



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejecenter Klarahus

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	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	13
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	22
4.1	FORMÅL	22
4.2	METODE	22
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	24
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	25

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 plejecentret og tilsynet
Navn og Adresse: Plejecenter Klarahus, Edith Rodes Vej 14, 2200 København N
Leder: Pia Mols
Antal boliger: 111 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 22. januar 2021 (tilsynet er gældende for 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke 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 Plejecentret Klarahus. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Plejecentrets organisering understøtter, ifølge tilsynet, det systematiske kvalitetsarbejde, hvor emnerne afspejler kendte risikoområder og kvaliteten i den hjælp, der leveres.

Under tilsynsbesøget er der gennemført to observationsstudier af personlig pleje og et observationsstudie af en aktivitet. På baggrund af disse observationer er det tilsynets vurdering, at kommunikationen er anerkendende og respektfuld. Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres. Tilsynet vurderer, at der arbejdes ud fra relevante faglige retningslinjer, hvor der er taget højde for individuelle behov. Arbejdet er organiseret hensigtsmæssigt i det ene observationsstudie. I de to andre observationsstudier observeres mindre udfordringer i forhold til organiseringen af arbejdet, både i forhold til tilrettelæggelsen af rækkefølgen i det ene studie samt u hensigtsmæssige forstyrrelser i det andet studie. Tilsynet bemærker, at der hos den ene beboer ikke er leveret den nødvendige pleje ved et natbesøg, hvilket har bevirket, at beboer var meget våd. Tilsynet vurderer, at det manglende natbesøg har risiko for beboerens helbred.

På baggrund af de 12 beboerinterviews vurderer tilsynet, at størstedelen af beboerne er tilfredse med hjælpen. Beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse, tryghed og inddragelse. Ligeledes oplever størstedelen af beboerne en god og respektfuld dialog med medarbejderne, og at der bliver fulgt op på aftaler. Tilsynet vurderer, at to af beboerne oplever utilfredshed i forhold til en række punkter, herunder maden, badefaciliteter, selvbestemmelse og aktiviteter. Plejecentrets ledelse er opmærksomme på de to beboeres utilfredshed.

På trods af stor tilfredshed hos størstedelen af beboerne og kendskab om kontaktperson er det tilsynets vurdering, at flere af beboerne oplever travlhed blandt medarbejderne, og de oplever at modtage hjælp fra mange forskellige medarbejdere og vikarer, hvilket kan påvirke beboernes oplevelse af kontinuitet.

Det er tilsynets vurdering, at flere beboer på nuværende tidspunkt 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. Tilsynet vurderer, at beboernes kendskab til klippekorsordningen er sparsom. De beboere, der har kendskab til klippekorsordningen, har ikke en oplevelse af, at klippekortet anvendes. Tilsynet anerkender, at situationen med Covid-19 kan have påvirket anvendelse af klippekort, og at plejecentret generelt anvender klippekorsordningen, men uden systematisk at italesætte brugen over for beboerne.

Plejecentret har etableret fora, der medvirker til at sikre den organisatoriske borgerinddragelse. Tilsynet vurderer, at overgangen ved indflytning til plejecentret foregår på tilfredsstillende vis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har meget tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelse og respektfuld kommunikation. De kan fagligt reflekteret 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 klippekorsordningen ikke altid anvendes efter hensigten.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever generelt tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og dokumentationen. De 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 der ved to af observationsstudierne ses mindre udfordringer i forhold til organiseringen af arbejdet, både i forhold til tilrettelæggelsen af rækkefølgen i det ene studie, samt uhensigtsmæssige forstyrrelser i det andet studie.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på, at arbejdet tilrettelægges på en måde, der understøtter beboernes værdighed i plejesituationen. Tilsynet anbefaler, at der indføres tiltag, der minimerer antallet af uhensigtsmæssige forstyrrelser.
Tilsynet bemærker, at en beboer ikke har modtaget den nødvendige pleje ved natbesøg. Hændelsen har bevirket, at beboer ikke har fået skiftet ble, og derfor er meget våd. Tilsynet vurderer, at den manglende pleje har risiko for beboerens helbred.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på den konkrete hændelse. Herudover anbefaler tilsynet, at der indføres tiltag, der sikrer, at beboerne får den pleje om natten, som de har behov for.
Tilsynet bemærker, at omfanget af de sociale aktiviteter på nuværende tidspunkt er sparsomt, hvor flere beboere beskriver at savne aktiviteter og socialt samvær. Tilsynet bemærker, at medarbejderne beskriver, at det er forskelligt fra afdeling til afdeling, hvordan og hvor meget klippekortsordningen bruges. Klippe-kortsordningen har dog i mange tilfælde været nedprioriteret grundet Covid-19. Tilsynet bemærker, at flere af beboerne ikke har kendskab til klippekortsordningen, og at beboerne giver udtryk for, at klippekort ikke anvendes i hverdagen.	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 der sættes fokus på at øge beboernes kendskab til klippekortsordningen.
Tilsynet vurderer, at flere af beboerne oplever travlhed blandt medarbejderne, og at beboerne oplever at modtage hjælp fra forskellige medarbejdere og vikarer, hvilket kan påvirke beboernes oplevelse af kontinuitet.	Tilsynet anbefaler, at der sættes ledelsesmæssigt fokus på at øge beboernes oplevelse af kontinuitet. Det anbefales, at ledelsen indgår i en faglig dialog med medarbejderne om, hvordan det kan undgås, at travlhed påvirker beboernes hverdag.
Tilsynet bemærker, at to af beboerne beskriver utilfredshed i forhold til flere forhold.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes målrettet med indsatsen for derved at øge de to beboers tilfredshed.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejecentret en række anbefalinger i forhold til hygiejne og struktur, kultur og adfærd, synlig ledelse, aktivitetstilbud, måltiderne, livskvalitet og tryghed samt rengøring af hjælpemidler.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fulgt op i forhold til hygiejne med et systematisk fokus, som blev forstærket af situationen med Covid-19. Der er fx gennemført undervisning af alle medarbejdere ved kvalitetssygeplejerske, og der gennemføres løbende hygiejneaudits. Plejecentret har arbejdet med at skabe en kulturændring blandt medarbejderne, hvor de husker hinanden på den gode hygiejne.</p> <p>I forhold til kultur og adfærd på plejecentret har der været dialog og fokus gennem nyhedsbreve. Ledelsen supplerer med, at der er flere faste medarbejdere nu end ved sidste tilsyn, hvilket påvirker kulturen og tonen på en positiv måde. Samtidig kan en høj følelsesmæssig belastning, på især nogle afdelinger, have påvirket kommunikationen negativt. Her iværksættes supervisionsforløb.</p> <p>Ledelsen har arbejdet med synlighed på forskellig vis, blandt andet ved at deltage i plejeopgaver sammen med medarbejderne. Dette har, ifølge ledelsen, haft en positiv effekt på medarbejdernes oplevelse af ledelsens synlighed.</p> <p>Som opfølgning på anbefalingerne til aktiviteter, fortæller ledelsen, at alle aktiviteter meldes ud i plejecentrets husavis. Situationen med Covid-19 har gjort, at aktiviteter gennemføres i afdelingerne, hvilket har bevirket, at medarbejderne har større fokus på aktiviteter nu end tidligere. I december var der tre ekstra ansatte på aktivitetsområdet.</p> <p>Efter sidste tilsyn var køkkenmedarbejdere ude i afdelingerne og præsentere kosten. Der blev opstartet et kostråd, og der gennemføres kostudvalgsmøder med forskellige faglige repræsentanter. Herudover er der øget opmærksomhed på ernæringscreeninger, og der er udviklet et skema, som skal medvirke til at skabe mere sammenhæng mellem ernæring og beboer.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med kontaktpersoner, og at kontinuiteten er blevet styrket, hvilket skal medvirke til at øge beboernes livskvalitet og tryghed. Hertil har der også været en indsats ift. dokumentation i besøgsplanerne, hvor de alle udfyldes ud fra den samme skabelon. Herudover udføres der forventningsafstemning ved indflytning med beboerne om, hvilke ønsker der er til plejen.</p> <p>I forhold til rengøring af hjælpemidler fortæller ledelsen, at de er påbegyndt arbejdet og kigger ind i, hvordan det kan gøres mere systematisk.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at de - ud over at have et stort fokus på dokumentation og hygiejne - har et særligt fokus på medicinhåndteringen. Her har plejecentret ensrettet medicinvognene og indført arbejdsgange, som alle medarbejdere er introduceret til. Medarbejdere certificeres af kvalitetssygeplejersken, og det er gjort synligt, hvilke medarbejdere der er oplært korrekt, og derfor kan varetage medicinhåndtering.</p> <p>Plejecentret arbejder med forbedringsindsatsen på området og udfører medicinaudit én gang om ugen på alle afdelinger.</p> <p>Ledelsen fortæller også, at man påbegynder BPSD-projekt med opstart i 2021, hvor der er identificeret tovholdere fra hver afdeling.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Plejecentret arbejder med relevante emner, der understøtter kvaliteten i den hjælp, der leveres.

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder

Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Af kendte risikoområder fremhæver ledelsen medicin, dokumentation og hygiejne, som er beskrevet ovenfor.</p> <p>Plejecentret arbejder systematisk med utilsigtede hændelser, hvor kvalitetssygeplejersken fast gennemgår de indberettede hændelser med afdelingerne.</p> <p>Ifølge ledelsen er antallet af indberettede hændelser tredoblet i 2020, hvilket plejecentret er stolte af, da årsagerne blandt andet er øget viden hos medarbejderne om, hvilke hændelser der skal indberettes samt vellykket undervisning i, hvordan man indberetter.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejecentret har fokus på inkontinens og forebyggelse af urinvejsinfektion, blandt andet gennem korrekt blestørrelse, toiletbesøg og korrekt nedre hygiejne.</p> <p>I forhold til dysfagi beskriver ledelsen, at plejecentret er ved at rekruttere ny ergoterapeut og en ny køkkenleder. Hertil ønskes, at sortimentet i køkkenet udvides.</p>

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	<p>Ledelsen beskriver, at plejecentret er kommet godt igennem situationen med Covid-19, hvor der ikke har været smittespredning blandt afdelinger.</p> <p>Der har været en løbende og god dialog med de pårørende.</p> <p>Det har ifølge ledelsen være frustrerende for medarbejderne med de mange skiftende retningslinjer, og det har skabt en del forvirring, men de har håndteret det godt. Plejecentret har fulgt gældende retningslinjer i hele forløbet.</p> <p>Plejecentret er organiseret med en forstander, som er tiltrådt pr. 1 januar 2021. Herudover er der fem afdelingsledere og en kvalitetssygeplejerske. Der er tilknyttet en sygeplejerske til hver afdeling, og plejecentret har sygeplejebemanding både aften og weekend. Plejecentret har en uddannelsesansvarlig sygeplejerske, der også varetager demensområdet.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er rekrutteringsvanskeligheder, især i forhold til at ansætte social- og sundhedsassistenter. Der har netop været afholdt en temadag med fokus på rekruttering og on-boarding.</p> <p>Plejecentrets kvalitetsråd har være pauseret på grund af Covid-19.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret er organiseret på en måde, der understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om, at der i medarbejderinterviewet spørges ind til oplevelsen af sammenhæng over døgnet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u></p> <p>Medarbejder banker på døren, går direkte hen til beboer, siger godmorgen og præsenterer sig. Medarbejder spørger ind til, om beboer har sovet godt og er klar til at komme op. Medarbejder oplyser, at det er fredag og badedag. Det bliver beboer glad for, men pointerer, at hun ikke ønsker at få vasket håret. Medarbejder spørger, hvorfor beboer ikke ønsker dette. Beboer oplyser, at håret bliver så flyvsk, og det kan hun ikke lide. Medarbejder foreslår, at hun hjælper med at glatte håret. Det vil beboer meget gerne have. Kommunikationsformen er venlig, og beboerens navn benyttes ved tiltale. Medarbejder er meget fokuseret på arbejdsopgaven. Der kommunikeres lidt indimellem - dog mest ift. plejeopgaven.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u></p> <p>Medarbejderne kommer ind i boligen og siger godmorgen. Medarbejdernes stemmeføring er omsorgsfuld. Der kommunikeres direkte og sikres øjenkontakt i dialogen med beboeren. Under plejen sættes musik på, som spiller stille i baggrunden. Medarbejder taler om musikken og spørger, om beboer kan høre, hvem der synger. Beboer har intet sprog og er kognitivt svækket, men reagerer positivt på medarbejdernes tiltale og "griner" indimellem. Medarbejderne benytter beboers navn og indimellem anvendes kælenavnet "smukke" i tiltale af beboeren. (Tilsynet har efterfølgende en kort dialog med medarbejderen i forhold til anvendelse af kælenavne i en professionel kontekst. Medarbejder begrundede, hvorfor kælenavn anvendes, men tager samtidig tilsynets bemærkning til efterretning).</p> <p>Idet den ene medarbejder er elev, foregår der lidt vejledning og information under plejeforløbet. Dette gøres på en værdi og respektfuld måde, som ikke virker forstyrrende for beboer.</p> <p><u>Hyggeaktivitet på afdelingen</u></p> <p>To medarbejdere er omkring aktiviteten. En medarbejder læser højt for tre beboere. Medarbejder oplyser, at bogen, der læses op fra, er en gammel historiebog, hun har fundet på et loppemarked. Medarbejder læser med tydelig stemmeføring og medinddrager beboerne i historien. Stemningen under aktiviteten er livlig, og beboerne griner og lytter aktivt til historielæsningen. Medarbejder spørger ind til beboernes erindring på området. Flere beboere kan relatere historielæsningen til deres liv. Efter et stykke tid lægges bogen til side, da den ikke længere har interesse for beboerne. Medarbejder fortæller om sin barndom til stor glæde for beboerne.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u> Medarbejder informerer om handlinger før plejeindsatsen iværksættes. Beboer virker tryk og bekendt med den måde, plejen bliver leveret på. Medarbejder spørger ind til, om vandtemperaturen er tilpas og er opmærksom på, at beboers behov og ønsker bliver opfyldt. Beboer giver flere gange udtryk for, at det er dejligt at komme i bad: ”Det er skønt, du må godt give benene en tur til med sæbe”. Dette imødekommes af medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u> Beboer virker afslappet og rolig under hele forløbet. Der benyttes ”afledning” under plejen. Den ene medarbejder kommunikerer og laver lidt sjov, imens anden medarbejder udfører plejen. Beboer griner og giver ikke udtryk for ubehag eller modstand under plejen. Den ene medarbejder beroliger og oplyser, at nu er plejen snart færdig.</p> <p><u>Hyggeaktivitet på afdelingen</u> Beboerne gives mulighed for at være aktive i aktiviteten. Medarbejderen er bekendt med hver enkelt beboers kognitive funktionsniveau - og støtter og hjælper beboerne til at huske og relatere historien til deres tidligere liv. Beboerne opfordres til at komme med forslag til bøger, der kan læses op fra ved næste aktivitet. Der er en lille snak om, hvilke bøger der kunne være interessante. Der spørges ind til, om beboerne har nogle bøger i deres bolig.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u> Under forløbet er medarbejder bevidst om at inddrage beboerens ressourcer. Medarbejder beder fx beboer om selv at tage sit ur af før badet. Der er flere små plejeopgaver, som beboeren motiveres til at deltage i. Fx spørger medarbejder, om beboer ønsker at sidde lidt med bruseren selv. Det vil beboer gerne, og det er tydeligt, at beboer nyder at bruse sig selv. Beboer motiveres til at tørre sig selv. Medarbejder oplyser, at det giver god varme, hvis beboer selv deltager i opgaven. Det er beboer helt enig i, da beboer er lidt kuldkær efter badet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u> Beboer har meget få ressourcer og er ikke i stand til at være med i plejen. Medarbejderne stimulerer beboer mentalt ved at fastholde beboer i plejen og give beboer mulighed for at bevæge så mange muskelgrupper som muligt.</p> <p><u>Hyggeaktivitet på afdelingen</u> Under aktiviteten serveres kaffe og kage. Den beboer, der selv kan spise, opfordres til at spise. De to andre beboere får hjælp til at drikke kaffe, og medarbejderne støtter beboerne til at spise deres wienerbrød. Efterfølgende serveres der saft i tudekopper. Beboerne holder selv på koppen og indtager saften. Hele aktiviteten bygger på medinddragelse af beboernes mentale ressourcer.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen er anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres under alle observationsstudierne, og der arbejdes målrettet ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u></p> <p>Før plejen igangsættes, findes remedier frem, som stilles på rullebord ved siden af sengen. Medarbejder arbejder målrettet med plejeopgaven og bliver ikke forstyrret eller afbrudt under forløbet. Medarbejder virker bekendt med arbejdsopgaven og arbejder rutineret med denne. Organiseringen af forløbet virker ikke i alle tilfælde helt hensigtsmæssig - blandt andet i forhold til rækkefølge af indsatserne. Medarbejder oplyser til tilsynet, at medicinen blev givet på badeværelset, da plejesituationen var blevet lidt forsinket, og medarbejder ønskede at sikre, at beboer fik sin medicin til tiden. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om, at plejeforløbet kan organiseres i en anden rækkefølge, så beboer ikke sidder på bækkentolen samtidig med, at der børstes tænder/indtages medicin.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u></p> <p>Arbejdet bliver tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Medarbejderne har de nødvendige hjælperekskaber til rådighed for opgaveløsningen, og organiseringen af plejeforløbet er hensigtsmæssigt planlagt.</p> <p><u>Hyggeaktivitet på afdelingen</u></p> <p>Aktiviteten er tilrettelagt, så beboerne kan sidde rundt om bordet og indtage kaffe og hjemmebakket wienerbrød. En medarbejder serverer stille og roligt, imens en medarbejder læser højt. Da wienerbrødene kommer ud af ovnen, vises bagepladen frem, og beboerne opfordres til at dufte. Der spredes sig en dejlig duft i hele afdelingen. En tredje medarbejder kommer og sætter sig ved bordet. Medarbejder hjælper og støtter en beboer i kaffedrikning og spisning af wienerbrød.</p> <p>Der er en del afbrydelser fra øvrige medarbejdere, der kommer forbi og spørger om praktiske opgaver. Medarbejderne, der står for aktiviteten, beder deres kollegaer om at respektere, at der er hyggestund.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen i det ene af de tre observationsstudier er hensigtsmæssig. I to af observationsstudierne ses der mindre udfordringer i forhold til organiseringen af arbejdet, både i forhold til tilrettelæggelsen af rækkefølgen i det ene studie samt mange uhensigtsmæssige forstyrrelser i det andet studie.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u></p> <p>Medarbejder bundskifter sengen, da alt er vådt af urin. Sengen og liftten sprittes af. Madrassen vaskes grundigt af med vand og sæbe, hvorefter den tørres af med spritservietter. Medarbejder lufter ud, imens opgaven foregår. Døren lukkes ud til badeværelset, hvor beboer sidder halvt påklædt. Det snavsede sengetøj og beboerens tøj samles i poser. Medarbejder påsætter nyt vendelagen. Dette gøres rutineret og vidner om, at medarbejder kender til opgaven</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u></p> <p>Imens beboeren er på badeværelset med en medarbejder, rydder anden medarbejder op i boligen, og sengen redes. Tilsynet forlader boligen og ser ikke, om der sprittes overflader af efter plejen.</p> <p><u>Hyggeaktivitet på afdelingen</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen og bad</u></p> <p>Medarbejder er iført visir, mundbind, handsker og forklæde. Den nedre pleje udføres i sengen. De givne retningslinjer følges, og der skiftes relevant handsker imellem opgaverne. Medarbejder anvender vendelagen under plejen.</p> <p>Beboer er meget våd og forklarer, at der ikke har været tilbudt skift af ble i løbet af natten. Medarbejder oplyser, at det vurderes rigtigt, da nattøj og seng er meget vådt af urin.</p> <p>Tilsynet spørger efterfølgende ind til det manglende natbesøg. Medarbejder oplyser, at der efter planen skal leveres et bleskift ved 5-6-tiden, men er ikke klar over, hvorfor dette ikke er sket. Tilsynet bliver oplyst, at der ikke er beskrevet afvigelser fra den normale praksis i journalen.</p> <p>Beboer forflyttes til bækkenstol og køres ud på badeværelset, hvor beboer bliver badet. Forflytningen foregår på en stille og rolig måde, og beboer virker tryk ved måden, medarbejder udfører forflytningen på.</p> <p>Beboer oplyses, at hun sidder på bækkenstolen, så hvis der kommer afføring, gør dette ikke noget.</p> <p>Da badet er afsluttet, tørres beboer på badeværelset. Beboer sidder fortsat på bækkenstolen. Medarbejder opfordrer beboer til at børste tænderne, imens hun henter beboerens medicin, som hentes i medicinvognen på fællesarealet og bringes ind i et pilleglas sammen med et glas vand.</p> <p>Tilsynet spørger efterfølgende ind til medicin håndteringen, og medarbejder kan uden problemer redegøre for korrekt medicinadministration.</p> <p>Beboer lades alene på badeværelset og opfordres til at børste sin protese. Efter at medarbejder har ordnet soveværelset, hjælpes beboeren i tøjjet.</p> <p>Til sidst forflyttes beboer via bækkenstolen til rollator. Beboer står op ved rollator, og medarbejder sikrer, at beboer er ren og tørret.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere (den ene medarbejder er elev)</u></p> <p>Beboeren vaskes først i ansigtet, og efterfølgende udføres nedre pleje. Medarbejderne er iført visir, mundbind, forklæde og handsker. Der skiftes korrekt handsker under plejen, og der sprittes hænder imellem handskeskift.</p> <p>Der benyttes vendelagen under plejen. Den ene medarbejder vejleder elev i opgaven. Plejen udføres af begge medarbejdere. Denne levers hurtigt og effektivt, så beboer ikke udtrættes unødvendigt. Beboer indsmøres i cremer, idet huden er meget tør og skrøbelig.</p> <p>Sejlet placeres, og beboer forflyttes til kørestol. Kørestolen er eleveret i halv liggende stilling, så beboeren kommer ordentlig tilbage i stolen. Forflytningen fremstår sikker og udføres med stor rutine. Stolen tippes op i siddestilling, og der hilses igen på beboeren. Medarbejderne tjekker, at beboeres fødderne er placeret rigtigt på fodskamlen, som er polstret med en pude. Efterfølgende køres beboer ud på badeværelset, hvor tandbørstning og frisering bliver udført.</p>

	Hygge aktivitet på afdelingen Ikke relevant
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at observationsstudierne udføres efter relevante faglige retningslinjer, hvor der er taget højde for beboernes individuelle behov.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der hos den ene beboer ikke er leveret den nødvendige pleje ved et natbesøg, hvilket har bevirket, at beboer var meget våd. Tilsynet vurderer, at det manglende natbesøg har risiko for beboerens helbred.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne fremstår rene og ryddelige. Der ses rengøringspersonale på flere afdelinger.</p> <p>Nogle afdelinger er indrettet med billeder på væggene. Der er en stemning af hjemlig hygge. Indretningen fremstår hensigtsmæssig i forhold til målgruppen.</p> <p>I flere afdelinger sidder beboere i køkkenet sammen med nogle medarbejdere. Der spilles musik, og der foregår let dialog imellem beboer og medarbejder. Kommunikationen fremstår venlig og med en respektfuld tone.</p> <p>Mange beboere opholder sig i deres boliger under tilsynsbesøget. Tilsynet taler med en medarbejder på en afdeling, hvor der slet ikke er beboere til stede i den fælles spise-/opholdsstue. Medarbejder oplyser, at de fleste beboere på afdelingen bedst kan lide at opholde sig i egen bolig. Ifølge medarbejder er der fokus på at motivere beboerne til at komme ud og være på fællesarealet, og det lykkes indimellem.</p> <p>De beboere, som tilsynet møder, fremstår veltilpasse og rolige. En beboer stopper tilsynet på gangen, hilser venligt, smiler og siger i en glad tone: <i>"Her er utrolig dejligt"</i>.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer kun få aktiviteter på afdelingerne, herunder lytter flere af beboerne til rolig musik i afdelingernes køkkener.</p> <p>Tilsynet observerer en social aktivitet, som er beskrevet ovenfor.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at afdelingerne er indrettet på en hensigtsmæssig måde i forhold til målgruppen, og at fællesarealerne er rene og ryddelige.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der foregår få aktiviteter, men at beboerne fremstår veltilpasse og rolige.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Ti ud af de 12 beboere, som tilsynet har talt med, udtrykker, at de er glade for at bo på plejecentret. Beboerne beskriver, at medarbejderne er gode til at spørge ind til beboernes ønsker, og at medarbejderne generelt støtter beboerne i at have den hverdag, som de ønsker. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>"Her er dejligt at bo, man kan altid få hjælp"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Alle medarbejderne har været søde og gode mod mig - det må jeg sige"</i> • <i>"Jeg har aldrig haft det bedre, end jeg har nu"</i> <p>Tre af beboerne er for nyligt flyttet ind. De oplever, at de endnu ikke er faldet helt til endnu, men at medarbejderne er gode til at støtte dem.</p> <p>To af beboerne giver udtryk for, at de ikke trives på plejecentret. De udtrykker utilfredshed med en række forhold, herunder maden, bedefaciliteter, selvbestemmelse og aktiviteter. Tilsynet har efterfølgende dialog med afdelingsleder fra de to afdelinger, som begge fortæller, at de er bekendte med de to beboeres utilfredshed, og at der er iværksat tiltag for at imødekomme beboernes behov.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de oplever selvbestemmelse, at medarbejderne lytter til dem, og at de er gode til at spørge ind til beboernes behov:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne er meget hensynsfulde - de gør, hvad man beder om"</i> • <i>"Det hele er planlagt, som jeg gerne vil det"</i> • <i>"Jeg får serveret morgenkaffe - hvis du vidste, hvor dejligt det er ikke selv at skulle bokse med det. Hvad mere kan man forlange?"</i> <p>Tre af beboerne giver udtryk for, at de er mindre tilfredse med maden, som ikke længere er så varieret, som tidligere. En beboer beskriver at savne alternativer til de måltider, som beboer ikke kan lide.</p> <p>Andre beboere beskriver maden som værende god, og en beboer siger, at maden er helt fantastisk.</p> <p>Størstedelen af beboerne beskriver, at de enten ikke er introduceret til klippekortsordningen, eller at de ikke ved, hvordan klippekortet fungerer. Nogle af beboerne har læst om ordningen i plejecentrets husavis, men de oplever ikke, at medarbejderne selv henvender sig omkring anvendelse af klippekort. De beboere, der har kendskab til klippekortsordningen, har ikke en oplevelse af, at klippekortet anvendes. En enkelt beboer fortæller, at beboer flere gange har bedt om klippekort, men at aktiviteterne, ifølge beboer, ikke er blevet iværksat. Efter dialog med medarbejder er det tilsynet opfattelse, at klippekort anvendes på plejecentret, men at brugen ikke systematisk italesættes over for beboerne. Tilsynet har forståelse for, at situationen med Covid-19 kan have påvirket klippekortsaktiviteten.</p>
Tryghed	<p>11 ud af 12 beboere beskriver, at de oplever tryghed - både i forhold til den hjælp, som de modtager, og i forhold til at bo på plejecentret generelt. En beboer svarer på spørgsmålet med følgende bemærkning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, hvorfor skulle jeg ikke være det?! De er kompetente"</i> <p>En beboer fortæller, at denne først er blevet rigtig tryk efter at være flyttet på plejecenter. En anden beboer fortæller, at familien også oplever stor tryghed, hvilket beboer er meget glad for.</p> <p>En enkelt beboer beskriver situationer, hvor andre beboere er gået ind i boligen, og at dette har været meget ubehageligt. Oplevelserne har medvirket til, at beboer ikke føler sig tryk.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to af beboerne oplever utilfredshed i forhold til en række forhold, men at ledelsen er opmærksom på dette.</p>	

Tilsynet vurderer, at beboernes kendskab til klippekortsordningen generelt er sparsomt, og at de beboere, som har kendskab til klippekortsordningen, har en oplevelse af, at klippekortet ikke anvendes. Tilsynet anerkender, at situationen med Covid-19 kan have påvirket anvendelse af klippekort, og at plejecentret generelt anvender klippekortsordningen, men uden systematisk at italesætte brugen over for beboerne.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Ti af beboerne beskriver, at de får den hjælp, de har behov for. Det er generelt beboernes oplevelse, at der bliver lyttet til dem og fulgt op. Ifølge beboerne varetager de selv de dele af plejen, som de magter. Beboerne fortæller, at de er tilfredse med hjælpen, og at medarbejderne opfordrer dem til at deltage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg vil jo helst gøre det hele selv, for det er jeg vant til"</i> • <i>"Jeg er en stædig gammelt rad, så jeg vil gerne mange ting selv, og det får jeg lov til"</i> • <i>"Vi har fået besked på, at det man kan selv, det skal man selv - og det er fint nok"</i> • <i>"Jeg er positivt overrasket. Jeg gør selv det, jeg kan, og den fysiske hjælp er fremragende"</i> <p>Størstedelen af beboerne modtager støtte til medicin, enten i form af dispensering eller administration. Beboerne beskriver alle, at de er tilfredse og trygge ved hjælpen. De oplever at få medicinen på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Beboerne fortæller, at de enten vil fortælle det til medarbejderne eller afdelingslederen, hvis de oplever at være utilfredse eller vil klage.</p> <p>To af beboerne beskriver, at de ikke er tilfredse med hjælpen. Ifølge den ene beboer bliver der ikke fulgt op. Beboerne siger, at det kun er få af medarbejderne, der er søde og hjælper med det, som beboerne har behov for. Tilsynet bemærker, at det drejer sig om de samme to beboere, hvis utilfredshed er beskrevet tidligere i rapporten, og at ledelsen er opmærksomme på beboerne.</p>
Observation	<p>Tilsynet bemærker, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.</p> <p>Boligerne er indrettet ud fra beboernes ønsker og fremstår rene og ryddelige. Flere af beboerne udtrykker glæde over deres bolig, som de stolt viser frem.</p> <p>Flere af beboerne har hjælpemidler i boligen, som alle fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Dog observerer tilsynet, at der hos én beboer er en rollator, der trænger til rengøring. Beboer fortæller, at medarbejderne indimellem tørrer rollatorens bord af, men ikke håndtag.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Ni ud af 12 beboere beskriver, at de har en kontaktperson, og de kan nævne denne ved navn. En beboer henviser også til at have en sekundær kontaktperson.</p> <p>Flere af beboere giver udtryk for, at de kender alle medarbejdere. Beboerne oplever, at medarbejderne er til at lave aftaler med. De beskriver, at medarbejderne kender dem og deres behov. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er den samme, der kommer her - de holder aftalerne, og de ved, hvilken hjælp jeg skal have"</i> • <i>"Jeg kender navnene på dem alle sammen"</i> <p>På trods af viden om kontaktperson og tilfredshed blandt størstedelen af beboerne, beskriver flere af beboerne imidlertid, at der gennem en periode har været forskellige medarbejdere samt mange vikarer.</p>

	<p>Særligt to beboere (samme som tidligere) fremhæver dette som værende en stor udfordring, der gør det vanskeligt at lave aftaler, der bliver overholdt. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er forskellige hele tiden. Der er ingen, der kan lide at være her"</i> • <i>"Det er forskellige, der kommer, og de har travlt"</i> <p>Beboerne beskriver også, at der er stor forskel på medarbejderne, hvor en beboer ikke altid oplever at få den hjælp, som beboeren har behov for, når den faste medarbejder ikke er på arbejde. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Hjælpen bliver givet på en måde, hvor jeg får lov at bestemme selv, men der er forskel - når den faste ikke er her, så får jeg ikke den hjælp, jeg har brug for"</i> <p>Fem af beboerne beskriver, at de oplever, at medarbejderne har travlt. Beboerne beskriver travlheden i forskellige sammenhænge gennem interviewene. Nogle af beboerne begrundet travlheden med udskiftning eller sygdom. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der har været en utrolig stor udskiftning af medarbejdere, og der er ikke sket forbedring"</i> <p>Oplevelserne er gennemgået med ledelsen ved afrapportering.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever tilfredshed med den hjælp, som de modtager, og at der bliver fulgt op på aftaler. Tilsynet vurderer, at flere af beboerne oplever travlhed blandt medarbejderne, og de oplever at modtage hjælp fra mange forskellige medarbejdere og vikarer, hvilket kan påvirke beboernes oplevelse af kontinuitet.

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	<p>Flere af beboerne fortæller, at der er et beboerråd på plejecentret, men flere af beboerne siger, at de ikke har deltaget i dem. En beboer fortæller, at der også er et kostudvalgsråd, og at der generelt bliver lyttet til beboernes mening.</p> <p>Beboerne fortæller, at rådene er sat på pause pga. Covid-19.</p> <p>To af beboerne giver udtryk for at de savner at se mere til ledelsen på afdelingerne, hvor de giver udtryk for at savne forskellige informationer. Den ene beboer udtrykker selv at ville kontakte afdelingslederen. Den anden beboer beskriver, at beboer ikke vil henvende sig, da det ikke ændrer noget. Ledelsen er, som tidligere beskrevet i rapporten, bekendt med anden beboers oplevelser.</p> <p>Flere beboere henviser også til plejecentrets husavis, som de udtrykker at være glade for. De beskriver, at avisen bidrager med viden om, hvad der sker på plejecentret, og at det medvirker til, at de føler sig inddraget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har etableret fora, der medvirker til at sikre den organisatoriske borgerinddragelse. Tilsynet bemærker, at to af beboerne udtrykker et ønske om at se mere til ledelsen.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Ti af beboerne beskriver, at de har en god kontakt til medarbejderne, og at der bliver talt i en venlig og respektfuld tone. Beboerne beskriver medarbejderne som søde mennesker, som man kan tale med.</p> <p>Beboerne fortæller, at medarbejderne er gode til at banke på, inden de går ind i boligen, og at medarbejderne generelt har en adfærd, der giver beboerne opfattelsen af, at deres privatliv respekteres. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Personalet er søde alle sammen - der er ikke én af dem, jeg er gal på, og jeg kan nemt blive gal"</i> • <i>"De taler med os på en voksen måde. Det er meget givende"</i> • <i>"Ja, her bliver talt pænt. De kommer pænt ind og spørger, om jeg vil have en kop kaffe"</i> <p>Tre af beboerne beskriver, hvordan kommunikationen afhænger af den enkelte medarbejder. Beboerne siger følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det kommer an på, hvem der er her. Det er fx aldrig mig, der har ret - det er altid dem, der har ret"</i> • <i>"Kommunikationen er lidt morsom - der er én (medarbejder), der siger: Så ses vi skat! - Det er en lidt barnlig måde at være sød på"</i> <p>Flere af beboerne oplever ikke, at der foregår aktiviteter på deres afdeling. Ifølge beboerne skyldes dette situationen med Covid-19, samt at der mangler medarbejdere. Nogle af beboerne fortæller, at der tidligere har været mange aktiviteter. Beboerne beskriver, at de savner aktiviteterne, og at de opholder sig meget i boligen, hvor de er alene det meste af tiden. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man sidder her inde på stuen alene og gløder TV"</i> <p>En beboer fortæller, at der mangler aktiviteter, som beboer kan lide - fx billard. Flere af beboerne fortæller, at samværet med de øvrige beboere er sparsomt, da beboerne er meget syge.</p> <p>En beboer fortæller, at der spilles Ludo på afdelingen hver eftermiddag, hvilket beboer er meget glad for.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne oplever en god og respektfuld dialog, og at kontakten til medarbejderne er tilfredsstillende.</p> <p>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.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne kan redegøre for overgange imellem sektorer. For flere af beboere er spørgsmålene ikke relevante.</p> <p>Tre af beboerne beskriver, at de er flyttet ind på plejecentret for nylig. Beboerne beskriver, at de er blevet taget godt imod på plejecentret, som har hjulpet dem godt igennem flytningen. En beboer fortæller, at medarbejderne har hjulpet med at pakke ud og indrette - beboer siger:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • ”<i>Havde personalet ikke været her, så ved jeg ikke hvad.</i>” <p>En beboer fortæller, at beboer er tilknyttet husets læge, og at der er godt styr på det. Herudover har beboerne ingen bemærkninger i forhold til overgange.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at overgangen ved indflytning til plejecenter foregår på tilfredsstillende vis.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der naturligvis har været et stort fokus på Covid-19 i hele 2020, hvilket har taget plads fra øvrige fokusområder i kvalitetsarbejdet. Beboernes velbefindende har været i fokus, og medarbejderne har været ekstra opmærksomme på forebyggelse af fx ensomhed og depression gennem fx relationsdannelse. Medarbejderne har understøttet beboernes kontakt til pårørende ved fx at hjælpe dem med at Face-time og ringe til deres familiemedlemmer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i øvrigt har været arbejdet med medicin, herunder dosisdispensering. Der arbejdes med medicincertificering af personalet for at sikre, at alle er bekendte med arbejdsgangen for medicingivning. Der afholdes medicinaudits en gang om ugen. Hygiejne har desuden haft et stort fokus i kvalitetsarbejdet, og det er medarbejdernes oplevelse, at de er blevet ekstra fortrolige med retningslinjer og arbejdsgange relateret til alle former for hygiejne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at de altid banker på, inden de går ind i en beboers bolig. De præsenterer sig og siger godmorgen. Ifølge medarbejderne er det vigtig at møde beboerne, hvor de er og i øjenhøjde.</p> <p>I forhold til kommunikation med beboere med demens fortæller medarbejderne, at der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kitwoods blomstringsmodel.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres ved at have løbende dialog med beboerne om deres ønsker og behov. Derudover orienterer medarbejderne sig i besøgsplanen, hvor det er beskrevet, hvordan beboerens pleje skal leveres.</p> <p>Ifølge medarbejderne er det forskelligt fra afdeling til afdeling, hvordan og hvor meget klippekortsordningen bruges. Klippe-kortsordningen har dog i mange tilfælde været nedprioriteret grundet Covid-19. Medarbejderne fortæller, at det ikke er altid, at de får dokumenteret de klip, der bruges. De tænker heller ikke altid over, at de rent faktisk bruger et klip i de situationer, hvor det er tilfældet.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering er at hjælpe beboerne med at gøre mest muligt selv. Ifølge medarbejderne er den rehabiliterende tilgang en integreret del af hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver.</p>

	Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at hjælpe beboerne med at prioritere deres ressourcer, så de fx ikke bruger hele dagens ressourcer i morgenplejen. Ifølge medarbejderne har de flere forskellige hjælpemidler, der er værdifulde i forhold til det rehabiliterende arbejde.
Samarbejde	<p>Udgangspunktet er, at det er en sygeplejerske, der har det overordnede ansvar i forbindelse med en beboers hjemkomst efter en indlæggelse.</p> <p>Under normale omstændigheder afholdes tværfaglige møder en gang om ugen. På disse møder gennemgås beboerne systematisk. Plejecentrets demens- og uddannelsesygeplejerske deltager efter behov. Ofte gennemgås beboernes socialpædagogiske handleplaner.</p> <p>Vedrørende implementeringen af e-tavler fortæller medarbejderne, at denne er gået lidt i stå på grund af Covid-19. Medarbejderne glæder sig til, at arbejdet med e-tavlerne påbegyndes igen.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde bliver tydeligt for beboerne, idet de fagligheder, der er inde over et beboerforløb, drøfter forløbene direkte med beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har meget tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelsesret 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. Det er tilsynets vurdering, at klippekortsordningen ikke altid anvendes efter hensigten.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Ifølge medarbejderne skaber nødkaldet i høj grad tryghed for beboerne. Det er vigtigt for beboerne at vide, at medarbejderne kommer, når de har brug for dem. Tryghed for beboerne kan ligeledes være at blive informeret og inddraget i det omfang, de kan rumme det.</p> <p>Der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i form af fx forebyggelse af smittespredning. Der arbejdes desuden forebyggende i forhold til fx infektioner, tryksår, urinvejsinfektioner og fald. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på at gøre observationer i forbindelse med besøg hos beboerne og at handle relevant på disse observationer.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Ifølge medarbejderne kan man ikke markere i Cura, når man har givet tabletter. Det man kan i forhold til den øvrige medicin.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Plejen planlægges med udgangspunkt i kontaktpersonsordningen. Plejecentret arbejder med faste afløserne for at sikre, at afløserne kender beboerne og har kendskab til den pleje, beboerne skal have. Det er det faste personales ansvar at sikre, at beboerne får den nødvendige hjælp.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de kan tilrettelægge deres arbejde, så støtten og plejen kan udføres uden forstyrrelser. Ifølge medarbejderne har de mulighed for at efterlade eller slukke deres telefoner. I den forbindelse informeres en kollega. Plejen forberedes, så medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed, når de skal udføre pleje hos beboerne. Det italesættes, at man skal forlade en bolig, som man gerne selv vil modtage den.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til tilbagemeldinger ved ændringer i beboernes tilstand eller støtte. Ifølge medarbejderne dokumenterer de hver gang, de observerer en ændring hos en beboer.</p> <p>Medarbejderne fortæller vedrørende sammenhæng over døgnet, at der på nogle afdelinger er et lille overlap imellem vagtlag fra dag til aften. På en anden laves en "overlapseddel", hvor der skrives vigtige informationer til aftenvagten. Andre afdelinger gør udelukkende brug af omsorgssystemet. Medarbejderne har indtryk af, at deres kollegaer har meget travlt om natten, hvilket har betydning for kvaliteten. Typisk når natpersonalet ikke at dokumentere dagligt, men de laver i stedet en opsummering en gang om ugen. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er en god tone imellem dag- og natpersonale.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentationen uden forstyrrelser. Nogle medarbejdere fortæller, at de så vidt muligt dokumenterer løbende hen over dagen. Der foretages således så tidstro dokumentation som muligt. Det er medarbejdernes oplevelse, at de kan få hjælp og sparring, hvis de har behov for det.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger medicin.dk, VAR og kommunens intranet. En enkelt medarbejder, der er social- og sundhedshjælper, er ikke bekendt med VAR. Der er netop implementeret en ny app med retningslinjer i forhold til Covid-19.</p>
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	<p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen. Det er medarbejdernes oplevelse, at der arbejdes lidt forskelligt med besøgsplanerne afdelinger og medarbejdere imellem.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne er bekendte med, hvornår der skal udarbejdes en handlingsanvisning. Ifølge medarbejderne er det social- og sundhedsassistenterne, der opretter en handlingsanvisning eventuelt i samarbejde med en sygeplejerske. Hvis der er tale om en sygeplejeydelse, er det sygeplejersken, der opstarter handlingsanvisningen. Der henvises til handlingsanvisningerne i besøgsplanen.</p>

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

Kære Anne

Vi har læst rapporten grundigt igennem og har ingen bemærkninger herfra.

Bedste hilsner

Pia Mols
Forstander
Klarahus

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.