



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejecentret Dr. Ingrid's Hjem

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020
(Fysisk tilsyn)

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	21
4.1	FORMÅL	21
4.2	METODE	21
4.3	VURDERINGSSKALA.....	22
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	23
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	23
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	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, gruppeinterview med 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.

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

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

Med venlig hilsen

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4190 0406
Mail: gja@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Dronning Ingrid's Hjem, Carl Jacobsens Vej 8, 2500 Valby
Leder: Lars Bo Sørensen (Konstitueret leder)
Antal boliger: 136 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 14. januar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Frederike Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Dronning Ingrid's Hjem. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Mindre tilfredsstillende

Vurderingen foretages på baggrund af, at der findes forhold med risiko for beboernes helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok.

Tilsynet vurderer, at der har været et naturligt og relevant ledelsesmæssigt fokus på at styrke organisationen i forhold til blandt andet ledelse, personale og kultur. Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er godt i gang med at skabe fundamentet for en organisering, der kan understøtte kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Kommunikationen i observationsstudierne vurderes at være respektfuld og ligeværdig med undtagelse af enkelte tilfælde, hvor der kommunikeres om beboere i tredjeperson. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i et enkelt tilfælde er utilfredsstillende, da medarbejder kommunikerer i en hård tone til beboer. Tilsynet vurderer, at beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse under måltiderne. Det vurderes, at to af måltiderne serveres i overensstemmelse med Covid-19-retningslinjerne og er rehabiliterende i det omfang, det kan lade sig gøre. Det tredje måltid overholder ikke retningslinjerne.

Tilsynet vurderer, at måltiderne generelt er velorganiserede med tilfredsstillende fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne. I forhold til et af måltiderne er det dog tilsynets vurdering, at en medarbejder i højere grad kunne påtage sig rollen som måltidsvært med fokus på at danne en hyggelig ramme med velkomst og afslutning samt at understøtte dialog under måltidet.

Udførelsen af praktiske opgaver i forbindelse med måltiderne er generelt meget tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at oprydningen efter et af måltiderne påbegyndes lidt tidligt i forhold til, at der stadigvæk er beboere, der spiser.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets fællesarealer indbyder til socialt samvær, men det er generelt få beboere, som opholder sig på fællesarealerne på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer, at en medarbejder tiltaler en beboer mindre respektfuldt i enkelte tilfælde. Det er desuden tilsynets vurdering, at lægebesøget på tilsynsdagen i mindre grad afholdes forsvarligt og med respekt for fortroligheden i forhold til beboernes helbredsmæssige situation og behandling. Tilsynet vurderer, at fire medarbejdere ikke bærer deres mundbind korrekt. Det er tilsynets vurdering, at to medarbejders opfattelser af tilbud om aktiviteter ikke helt stemmer overens. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er på forskellige afdelinger.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejecentret. Enkelte beboere har oplevelser vedrørende fx lægebesøg og håndtering af vasketøj, som de er mindre tilfredse med. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, de modtager i hverdagen på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at to beboere i mindre grad fremstår soignerende, ligesom fire hjælpemidler og to boliger trænger til rengøring. De øvrige beboere fremstår soignerede, ligesom øvrige hjælpemidler og boliger er rengjorte. Fem beboere kan erindre at have deltaget i tilsyn, beboermøder mv. Øvrige beboere kan ikke erindre, hvorvidt de har deltaget i organisatorisk borgerinddragelse. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever god kontakt med medarbejderne. Tilsynet vurderer, at flere beboere lige nu oplever et sparsomt aktivitetstilbud.

Tilsynet anerkender, at det kan være en udfordring at lave aktiviteter for beboerne i en tid med Covid-19. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der findes alternative løsninger til i nogen grad at imødekomme behov for samvær og aktiviteter. Beboerne oplever gode overgange imellem sektorer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse. Medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterer kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er særdeles fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at arbejdsredskaberne anvendes som tiltænkt.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at beboerne i øjeblikket oplever et meget sparsomt aktivitetstilbud. Tilsynet bemærker, at der ikke helt er overensstemmelse imellem to medarbejders opfattelser af aktivitetstilbuddet.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på, hvordan beboerne sikres socialt samvær og aktiviteter i en tid med Covid-19. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at medarbejdere og ledelse indgår i en dialog om, hvilke muligheder der er for aktiviteter og brug af klippekort.
Tilsynet bemærker, at to beboere i mindre grad fremstår soignerede.	Tilsynet anbefaler, at der i forhold til to konkrete beboere foretages faglig refleksion og drøftelse af, hvordan man i højere grad kan sikre, at beboerne får den hjælp til personlig pleje, de har brug for.
Tilsynet bemærker, at et lægebesøg på tilsynsdagen i mindre grad afholdes forsvarligt og med respekt for fortroligheden af beboernes helbreds-mæssige situation og behandling.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret skærper bevidstheden på at sikre, at lægebesøg afholdes forsvarligt og med respekt for fortroligheden af beboernes helbreds-mæssige situation og behandling.
Tilsynet bemærker, at fire medarbejdere på fællesarealet bærer deres mundbind på hagen.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sikrer, at medarbejderne bærer deres mundbind korrekt.
Tilsynet bemærker, at fire hjælpemidler og henholdsvis sofaborde og stuegulv i to boliger trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på tilstrækkelig renholdelse af hjælpemidler og boliger.
Tilsynet bemærker, at medarbejdere kommunikerer mindre respektfuldt i forskellige situationer på fællesareal og under et måltid.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne på plejecentret fagligt reflekterer over, hvordan der kommunikeres respektfuldt og anerkendende med beboerne.

<p>Tilsynet bemærker, at et måltid ikke serveres i skåle og på fade - og således ikke i overensstemmelse med retningslinjerne for Covid-19.</p> <p>Tilsynet bemærker i forhold til samme måltid, at en medarbejder i højere grad kunne påtage sig rollen som måltidsvært med fokus på at danne en hyggelig ramme med velkomst og afslutning samt at understøtte dialog under måltidet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at Covid-19-retningslinjerne i forhold til servering af maden følges, og at maden således ikke anrettes i skåle og på fade.</p> <p>Tilsynet anbefaler i forhold til måltidet på en konkret afdeling, at der arbejdes videre med at skabe rammen om det gode måltid, herunder særligt i forhold til organisering og værtskab.</p>
--	---

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Leder oplyser, at han har været konstitueret på Dr. Ingrid's Hjem siden 1. september 2020. Der er ansat en ny leder pr. 1. februar 2021, og plejecentrets tre afdelingssygeplejersker fungerer lige nu som afdelingsledere. Ifølge leder har det været nødvendigt at rette fokus på ledelsesmæssige områder inden for blandt andet personaleomsætning og sygefravær, kultur, holdninger og etik. Leder har derfor ikke haft den nødvendige tid til rådighed til at følge op på tilsynets anbefalinger fra tilsynet i 2019.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Leder fortæller, at der har været et stort fokus på at opbygge huset og at ændre kulturen på plejecentret, herunder at føre en konstruktiv dialog med medarbejderne om, hvad der definerer en institution, og hvad der definerer et hjem. Ifølge leder har plejecentret flyttet sig fra at have fokus på det styrende og kontrollerende til et fokus på empowerment og anerkendelse. Leder og plejecentrets tre afdelingsledere fortæller, at der det seneste år naturligvis har været et stort fokus på Covid-19. I april måned havde plejecentret et smitteudbrud, hvor både beboere og medarbejdere var smittede. Siden har plejecentret stort set ikke haft smitteudbrud. Der er arbejdet med hygiejne og værnemidler, zoneinddelinger og arbejdsgange i forhold til, hvordan man bevæger sig rundt i huset. Lige nu kører plejecentret systemiske tests, og plejecentret laver selv smitteopsporing i samarbejde med kommunens hygiejneorganisation. Der gøres desuden brug af kommunens actioncards. Fokus i kvalitetsarbejdet har også været på at arbejde med Cura. Der er blandt andet afholdt undervisningsforløb for vikarer og afløsere, så disse er bekendte med, hvordan de navigerer i dokumentationen. Ledelsen fortæller, at plejecentret skulle have været i gang med at implementere e-tavler, men implementeringen blev sat på pause, da Covid-19 krævede plejecentrets fulde fokus. Det samme var tilfældet for forbedringsindsatsen med fokus på medicinbehandling. Der er dog lavet medicinrum, og plejecentret har fået nye medicinvogne. Medicinaudits er blevet brugt som et redskab til at få overblik over, på hvilke områder der skal laves indsatser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der har været et naturligt og relevant ledelsesmæssigt fokus på at styrke organisationen i forhold til blandt andet ledelse, personale og kultur.	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne generelt er gode til at indberette utilsigtede hændelser. Ifølge ledelsen er der dog behov for at følge bedre op på fald. Det skal desuden sikres, at alle medarbejdere er bekendte med, at alle former for infektioner er utilsigtede hændelser og skal indberettes.

	En afdelingsleder er risikomanager og har ansvar for at samle og skabe overblik over de utilsigtede hændelser. Næste skridt er at skabe struktur på arbejdet, så det sikres, at der sker læring på baggrund af de utilsigtede hændelser, der sker.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder.

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Ledelsen fortæller, at de i øjeblikket er i gang med at etablere en ny organisation. Leder har haft fokus på at skabe følgeskab og autenticitet blandt medarbejderne. I den forbindelse er der foretaget afskedigelser og nye ansættelser. Der skal ansættes flere social- og sundhedsassistenter - særligt i ydertimerne. Ledelsen udtrykker et ønske om at få ansat en planlægger, så de kan bruge mere tid på det faglige arbejde på afdelingerne. Ledelsen taler ind i vigtigheden af, at der er behov for at sikre, at alle faggrupper gives ansvar og motiveres. Den konkrete fremadrettede organisering bliver overladt til den nye leder at beslutte.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret er godt i gang med at skabe fundamentet for en organisering, der kan understøtte kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til kvaliteten i måltidet i en tid, der er præget af Covid-19.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Beboerne mødes med venlighed og respekt.</p> <p>Der er som udgangspunkt en rolig og god stemning i spisestuen. Tilsynet bemærker, at der generelt er meget stille i begyndelsen af måltidet. En enkelt beboer kommenterer på maden, som hun synes er god. Efter lidt tid kommer plejecentrets forstander ind i spisestuen og begynder at tale lidt om en gammel film og gamle dage. Der kommer lidt gang i snakken, og medarbejder forsøger at understøtte lidt mere dialog efter, at forstanderen er gået. Det lykkes dog ikke helt.</p> <p>Tilsynet bemærker flere gange, at beboere omtales i tredjeperson. Fx vil en beboer på et tidspunkt hjælpe en anden beboer med at få en krebnet på tallerkenen. Medarbejder korrigerer beboer og informerer om, at den anden beboer kun kan spise en halv krebnet.</p>

	<p>Medarbejder omtaler den anden beboer i tredjeperson.</p> <p>Ved slutningen af måltidet skal en beboer hjælpes ind i boligen. Medarbejder henvender sig til beboer. Beboer svarer ikke, og medarbejder bliver tydeligt irriteret. Medarbejder siger i en hård tone til beboer, at beboer skal svare hende, når hun spørger beboer om noget.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Der kommunikeres i en venlig og imødekommende tone til beboerne.</p> <p>Under måltidet er medarbejderne opmærksomme på at skabe dialog og hyggeligt samvær omkring måltidet. Nogle beboere taler hyggeligt sammen, imens de venter på, at hovedretten serveres. Beboerne er optagede af, hvad der mon er blevet af en medarbejder, og hvornår vedkommende kommer igen. En medarbejder taler med en beboer om, at hun kommer igen i weekenden, og oplysningen virker til at glæde beboeren.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>Medarbejderne taler venligt til beboerne.</p> <p>Flere gange har beboerne lidt svært ved at forstå medarbejderne. En beboer forsøger at fjerne medarbejders maske og siger ”Tag masken af”. En anden beboer siger, at masken gør det svært at forstå medarbejder.</p> <p>En medarbejder igangsætter samtale ved bordet, imens de to øvrige medarbejdere mest reagerer på ting såsom, at en beboer driller lidt, eller at en beboer spørger om noget. Medarbejderne har en positiv og anerkendende tilgang og svarer beboerne venligt og oplysende, selv om nogle beboere er lidt negative i spørgsmål og svar.</p> <p>Der opstår en konflikt, hvor en beboer bliver vred over en anden beboers måde at spise på. Beboer forlader spisestuen under højlydte protester. Medarbejder går i dialog med beboer, men hun respekterer, at beboer ønsker at gå. Imens reagerer den anden beboer og vil også forlade spisestuen, da hun ikke ønsker at genere de andre beboere. Beboer er oprørt over situationen. Medarbejder beroliger med det samme beboer og overtaler beboer til at blive og spise sin mad. Efterfølgende går medarbejder ind til den første beboer i boligen og tilbyder at komme med mad.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Der er suppe til forret, og en medarbejder går rundt og serverer. Alle beboere spørges, om de kunne tænke sig en skål suppe, og beboerne siger ja tak. Beboerne kan vælge imellem saft og mælk. En beboer får et glas vin. Efter lidt tid spørges beboerne, om de kunne tænke sig mere suppe. Medarbejder oplyser, at der er krebnetter til hovedret, og flere beboere takker nej til en portion mere.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved information om menuen, og når beboerne har spist første ret, spørges ind til, om de eventuelt ønsker en portion mere.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder, der præsenterer hovedretten, er meget omhyggelig med at få beskrevet retten, så beboerne kan tage stilling til, om de ønsker denne. Når retten er anrettet for beboerne, ønsker medarbejder ”Velkomme”.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>Beboerne spørges til deres ønsker til maden. I forbindelse med begge retter spørger medarbejder til hver enkelt del af retten. En medarbejder spørger, om en beboer vil have hjælp til at spise sin mad. Det ønsker beboer ikke.</p>

Rehabilitering	<p><u>Måltid 1</u> Suppen øses op i skåle, og der er placeret kurve med brød på bordet, som beboerne kan forsyne sig fra. Hovedretten serveres i skåle og på fade, så beboerne selv kan øse det op, de ønsker. Beboerne sender maden rundt og hjælper hinanden.</p> <p><u>Måltid 2</u> På grund af restriktioner relateret til Covid-19 serveres maden portionsanrettet for alle beboere. Tilsynet får oplyst, at man normalt anretter og serverer måltider med fokus på den rehabiliterende tilgang. Beboerne samtaler om maden og udtrykker, at det smager godt.</p> <p><u>Måltid 3</u> Maden serveres fra et rullebord af to medarbejdere. På grund af Covid-19 kan beboerne ikke selv tage maden. Tilsynet bemærker, at der er salt og peber på bordene, som alle kan anvende. Alle beboere ved måltidet spiser selv. En beboer spørger til næste ret. Medarbejder finder menuplanen frem og læser højt fra den. På den måde aktiveres beboer i en dialog om rettens art.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
Tilsynet vurderer, at der generelt er respektfuld og ligeværdig kommunikation med undtagelse af enkelte tilfælde, hvor der kommunikeres om beboere i tredjeperson. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i et enkelt tilfælde er utilfredsstillende, da medarbejder kommunikerer i en hård tone til beboer. Beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse under måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at to af måltiderne overholder retningslinjer for servering relateret til Covid-19 og er rehabiliterende i det omfang, det kan lade sig gøre. Det tredje måltid, som tilsynet observerer, serveres ikke i overensstemmelse med Covid-19-retningslinjerne.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Måltid 1</u> Medarbejderne samarbejder omkring opgaverne, så måltidet forløber hensigtsmæssigt og roligt. Den ene af de to medarbejdere, der er til stede, har ansvar for at anrette og servere maden for beboerne. Den anden medarbejder sidder med til bords. Medarbejderne spiser ikke sammen med beboerne. Beboerne spørger flere gange, om medarbejderne ikke skal have noget at spise, men medarbejderne siger nej tak. Henimod slutningen af måltidet rejser begge medarbejdere sig og følger hver deres beboer ind i deres bolig. Herefter bliver der meget stille i spisestuen. De øvrige beboere begynder så småt at forlade spisestuen. En beboer sidder stadigvæk og spiser. Den ene medarbejder kommer tilbage og begynder at tømme opvaskemaskine. Tilsynet bemærker, at en eller flere telefoner bipper mange gange i løbet af måltidet. En beboer kommenterer på et tidspunkt på dette.</p> <p><u>Måltid 2</u> Bordet er pænt dækket med blomster og lysestager. Tv og radio er slukket. Medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig og sidder med ved bordet, efter at alle har fået serveret første ret. Hovedretten sættes på et rullebord, hvorfra to medarbejdere sørger for portionsanretningen og uddelingen af maden.</p>

	<p>Medarbejderne arbejder i et stille og roligt tempo, så den hyggelige stemning bevares. Den ene medarbejder sætter sig hurtigt igen, idet en beboer har brug for hjælp til at få maden skåret ud.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er bevidste om, at nogle beboere er småtspisende, og derfor ikke ønsker så stor en portion. Beboerne motiveres til at sige ja tak til hovedretten ved, at medarbejder venligt spørger, om beboeren kunne tænke sig en lille portion. I andre situationer henvender medarbejderen sig til beboer og spørger venligt, om beboeren kan spise et helt stykke kød osv.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>Medarbejderne har alt, hvad de skal bruge klar ved måltidets start. Da forretten er serveret til alle beboere, sætter medarbejderne sig ved hvert deres bord. To medarbejdere sørger for servering og afrydning, hvorfor to af bordene er uden medarbejder imellem de to retter.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at måltiderne generelt er velorganiserede med tilfredsstillende fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne. I forhold til et af måltiderne er det dog tilsynets vurdering, at en medarbejder i højere grad kunne påtage sig rollen som måltidsvært med fokus på at danne en hyggelig ramme med velkomst og afslutning samt at understøtte dialog under måltidet.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Der udføres praktiske opgaver i forbindelse med oprydning efter første måltid. Tilsynet observerer, at oprydningen påbegyndes, inden alle beboere er færdige med at spise.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Der udføres praktiske opgaver i forbindelse med oprydning efter første måltid.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>En beboer får suppe i en tudekop. Beboer hoster, og en medarbejder bistår beboer, der er noget plaget af at have fået suppen i den gale hals. Medarbejder bemærker, at det måske er suppens konsistens, der volder beboer problemer. Medarbejder taler med beboer om at holde en lille pause med maden.</p>
Personlig støtte og pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at udførelsen af praktiske opgaver i forbindelse med måltiderne generelt er meget tilfredsstillende. Det er dog tilsynets vurdering, at oprydningen efter et af måltiderne påbegyndes lidt tidligt i forhold til, at der stadigvæk er beboere, der spiser.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd på fællesarealerne. Medarbejderne banker på døren, inden de går ind i beboernes boliger. Tilsynet bemærker, at en medarbejder kalder beboer for "skat" flere gange. Indretningen af de fælles spise- og opholdsstuer indbyder til socialt samvær. Dog opholder kun få beboere sig generelt på fællesarealerne i formiddagstimerne. På en afdeling sidder 3-4 beboere og er i gang med at spise morgenmad. Medarbejdere hjælper beboerne, når der er behov, men sidder ikke med ved bordet. Tilsynet observerer, at der er et stort træningslokale på en af etagerne.</p> <p>Tilsynet observerer fire medarbejdere, der bærer deres mundbind nede på halsen. En af disse går på gangen og taler med en kollega.</p> <p>Tilsynet observerer to gange i løbet af formiddagen, at flere medarbejdere taler med lægen i et mødelokale. Under samtalen nævnes beboeres navn, hvad de fejler mm. Samtalen foregår for åben dør begge gange, og samtalen høres tydeligt af forbigående på gangen.</p> <p>Tilsynet observerer en stålift på fællesarealet, der er snavset.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne observerer tilsynet, at en beboer sidder og tegner. Tilsynet observerer ikke øvrige aktiviteter på fællesarealerne, og interaktion imellem beboere og medarbejdere sker således primært i spisesituationer. På en afdeling spørger tilsynet ind til, hvorfor ingen beboere opholder sig i dagligstuerne. En medarbejder fortæller, at beboerne bedst kan lide at opholde sig i egen bolig - undtaget til måltiderne. Direkte adspurgt fortæller medarbejder, at det er svært at få beboerne til at deltage i aktiviteter på fællesarealerne.</p> <p>På en afdeling (1. sal) møder tilsynet en medarbejder på fællesarealet og spørger ind til aktiviteter. Medarbejder oplyser, at der normalt er et varieret tilbud om fælles aktiviteter, men på grund af Covid-19 er disse aflyst. Tilsynet spørger ind til aktiviteter på afdelingsniveau. Medarbejder oplyser, at der ikke er aktiviteter på afdelingsniveau, men at hun på tilsynsdagen har aftale med to beboere om brug af klippekortet til aktiviteter efter deres eget valg.</p> <p>På anden afdeling (stuen) er aktivitetsmedarbejder i gang med at forberede stoleygnastik for et mindre antal beboere. Aktivitetsmedarbejderen fortæller, at hver afdeling har sin egen aktivitetsmedarbejder. På grund af Covid-19 er samarbejdet imellem plejecentrets aktivitetsmedarbejdere ikke så tæt i øjeblikket, da der er foretaget zoneopdeling for at forebygge smittespredning. Medarbejderen er ikke klar over, om de øvrige kolleger på området har aktiviteter på tilsynsdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets fællesarealer indbyder til socialt samvær, men det er generelt få beboere, der opholder sig på fællesarealerne på tilsynsdagen. Tilsynet vurderer, at en medarbejder tiltaler en beboer mindre respektfuldt i et enkelt tilfælde. Det er desuden tilsynets vurdering, at lægebesøget på tilsynsdagen i mindre grad afholdes forsvarligt og med respekt for fortroligheden i forhold til beboernes helbreds mæssige situation og behandling.</p> <p>Tilsynet vurderer, at fire medarbejdere ikke bærer deres mundbind korrekt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at to medarbejders opfattelser af tilbud om aktiviteter ikke helt stemmer overens. Tilsynet bemærker, at de to medarbejdere er tilknyttet forskellige afdelinger.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt tilfredse med at bo på plejecentret. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg synes, at vi har det godt"</i> • <i>"Her er dejligt"</i> • <i>"Der er god behandling"</i> • <i>"Her er en god atmosfære"</i> <p>To beboere giver udtryk for, at de har lidt svært ved at vænne sig til, at de er afhængige af andres hjælp. De oplever dog, at de ydre omstændigheder og kvaliteten af hjælpen er udmærket.</p> <p>Tre beboere savner tiden før Covid-19, hvor der var en masse aktiviteter på plejecentret. En beboer savner sin træning og håber, at det snart kommer i gang igen. Beboerne har forståelse for, at det er svært at lave aktiviteter, som situationen er lige nu.</p>
Selvbestemmelse	<p>Det er beboernes oplevelse, at personalet spørger ind til deres ønsker og behov i forhold til plejen, herunder påklædning. Beboerne oplever selvbestemmelse.</p> <p>Ifølge en beboer kan hun tale med medarbejderne, og hun siger blot til, hvis noget ikke er rart. Beboer er dog ked af, at hendes tøj er meget krøllet, når det kommer tilbage fra vaskeriet. En anden beboer er ked af, at lægebesøgene er meget korte. Beboer oplever ikke, at der er tid nok til at tale om de problematikker, beboer oplever at have behov for at drøfte med lægen.</p> <p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne kan erindre, at de er blevet præsenteret for klippekortsordningen. En beboer fortæller, at hun lige nu bruger klip på at få ordnet hår i forbindelse med badet, og det er beboer meget glad. En anden beboer fortæller, at det ofte er muligt at få følgeskab af en medarbejder, når beboer gerne vil ud at gå.</p>
Tryghed	<p>Beboerne føler sig generelt trygge ved den hjælp og støtte, de får. Flere beboere giver udtryk for, at det er de faste medarbejdere, der gør, at de føler sig trygge.</p> <p>En beboer beskriver, at en vikar på et tidspunkt gjorde hende meget utryg. Beboer sad på sengekanten, imens vikaren havde problemer med at betjene liften. Ifølge beboer gav hun over for vikaren udtryk for, at hun var utryg ved at sidde på sengekanten, men dette blev slået hen. Beboer fortæller, at hun ikke har oplevet en lignende situation siden. Hun har heller ikke siden mødt vikaren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet. Enkelte beboere har oplevelser vedrørende fx lægebesøg og håndtering af vaske-tøj, som de er mindre tilfredse med.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for. Ifølge beboerne kommer medarbejderne inden for rimelig tid, når de bruger nødkaldet. Enkelte beboere oplever, at der indimellem går lidt lang tid, før medarbejderne kommer.</p> <p>Flere beboere fortæller, at de gerne vil gøre så meget som muligt selv, og at medarbejderne støtter dem i dette.</p>

	<p>Det er beboernes oplevelse, at der bliver lyttet til - og fulgt op - på deres ønsker til hjælpen. En beboer oplever ikke, at medarbejderne altid lytter. Beboer vil gerne have en kop kaffe om eftermiddagen, og det får beboer kun, når en bestemt medarbejder er på arbejdet. En anden beboer vil gerne have et rent håndklæde hver dag, men oplever ikke, at dette er muligt.</p> <p>Beboerne oplever at få den ordinerede medicin til tiden. De ved, hvor de vil henvende sig, hvis de oplever et behov for at klage.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår generelt soignerede, velplejede og veltilpasse.</p> <p>En mandlig beboer har meget lange negle på fingrene. Beboer fortæller, at en medarbejder plejer at klippe hans negle. Beboer mener, at medarbejderen måske er sygemeldt lige nu. Derfor har han nok ikke fået klippet sine negle. Tilsynet taler med en medarbejder, som fortæller, at det kan være afdelingens aktivitetsmedarbejder, som beboer henviser til. Medarbejder har ikke umiddelbart set, at beboer trænger til at få klippet negle, men vil tilbyde beboeren dette.</p> <p>En anden beboer fremstår ligeledes soigneret i mindre grad. Beboers tøj er snavsset, og beboers negle er lange og snavsede. Skægget er langt og usoineret. Tilsynet bemærker, at beboer har en barbermaskine liggende på bordet. Barbermaskinen er fuld af skæghår. Tilsynet taler med medarbejder om, hvorvidt beboer har modtaget hjælp til personlig pleje. Medarbejder oplyser, at der har været travlhed på tilsynsdagen, hvorfor medarbejder kun har nået at hjælpe beboer op af sengen. Ifølge medarbejder ønsker beboer i øvrigt ikke altid at få hjælp til at få ordnet skægget. Kort tid efter observerer tilsynet, at medarbejder hjælper beboer med barbering i beboers køkken.</p> <p>Beboernes boliger er generelt rene og ryddelige i overensstemmelse med habitus, og hjælpemidler er tilstrækkeligt rengjorte. Tilsynet observerer dog fire hjælpemidler, der trænger til rengøring. To boliger trænger til rengøring af henholdsvis sofabord og stuegulv.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne er bekendte med, at de har en kontaktperson. En beboer giver udtryk for, at hun har en kontaktperson, som hun er meget glad for: <i>"Jeg kan altid gå til min kontaktperson, hvis jeg har behov for hjælp"</i>.</p> <p>Seks ud af 12 beboere oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere og hjælper dem i deres bolig. Det er dog kun to beboere, der som sådan er utilfredse med kontinuiteten. En beboer udtrykker: <i>"Der kommer næsten en ny hver morgen - "Goddag - det er den nye elev". Man gider ikke engang spørge, hvad de hedder"</i>. De øvrige beboere oplever generelt, at de kender medarbejderne, selv om det er forskellige, som kommer, og at medarbejderne er bekendte med den hjælp, beboerne har behov for. Beboerne fortæller, at det ofte er faste afløsere, der kommer hos dem. En beboer oplever i øvrigt, at eleverne er meget dygtige.</p> <p>Beboerne oplever, at der følges op på indgåede aftaler.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, de modtager i hverdagen på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at to beboere i mindre grad fremstår soignerende, ligesom fire hjælpemidler og to boliger trænger til rengøring. De øvrige beboere fremstår soignerede, ligesom øvrige hjælpemidler og boliger er rengjorte.</p>	

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>Tilsynet bemærker, at beboerne generelt har svært ved at svare på spørgsmål vedrørende organisatorisk borgerinddragelse.</p> <p>En beboer fortæller, at der har været mange inde hos hende og snakke, men hvem - og hvorfor - kan hun ikke huske. Før Covid-19 var der beboerråd en gang om måneden, hvor beboer deltog. Tre beboere mener tidligere at have deltaget i tilsyn og beboermøder. En beboer har tidligere deltaget i en form for spørgeskemaundersøgelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fem beboere kan erindre at have deltaget i tilsyn, beboermøder mv. Øvrige beboere kan ikke erindre, hvorvidt de har deltaget i organisatorisk borgerinddragelse.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne. Ifølge beboerne er medarbejderne fx søde, rare, hjælpsomme og omsorgsfulde. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er glad for alle sammen"</i> • <i>"Vi har det sådan, at vi driller hinanden lidt alle sammen, og det kan jeg godt lide - så er det ligesom, at det går lidt bedre"</i> • <i>"De er så søde - der er ikke noget at brokke sig over"</i> • <i>"Nogle gange kommer de til at sige højt, at de har travlt, men de er flinke til at sige, at de nok skal skynde sig og kommer om lidt"</i> <p>Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne udviser respekt for beboernes privatliv og private grænser. Flere beboere fortæller, at medarbejderne altid banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>Beboerne oplever, at der under normale omstændigheder er rig mulighed for at deltage i socialt samvær og sociale aktiviteter af forskellig art. Beboerne nævner fx banko, brætspil, filmvisning, herreklub og busture. Flere beboere er triste over, at tilbuddet lige nu er meget sparsomt. De er generelt bevidste om, at det sparsomme tilbud skyldes Covid-19.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere lige nu oplever et sparsomt aktivitetstilbud. Tilsynet anerkender, at det kan være en udfordring at lave aktiviteter for beboerne i en tid med Covid-19. Det er dog samtidig tilsynets vurdering, at der findes alternative løsninger til at forsøge at imødekomme beboernes behov for socialt samvær og aktiviteter.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne kan redegøre for overgange imellem sektorer. For nogle beboere er spørgsmålene ikke relevante, mens andre beboere ikke kan erindre fx hospitalsbesøg og indlæggelser.

	<p>To beboere fortæller, at medarbejdere har været med dem på ambulante hospitalsbesøg. Begge beboere satte stor pris på dette, da det skaber en oplevelse af tryghed. En beboer siger: <i>"Hvis jeg gerne vil, så kan der komme en medarbejder med på hospitalet"</i>.</p> <p>Tre beboere fortæller, at de er blevet taget godt imod i forbindelse med hjemkomst efter indlæggelse på hospitalet. Det er beboernes indtryk, at der er samarbejde mellem pleje- og hospitalspersonale.</p> <p>En beboer er flyttet ind under Covid-19 epidemien. Ifølge beboer var det en forstyrrende oplevelse. Der ikke var møbler i boligen, og alting virkede rodet og fortravlet. Medarbejderne var dog venlige og undskyldte meget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange imellem sektorer.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der naturligvis har været arbejdet meget med Covid-19 i 2020. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er fortrolige med brugen af værnemidler og øvrige retningslinjer forbundet med pandemien. Medarbejderne savner særligt de mange aktiviteter, der plejer at være i huset.</p> <p>Der har været - og er - fokus på de organisationsændringer, som plejecentret gennemgår i øjeblikket. Medarbejderne er spændte på, at der kommer en ny forstander. Ifølge medarbejderne arbejdes der lige nu på en kulturændring.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er desuden på demens, og plejecentrets demensvejledere indgår i BPSD-projektet. Derudover arbejdes der med velfærdsteknologi, og flere medarbejdere har været på kursus.</p> <p>Arbejdet med medicin- og dokumentationsaudits er lige nu sat på standby.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at møde beboerne, hvor de er. Det er vigtigt at tale med beboerne i øjenhøjde, ikke at tale hen over hovedet på beboerne og at møde beboerne med ligeværdighed. Ifølge medarbejderne bruger de i høj grad kropssprog i mødet med beboerne. Kropssproget skal være åbent, imødekommende og roligt. Det er desuden vigtigt at have øje for, at beboerne er forskellige, og at beboerne derfor skal mødes med en individuelt tilpasset tilgang.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Vedrørende selvbestemmelse fortæller medarbejderne, at beboerne løbende spørges ind til deres ønsker og behov. Ifølge medarbejderne er det værdifuldt at tale med beboernes pårørende om deres familiemedlem, hvis beboerne giver samtykke til dette. Dette kan bidrage til at opnå god viden om beboeren, men det kan også forebygge unødvendige konflikter, når pårørende inddrages og informeres.</p>

	<p>Under normale omstændigheder sikres beboernes medindflydelse gennem beboermøder på afdelingsniveau en gang om måneden.</p> <p>Klippekortsordningen bruges og dokumenteres i omsorgssystemet. Medarbejderne fortæller, at der er en aktivitetsmedarbejder på hver etage, der hjælper medarbejderne med at holde styr på beboernes klip.</p>
Rehabilitering	<p>Ifølge medarbejderne handler rehabilitering om at hjælpe beboeren med at hjælpe sig selv. I den forbindelse er det vigtigt at hjælpe beboerne med at prioritere deres ressourcer, da det ikke skal være sådan, at en beboer bruger alle sine ressourcer til morgenplejen, og herefter ikke har ressourcer til aktiviteter resten af dagen. Brugbare værktøjer i forbindelse med rehabilitering kan være at støtte, guide og motivere beboerne.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at altid benyttes TOBS, når beboerne vender hjem fra et hospitalsbesøg. Der samarbejdes med sygeplejersker, køkkenmedarbejdere og terapeuter - alt efter hvilken indlæggelse, der har været tale om. Ændringer kommunikeres og dokumenteres i omsorgssystemet. Under normale omstændigheder afholdes desuden tværfaglige konferencer en gang om måneden. Plejecentrets huslæge kommer hver 14. dag, og det er medarbejdernes oplevelse, at samarbejdet er rigtigt godt. Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne, idet alle fagligheder besøger og taler med dem.</p> <p>På den anden side af Covid-19 går afdelingerne i gang med implementeringen af e-tavler.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelseret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Kontinuitet i både pleje og personale er ifølge medarbejderne afgørende for beboernes oplevelse af tryghed. Det er ligeledes vigtigt for beboernes tryghed, at deres nødkald fungerer, og at aftaler overholdes. Nogle beboere har ligeledes behov for et højt informationsniveau, blandt andet i forhold til Covid-19.</p> <p>Vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse fortæller medarbejderne, at de gør brug af TOBS, når der observeres ændringer i en beboer adfærd eller tilstand. Medarbejderne har fokus på beboernes vægt og ernæring, faldforebyggelse, urinvejsinfektioner og forebyggelse af sår.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne udtrykker, at plejen planlægges med udgangspunkt i medarbejdernes kompetencer, kontinuitet og beboernes kompleksitet. Det er medarbejdernes oplevelse, at de som udgangspunkt kan udføre arbejdet hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser. På en afdeling er det besluttet, at social- og sundhedsassistenterne så vidt muligt ikke forstyrres før efter kl. 10.00. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange i forhold tilbagemeldinger ved ændringer i beboernes tilstand og støtte, herunder fx dokumentation, kommunikation og TOBS.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplever, at de har tid til at udføre hverdagsdokumentationen, men ikke i lige så høj grad opfølgning på fx helbredstilstande, handlingsanvisninger og funktionsevnetilstande. Ifølge medarbejderne mangler der ligeledes sygeplejersker til at dokumentere, da sygeplejerskerne lige nu fungerer som afdelingsledere. Medarbejderne oplever, at de indimellem godt kan stå lidt alene med dokumentationen. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at de godt kan få hjælp og sparring, hvis de har behov for det.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, at instrukser og vejledninger kan tilgås på kk-net, i Teams og på VAR. Ifølge medarbejderne gør de i høj grad brug af instrukser og vejledninger. Det er medarbejdernes oplevelse, at social- og sundhedsassistenterne bruger VAR mere end social- og sundhedshjælperne. VAR bruges ligeledes i forhold til oplæring af elever.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen skal være udfyldt 14 dage efter, at beboeren er flyttet ind. Ifølge medarbejderne kan besøgsplanen blandt andet bruges til at skabe kontinuitet i plejen for beboerne, da beskrivelserne skal være handlingsvejledende. Det er kontaktpersonernes ansvar at udarbejde besøgsplanerne.
Handlingsanvisninger	Ifølge medarbejderne skal der udarbejdes handlingsanvisninger på alle sygeplejefaglige indsatser. Lige nu er det social- og sundhedsassistenterne, der udarbejder handlingsanvisningerne med støtte fra sygeplejerskerne. Medarbejderne fortæller, at de læser handlingsanvisninger for de beboere, hvor medarbejder ikke selv har udarbejdet den pågældende handlingsanvisning. Det er medarbejdernes oplevelse, at kvaliteten af handlingsanvisningerne som udgangspunkt er god. Der er tillid til, at man kan sparre med sine kollegaer, hvis man oplever, at der er mangler i en handlingsanvisning.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner og handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at arbejdsredskaberne anvendes som tiltænkt.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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 2020" 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 strukturet 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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - 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.
<p>2 - 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.
<p>3 - 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.
<p>4 - 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.
<p>5 - 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 plejecentrets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-timer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

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

5. 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

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Jeg har ingen bemærkninger til aktuelle fejl i rapporten!

Den afspejler, det vi drøftede, og de fund I gjorde undervejs, samt den tilbagemelding I kom med til sidst.

Med venlig hilsen

Lars Bo Sørensen
Forstander
Bomi-Parken

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.