, at der sker mange ting.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er meget trygge ved at bo på plejecentret og flere af beboerne forklarer det med, at de får den nødvendige hjælp, og at hjælpen er i nærheden. En anden beboer udtrykker, at trygheden skyldes de fantastiske medarbejdere, som altid er meget hjælpsomme. Flere beboere får hjælp til fx medicin og kateterpleje og giver udtryk for, at de er trygge med den sundhedsfaglige indsats.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne trives og føler sig trygge på plejecentret og oplever en hverdag, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse, og hvor deres individuelle behov og ønsker i høj grad respekteres. Beboerne er ligeledes trygge omkring den sundhedsfaglige indsats.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne er meget tilfredse med den hjælp, de modtager, som er dækkende, og som svarer til deres behov.</p> <p>Ingen af beboerne husker, om de er oplyst om klagemuligheder.</p> <p>Beboere og deres boliger bærer præg af, at hjælpen svarer til deres behov.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for i forhold til rengøring og tøjvask.</p> <p>Der er pænt og rent i alle boliger samt hjælpemidler, svarende til beboernes behov og ønsker.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne fremstår alle soignerede.</p> <p>Fem af beboerne klarer selv den daglige, personlige pleje og påklædning, men flere modtager hjælp til det ugentlige bad. En beboer får fuld hjælp til alle opgaver, mens to øvrige beboere får hel eller delvis hjælp til den daglige personlige pleje og påklædning. Beboerne er rigtig glade for hjælpen og den måde, hjælpen leveres på. En beboer husker ikke, hvor ofte hun får hjælpen, men oplever, at medarbejderne bare kommer, og det er beboerne meget tilfreds med.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>To beboere kender navnet på deres kontaktperson, de øvrige beboere husket ikke navnet, men fortæller, at det er kendte medarbejdere, som kommer. En af beboerne har ofte elever, hvilket hun mener skyldes, at hun er god til at fortælle og forklare, hvordan hjælpen skal udføres.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at den tildelte hjælp svarer til beboernes behov, og beboerne modtager hjælp til personlig pleje og praktisk støtte som aftalt. Ligeledes vurderes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og at beboerne kender medarbejderne. Beboerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever, at de i høj grad har mulighed for at inddrage egen ressourcer. Flere af beboerne klarer mange opgaver selv, eksempelvis daglig personlig pleje og påklædning, oprydning og går i byen og handler.</p> <p>Flere af beboerne giver udtryk for, at det er vigtigt at holde sig selv i gang, og en af beboerne fortæller, at han går ned i gården og hjælper til med oprydning, fx i skralderummet, fejer osv., ligesom han er med til at plante i krukke og altankasser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer, og i det omfang, det er muligt, er der fokus på at inddrage beboernes ressourcer i de daglige opgaver - også i forhold til fælles aktiviteter.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Samlet oplever beboerne, at medarbejderne er søde, flinke og lyttende og kommunikationen er respektfuld. En beboer oplever en særdeles god tone, en anden beboer er særlig glad for, at medarbejderne giver beboerne plads til at være sig selv. En tredje beboer fortæller, at medarbejderne er omsorgsfulde og helt fantastiske, hvilket giver beboeren den indre glæde.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne udviser en særdeles respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd, som i høj grad er præget af det individuelle hensyn.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En af beboerne er for nylig flyttet fra egen bolig og ind på plejehjemmet og oplever at være blevet taget godt imod. Beboeren har valgt at være positiv og er tilfreds med at være kommet på plejehjemmet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkning.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>I forhold til kvalitetsarbejdet og forbedringsindsatser har medarbejderne fokus på medicin, dokumentation og UTH. Medarbejderne gør dagligt brug af forbedringstavler/kvalitetstavle og arbejdsgange understøttes via den løbende opfølgning og monitorering. Sygeplejersken forestår selve monitoreringen omkring forbedringsindsatser på relevante områder. Et eksempel er, at der arbejdes målrettet med forebyggelse af UVI med opmærksomhedspunkter som rigelig væske og hygiejne, og praktiserende læge inddrages efter behov.</p>

	<p>Der arbejdes dagligt med triagering i den enkelte afdeling, hvilket giver medarbejderne overblik over beboernes helbredssituation samt relevante forebyggende indsatser, som fx sengelejekomplikationer, lungebetændelser, mobilisering og væske. En gang ugentlig deltager demensvejleder, og problemstillinger i forhold til demente beboere drøftes.</p> <p>På det fælles ugentlige tværfaglige møde drøftes beboerne på tværs af afdelinger. Medarbejderne oplever, at møderne har bidraget til et øget overblik og styrket deres samspil omkring indsatsen til beboerne, fx har de haft 60 dage uden forebyggelig indlæggelser. Desuden oplever medarbejderne, at møderne har styrket fagligheden og samarbejdet kollegaer imellem.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis redegør for et struktureret kvalitetsarbejde, hvor de systematisk følger op på emner både den enkelte afdeling, men også på tværs af afdelinger.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne vægter i høj grad det individuelle kendskab til beboerne og udviser en faglig bevidsthed om at balancere omsorgen og udvise respekt for den enkelte. Medarbejderne har særligt fokus på beboere med demens, hvor de afstemmer kommunikation og nonverbal adfærd og inddrager deres demensvejledere i hverdagen.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne har en høj grad af selvbestemmelse, og medarbejderne spørger, når de skal handle på vegne af beboerne i respekt for den enkelte. Medarbejderne ser sig samtidig som budbringere for beboerne i forhold til deres behov og ønsker for på denne måde at sikre deres medindflydelse.</p> <p>Medarbejderne gør brug af livshistorie og har et godt samspil med de pårørende. I forhold til demente beboere arbejdes der i øjeblikket med implementering af adfærdsscreening, som kan give en øget opmærksomhed omkring den pædagogiske tilgang til målgruppe.</p> <p>Omkring brugen af klippekort bliver dette administreret af faste medarbejdere. Beboerne spørges om ønsker for anvendelse, og klippekortet bruges til mange forskellige ting, fx gå på cafe.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne arbejder i høj grad ud fra den rehabiliterende tilgang, som er naturligt integreret i de daglige opgaver.</p> <p>Beboernes funktionsniveau vurderes ved indflytning, og ved større ændringer inddrages fysio- og ergoterapeut. Der samarbejdes tværfagligt i forhold til at bevare og styrke beboernes funktionsniveau, og der afholdes tværfaglige konferencer på de enkelte afdelinger om beboernes helhedssituation.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en ansvarsfuld og særdeles faglig og reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og medindflydelse for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang, som indgår som en integreret del i de daglige opgaver.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Beboerne har fast kontaktperson for at sikre kontinuitet og faste rutiner i hverdagen. Der afholdes indflytningssamtale med beboerne, hvor der afstemmes forventninger og beboernes behov, ønsker og vaner dokumenteres i besøgsplan. Medarbejderne vægter i høj grad, at de overholder aftaler indgået med beboerne. Medarbejderne oplever, at deres åbne og imødekommende kultur, hvor beboere og pårørende kender alle medarbejdere, i høj grad er medvirkende til, at både beboere, men også de pårørende, føler sig trygge og imødekommet. Sygeplejersken er overordnet ansvarlig for igangsætning og opfølgning på sundhedsfaglige indsatser hos beboerne. I weekenden samarbejder plejecentret med hjemmesygeplejen, som tilser beboere efter behov.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en engageret og faglig og kompetent måde kan redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Dagens opgaver planlægges og fordeles dagen før med hensyntagen til ressourcer, kontinuitet kompetencer og aktiviteter. Sygeplejersken deltager efter behov og er tilgængelig i afdelingen. Opstart af triagering har givet medarbejderne en roligere dag, hvilket de tilskriver, at de har fået et øget kendskab til beboerne. Sygeplejersken foretager den sygeplejefaglig vurdering og har det overordnede overblik over beboerne.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne anvender tablets, og der dokumenteres løbende. Der er overlap mellem nat- og dagvagt. Ved indmøde læses op på ændringer, FMK, korrespondancer osv. Alle dokumenterer i Cura, og medarbejderne er fortrolige med systemet. Der er læringsteam omkring Cura, og alle medarbejdere har de rette og nødvendige kompetencer. Medarbejderne oplever, at der er hensigtsmæssige og stabile arbejdsgange, som tager afsæt i den strategiske vision. Klippekort dokumenteres i indsatser på den enkelte beboer, og de er ved at få implementeret anvendelse i Cura i forhold til indholdsdelen.
Instrukser og vejledning	Omkring instrukser anvender medarbejderne VAR-system og har adgang til retningslinjer på K-drev, og der ligger ligeledes fysiske mapper tilgængelige.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne 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	Social- og sundhedshjælpere udarbejder beboernes besøgsplan. Besøgsplan vægter de individuelle handlevejledende beskrivelser for at sikre kontinuitet og ensartethed i pleje og omsorg til beboerne og indeholder relevante henvisninger til handleplan. Besøgsplanen læses af afløsere og af medarbejdere, som skal varetage hjælpen hos ikke kendte beboere.
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 FORM ÅL 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 plejeplejecentret.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Jeg har ikke fundet fejl i rapporten.

Venlig hilsen

Jannie Vestergaard

Kærbo

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 27. marts 2019 på Plejecentret Kærbo, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet har noteret sig er en flot opnormering siden tilsynet i 2018, hvilken vurdering også var fin – nemlig godt og tilfredsstillende.

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.

