



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Lærkebo

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	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

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: Plejehjemmet Lærkebo, Bystævneparken 31, 2700 Brønshøj
Leder: Camilla Norby Larsen
Antal boliger: 84 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 5. og 6. februar 2021 (Tilsynet er gældende for tilsynsåret 2020)
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos otte beboere• Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Margit Kure, senior manager og sygeplejerske, MHM 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 Plejehjemmet Lærkebo. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Plejehjemmet Lærkebo har fået ny forstander i november 2020, hvilket har betydet, at fokus primært har været rettet mod ledelsesopgaver omkring den daglige drift og i mindre grad målrettet mod at sikre opfølgning på tilsynets anbefalinger fra 2019. Tilsynet anerkender den ledelsesmæssige prioritering, idet det vurderes, at der er arbejdet med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i indsatserne over for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der i kvalitetsarbejdet er ledelsesmæssigt bevidsthed om og fokus på plejehjemmets risiko- og problemområder. Det er desuden tilsynets vurdering, at den nye forstander har et relevant fagligt fokus på, at der på flere områder skal igangsættes indsatser, der fremadrettet skal sikre den nødvendige kvalitet i indsatserne.

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed samt kompetenceudvikling af medarbejderne, så plejehjemmets organisering kan understøtte kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der generelt er lidt stille under måltiderne, og at der med fordel kunne rettes et fagligt fokus på at sikre den hyggelige dialog mellem medarbejdere og beboere. Der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne, fraset et eksempel, hvor en beboer omtales i 3. person.

Tilsynet vurderer, at der kun i et vist omfang tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret, idet der ikke konsekvent sker præsentation af den portionsanrettede mad.

Måltidet anrettes og serveres ud fra fokus på at sikre overholdelse af gældende Covid-19 restriktioner. Tilsynet vurderer dog, at en beboer kunne profitere af mere støtte til indtagelse af måltidet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af måltidet bør være tydeligere planlagt og organiseret. Yderligere er det tilsynets vurdering, at der i højere grad bør være fokus på medarbejdernes værtsrolle, så beboerne oplever et måltid i rolige rammer og med hyggeligt socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie ikke foretages praktiske opgaver, mens beboerne spiser, hvorimod der i det andet observationsstudie ses eksempler på udførelse af praktiske opgaver under måltidet - og før alle beboere er færdige med deres frokost.

Tilsynet vurderer, at der er meget tilfredsstillende fokus på at sikre korrekt udlevering af dispenseret medicin.

Det er tilsynets vurdering, at der generelt er stille på afdelingerne, da medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne. Tilsynet vurderer, at der imellem afdelingerne er forskel på, hvorvidt beboerne vælger at opholde sig på fællesarealerne eller ej. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan rettes et fagligt fokus på at sikre aktivitetstilbud til de beboere, der måtte have interesse herfor. Tilsynet anerkender den ledelsesmæssige italesættelse af behovet for en omfattende redefinerings af tilbud om aktiviteter målrettet plejehjemmets målgruppe.

Beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet.

Beboere giver generelt udtryk for, at de får den hjælp og støtte, de har brug for. Et par beboere har bemærkninger i forhold til tilbud om toiletbesøg. Det er tilsynets vurdering, at man ledelsesmæssigt nærmere vil afklare baggrunden for de to beboeres oplevelse og sikre de nødvendige indsatser fremadrettet.

Beboerne fremstår velsoignerede, og hjælpemidler er rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne kender plejepersonalet, men at de samtidigt oplever, at der er mange vikarer/afløsere på plejehjemmet. To beboere har oplevelsen af, at vikarer ikke altid kender til opgaven, der skal udføres.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever overholdelse af aftaler, og at de er bekendte med, hvor de kan henvende sig ved eventuelt behov for at klage.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog fra medarbejdernes side. Dog fraset en enkelt beboer, som indimellem oplever en lidt for fri tone blandt medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af tilbud om aktiviteter. Nogle beboere savner aktivitetstilbud på afdelingsniveau og ser frem til en mere normal hverdag uden Covid-19 restriktioner, mens det for andre beboere ikke fylder så meget i hverdagen.

Beboerne kan ikke svare på spørgsmål relateret til organisatorisk borgerinddragelse og sektor-overgange.

På baggrund af gruppeinterview med medarbejdere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, samt hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsats.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er fagligt reflekterende i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at VAR anvendes som dagligt arbejdsredskab. Medarbejderne har forståelse for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger og anvender disse som de arbejdsredskaber, de er 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 flere mindre tilfredsstillende forhold under observationsstudie af måltidet. F.eks. bemærkes følgende: <ul style="list-style-type: none"> • Organiseringen af måltidet bør generelt være tydeligere planlagt og organiseret • Der bør i højere grad være fokus på efterlevelse af værtsrollen • Der sker ikke konsekvent præsentation af den portionsanrettede mad • En beboer kunne profitere af mere støtte til indtagelse af måltidet 	Tilsynet anbefaler, at der implementeres målrettede indsatser for at sikre det gode måltid for beboerne.
Tilsynet bemærker, at et par beboere udtrykker, at vikarer ikke altid har kendskab til, hvilke opgaver der skal udføres.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, så det sikres, at vikarer og afløsere altid har kendskab til beboernes behov for pleje, før en plejeopgave opstartes.
Tilsynet bemærker, at en beboer omtales i 3. person, og at en beboer har oplevelsen af, at der kan blive talt i en lidt fri tone til vedkommende.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en faglig refleksion i forhold til, hvordan der i alle situationer sikres en respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne, og at omgangstonen altid er afstemt beboernes ønsker.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmets leder oplyser, at hun er tiltrådt pr. 1 november 2020. Ifølge leder har der været behov for at rette fokus på ledelsesmæssige opgaver, og leder har derfor endnu ikke haft mulighed for at gå i dybden med opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Leder fortæller dog, at der har været naturlig opfølgning på nogle af anbefalingerne på baggrund af Covid-19, herunder fx hygiejne og rengøring af boliger og hjælpemidler. Derudover er der arbejdet målrettet med oprydning på både fællesarealer og i personale- og medicinrum. I forhold til hjælpemidler fortæller leder, at der er fokus på, at disse bliver løbende og tilstrækkeligt rengjort. Det er som udgangspunkt kontaktpersonen ansvar, at hjælpemidler er rene.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Et uundgåeligt fokus i kvalitetsarbejdet har været Covid-19. Lærkebo har haft udbrud siden november, og har derfor været pålagt særlige besøgsrestriktioner. Leder fortæller, at det har været svært at opretholde kontinuiteten under Covid-19, og at der er brugt mange eksterne vikarer. De faste medarbejdere har ifølge leder gjort en stor og flot indsats for at opretholde kvaliteten i levering af hjælpen.</p> <p>Leder fortæller, at det primære fokus lige nu er på at få organiseret og understøttet kvalitetsarbejdet på det sundhedsfaglige område. Der skal arbejdes med dokumentation og understøttelse af medarbejderne i dokumentationsopgaven. I den forbindelse skal der arbejdes videre med dokumentations- og medicinaudits med udgangspunkt i forbedringsmetoden og PDSA'er. Arbejdet med e-tavler skal fortsættes, og triagen skal genoptages snarest muligt.</p> <p>Øvrige fokusområder i det fremadrettede kvalitetsarbejdet er, at der skal skabes en god, grundig og faglig introduktion til nye medarbejdere, ligesom medarbejdere, der har været på Lærkebo længe, skal understøttes endnu bedre. Derudover skal der arbejdes med rekruttering af medarbejdere.</p> <p>Endelig er et gennemgående hovedfokus at hjælpe beboerne med at leve det liv, de ønsker. Derudover skal aktiviteterne favne bredere og nå beboere med både højt og lavt funktionsniveau. Leder planlægger at komme i dialog med beboerne, så snart Covid-19-situationen tillader det.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Plejhjemmet Lærkebo har fået ny forstander i november 2020, hvilket har betydet, at fokus primært har været rettet mod ledelsesopgaver omkring den daglige drift og i mindre grad direkte målrettet mod at sikre opfølgning på tilsynets anbefalinger fra tilsynet i 2019. Tilsynet anerkender den ledelsesmæssige prioritering, idet det vurderes, at der er arbejdet med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i indsatserne over for beboerne.</p>	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	Leder fortæller, at plejecentrets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har ansvar for arbejdet med de utilsigtede hændelser. Der skal være systematisk opfølgning og læring på baggrund af de utilsigtede hændelser, der sker. Det er gennemgående, at der skal arbejdes med struktur og systematik på en række forskellige områder - f.eks. dokumentation og medicin.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at der i kvalitetsarbejdet er ledelsesmæssigt bevidsthed om og fokus på plejehjemmets risiko- og problemområder. Det er desuden tilsynets vurdering, at den nye forstander har et relevant fagligt fokus på, at der på flere områder skal igangsættes indsatser, der fremadrettet skal sikre den nødvendige kvalitet i indsatserne.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejecentret er organiseret med en forstander for Poppelbo-Lærkebo og en afdelingsleder på hver afdeling. En sygeplejefaglig leder går på tværs af alle afdelingerne og har den faglige ledelse af sygeplejerskerne. Der er sygeplejersker på hver afdeling, hvis funktion er at være der, hvor kompleksiteten er størst. Sygeplejerskerne deltager i tavlemøderne om morgenen og er på afdelingerne om formiddagen. Derudover arbejder sygeplejerskerne med fx journalopfølgning. Leder fortæller, at Lærkebo oplever rekrutteringsudfordringer i forhold til særligt social- og sundhedsassistenter. Der er netop ansat tre social- og sundhedsassistenter som ansvarshavende om aftenen. Desuden er der lige ansat to sygeplejersker. Leder fortæller, at der er ansat en ekstra kvalitets- og udviklingssygeplejerske, der skal gå på tværs. De to kvalitets- og udviklingssygeplejersker skal lave understøttende vejledning, ligesom der skal være faste strukturer i form af fx hjælp og støtte i dokumentationsarbejdet. Der skal være faglige netværksmøder, hvor medarbejderne bliver undervist i forskellige relevante emner. Leder har fokus på, at medarbejderne skal kompetenceudvikles i forhold til de krav, der er.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre den nødvendige faglighed samt kompetenceudvikling af medarbejderne, så plejehjemmets organisering fremadrettet kan understøtte kvalitetsarbejdet.	

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 stemningen under måltidet.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>Beboerne er fordelt i to spisestuer. I den ene spisestue ser beboerne ud til at hygge sig og taler med hinanden. I den anden spisestue er beboerne stille. Der spiller popmusik i radioen. Tilsynet bemærker, at den skratter. På et tidspunkt skruer en medarbejder en smule ned for radioen på et niveau, så den knapt kan høres. Tilsynet bemærker, at radioen med fordel kunne slukkes eller spille musik, der er mere målrettet målgruppen. En beboer kommer ind i spisestuen og bliver budt hjertelig velkommen af en medarbejder.</p> <p>Tilsynet observerer en situation, hvor to medarbejdere står omkring en beboer og forsøger at guide beboer til at spritte sine hænder. Medarbejderne omtaler beboer i tredjeperson. Derudover foregår kommunikationen i en respektfuld tone til beboerne.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>Beboerne sidder fordelt ved to borde og afventer, at maden serveres. Beboerne begynder måltidet, og lidt efter lidt kommer medarbejderne ligeledes og sætter sig ved et af bordene. Mens måltidet så småt er i gang, ankommer en beboer, som sætter sig til rette og får serveret sin mad. Medarbejderne henvender sig til beboerne og spørger, om beboerne ønsker mere at spise eller drikke. Der er meget stille før og under hele måltidet ved det ene bord.</p> <p>En beboer efterspørger sin medicin, hvor medarbejder på en respektfuld måde fortæller at beboer ikke skal have medicin til frokost. Medarbejder forespørger beboer, om hun må sætte sig, og medarbejder og beboeren taler løbende sammen under måltidet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>Medarbejderne går rundt med et rullebord og tilbyder beboerne smurte snitter. Beboerne gives valgmuligheder og spørges, hvilke snitter de ønsker. Tilsynet bemærker, at enkelte beboere får et individuelt tilpasset måltid. En beboer spørges, om medarbejder skal hjælpe med at skære snitterne ud. Tilsynet bemærker, at medarbejder står op og hjælper beboer. Samme fremgangsmåde anvendes i forbindelse med hjælp til en anden beboer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>Maden er portionsanrettet for beboerne, men det bemærkes, at menuen ikke bliver præsenteret for beboerne. En beboer, som har fået serveret snitter, giver udtryk for, at hun ikke helt kan se, hvad hun spiser og ikke bryder sig om en af de smurte snitter. Anden beboer giver udtryk over for medarbejder, at hun ikke bryder sig om den serverede lune ret, men afslår medarbejderens tilbud om at få noget andet. Beboerne tilbydes løbende mere mad og drikke, herunder frugt.</p> <p>Medarbejder tilbyder beboeren hjælp til at skære maden lidt ud, hvilket beboer tager imod.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>For at sikre overholdelse af Covid-19 restriktioner anrettes og serveres maden for beboerne.</p> <p>Alle beboere kan spise selvstændigt.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>Dagens frokost er smurte snitter, og enkelte får serveret en lun ret. Maden serveres portionsanrettet af hensyn til overholdelse af Covid-19 restriktioner. Drikkevarer er ophældt ved måltidets start. En beboer motiveres af medarbejder til at spise, mens anden beboer sidder periodevis med lukkede øjne og spiser sparsomt.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der generelt er lidt stille under måltiderne, og at der med fordel kunne rettes et fagligt fokus på at sikre den hyggelige dialog mellem medarbejdere og beboere. Tilsynet vurderer, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne, fraset et eksempel, hvor en beboer omtales i 3. person.

Tilsynet vurderer, at der kun i et vist omfang tages hensyn til beboernes selvbestemmelsesret, idet der ikke konsekvent sker præsentation af den portionsanrettede mad.

Det er tilsynets vurdering, at måltidet anrettes og serveres ud fra fokus på at sikre overholdelse af gældende Covid-19 restriktioner. Tilsynet vurderer, at en beboer kunne profitere af mere støtte til indtagelse af måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>I begyndelsen af måltidet går en medarbejder rundt imellem beboerne og guider beboerne til at spritte hænder. To medarbejdere går herefter rundt og dækker bord samt skænker vand til beboerne. Efterfølgende forlader medarbejderne spisestuen, og der sker ikke yderligere i omkring 10 minutter. Beboerne sidder og venter. Efter lidt tid kommer en ny medarbejder ind i spisestuen og begynder at gå rundt imellem beboerne med håndsprit. Den første medarbejder kommer tilbage i spisestuen og orienterer sin kollega om, at hun allerede har tilbudt beboerne at spritte hænder.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der går meget lang tid - omkring 30 minutter - fra beboerne har sat sig og til maden serveres.</p> <p>To medarbejdere serverer først smurte snitter til beboerne i spisestuen, hvorefter der serveres for de beboere, der spiser i egen bolig. En anden medarbejder kommer ind i spisestuen og orienterer sig i forhold til, om nogle af beboerne ønsker mere at spise. Tilsynet bemærker, at seks medarbejdere går til og fra spisestuen under måltidet. Ingen medarbejdere sætter sig til bords på noget tidspunkt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er gennemgang af medarbejdere, som ikke skal deltage i måltidet. Hver gang en medarbejder forlader fællesarealet, smækker døren højt.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u></p> <p>To medarbejdere er ansvarlige for måltidet. Maden er gjort klar og serveres for beboerne. De to medarbejdere sætter sig ved samme bord. Ingen af beboerne har behov for hjælp til at spise. Der er en del forstyrrelser undervejs, hvor medarbejdere kommer og går. Medarbejderne rejser sig og går lidt frem og tilbage undervejs i måltidet for at tilbyde beboerne mere mad og drikke.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at organiseringen af måltidet bør være tydeligere planlagt og organiseret.

Tilsynet vurderer, at der i højere grad bør være fokus på medarbejdernes værtsrolle, så beboerne oplever et måltid i rolige rammer og med hyggeligt socialt samvær.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u> Der foretages ikke unødige praktiske opgaver under måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet</u> Der foretages lettere oprydning under og ved måltidets afslutning, hvor der fortsat sidder enkelte beboere, som ikke er færdige med at spise. En medarbejder omdeler medicinen til flere beboere. Medarbejder henvender sig til beboeren, tilbyder medicinen og sikrer, at beboerne indtager medicinen.</p>
Personlig støtte og pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie ikke foretages praktiske opgaver, mens beboerne spiser, hvorimod der i andet observationsstudie ses eksempler på udførelse af praktiske opgaver under måltidet - og før alle beboere er helt færdige med deres frokost.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er meget tilfredsstillende fokus på at sikre korrekt udlevering af dispenseret medicin.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>I formiddagstimerne opholder omkring 10 beboere sig i en fælles spisestue. Nogle beboere sidder og drikker en kop kaffe, imens andre beboere får en bid brød eller en skål yoghurt. Beboerne taler ikke så meget sammen, og der er ikke medarbejdere omkring beboerne til at understøtte det hyggelige samvær. Medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne.</p> <p>I den tilstødende stue sidder to beboere og taler med hinanden over en kop kaffe. Tilsynet bemærker, at der spiller popmusik i radioen på P4, hvilket i mindre grad virker målrettet de beboere, der opholder sig i spisestuen.</p> <p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne fremstår rene og ryddelige. Der står pottplanter på bordene, der er skilt ad og sat med mellemrum af hensyn til Covid-19 situationen. På væggene hænger billeder af aktiviteter, der har været afholdt. Under fjernsynet står en kurv med garn til strikkesøj.</p> <p>Tilsynet observerer en situation, hvor en beboer flere gange giver udtryk for over for forskellige medarbejdere, at hun gerne vil ovenpå. Medarbejder forklarer på en respektfuld og pædagogisk måde, at der er en meget kraftig influenza i omløb, hvorfor medarbejder og beboer ikke kan gå sammen ovenpå. Medarbejder spørger beboer, om hun vil have noget at drikke i stedet. Det takker beboer ja til.</p> <p>Under tilsynet om lørdagen observeres respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. På tilsynets rundgang på fællesarealer overværer tilsynet en samtale mellem beboer og medarbejder. Samtalen foregår i beboerens bolig. Medarbejder fortæller beboeren, at hun vil gå, men at hun kommer tilbage om kort tid igen og hjælper beboeren yderligere. Beboeren takker. Kort tid herefter kommer medarbejderen tilbage til beboerens bolig. Medarbejder banker på døren, inden hun går ind.</p>

	<p>I en anden situation observeres en medarbejder, der banker på en beboers dør. Medarbejder hilser glad og frisk med et "Hej" og nævner beboerens navn. Medarbejder spørger beboeren, om de skal se at få hende klippet. Beboeren smågriner og takker overbevisende ja hertil. Tilsynet kan efterfølgende høre, at beboer og medarbejder griner sammen og har en god dialog.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer ikke eksempler på sociale aktiviteter på afdelingsniveau. Tilsynet får oplyst, at plejehjemmet normalt har et varieret tilbud om aktiviteter, men at man på grund af Covid-19 restriktionerne oplever visse begrænsninger. En medarbejder oplyser, at man går ture, når det er muligt, eller laver mindre aktiviteter på afdelingsniveau. F.eks. spilles et spil eller bages en kage.</p> <p>På grund af Covid-19 tilbydes aktiviteter efter en turnusordning, og der er tilbud om en fast aktivitetsdag på ugentligt basis på afdelingerne. Plejehjemmet har velfærdsmedarbejdere og pædagoger, der blandt andet varetager planlægning og koordinering af aktiviteter.</p> <p>Tilsynet får oplyst af den nye forstander, at man pt. er i proces med at redefinere, hvordan aktiviteter både på afdelingsniveau og større fælles aktiviteter fremadrettet skal foregå. Ledelsesmæssigt italesættes ønske om større fokus på aktiviteter på afdelingsniveau - frem for de helt store fælles-aktiviteter - for bedre at kunne imødekomme beboernes behov og ønsker.</p> <p>På tilsynet om lørdagen taler den tilsynsførende med en beboer, som spiser morgenmad. Beboeren fortæller, at hun som regel sidder alene, men ikke har noget imod dette. En medarbejder spørger beboeren, om hun i går deltog i middagen på anden etage. Beboer bekræfter, men giver udtryk for, at hun fremadrettet ønsker at blive på egen etage til måltiderne. Medarbejder forsøger at motivere beboeren til at give det en chance endnu en gang og fortæller beboeren, at samvær med andre er godt for beboeren.</p> <p>En beboer bliver hjulpet til den fælles spisestue af en medarbejder. Medarbejder tilbereder og serverer morgenmadsen og sikrer sig, at begge beboere har det, de skal bruge.</p> <p>På en anden afdeling taler tilsynet med en beboer, der spiser morgenmad alene. Der spilles lidt højt musik i baggrunden. Tilsynet spørger beboeren, om hun lytter til musikken og kan lide det. Beboeren svarer med et smil "ja, det er meget hyggeligt. Der var en, der spurgte mig, om hun skulle sætte musik på, og det sagde jeg ja tak til".</p> <p>På anden afdeling spilles afdæmpet klassisk musik.</p> <p>Om lørdagen er der generelt stille på fællesarealerne i morgen- og formiddagstimerne. Medarbejderne er primært optaget af morgendagens opgaver, og sidder derfor ikke med ved morgenbordene.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der generelt er stille på afdelingerne, da medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne. Tilsynet vurderer, at der imellem afdelingerne er forskel på, hvorvidt beboerne vælger at opholde sig på fællesarealerne eller ej. Tilsynet vurderer, at der med fordel kan rettes et fagligt fokus på at sikre aktivitetstilbud til de beboere, der måtte have interesse herfor.</p> <p>Tilsynet anerkender den ledelsesmæssige italesættelse af behovet for redefinering af tilbud om aktiviteter målrettet plejehjemmets målgruppe.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet.</p> <p>Beboere udtaler f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er dejligt - skønt", og jeg er meget, meget glad for at være her". Ifølge beboer er omgivelserne og personalet fantastiske, og der er styr på det. Beboer oplever, at personalet støtter beboer i at gøre, hvad han gerne vil - "til punkt og prikke"</i> • <i>"Jeg har det godt her. Her er næstekærlighed"</i> • <i>"Jeg er da glad for at være her. Det er jeg bestemt"</i> • <i>"Jeg er næsten lige flyttet ind, men kan lide at være her".</i> • <i>"Her er rart at bo - dejlige omgivelser"</i> <p>En beboer fortæller, at vedkommende har haft Corona og stadig er lidt træt herefter. Beboeren oplever, at medarbejderne har været søde til at hjælpe og støtte under forløbet.</p> <p>Et par beboere nævner, at de kan mærke, at der på grund af Corona er begrænsede tilbud om aktiviteter.</p> <p>Et par af beboerne har svært ved at svare detaljeret på spørgsmål om oplevelsen af livskvalitet. Tilsynet bemærker, at disse beboere fremstår trygge og i trivsel.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for at opleve selvbestemmelse, og at der spørges ind til ønsker og vaner.</p> <p>Beboere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer og spørger mig, og så svarer jeg". "Hvis der er problemer, så taler vi om det, men det har jeg ikke oplevet endnu. Hjælpen er allertid der".</i> • <i>"De gør det, man beder dem om". Beboeren oplever, at der er respekt for beboerens valg om primært at ville opholde sig i sin bolig. "Jeg betaler for boligen og er bevidst om, at det er mig, der bestemmer her"</i> • <i>"Der er medarbejdere, som gerne vil bestemme og f.eks. siger, at "nu synes jeg, du skal gå ud og gøre det og det". Hvis beboer siger fra, bliver det som udgangspunkt respektfuldt modtaget. Tilsynsførende vurderer, at der her er tale om, at medarbejderne motiverer beboeren til at være mest mulig aktiv i plejen.</i> <p>En beboer synes, at hun selv kan bestemme og gøre, hvad hun har lyst til. Beboeren giver bare besked til medarbejderne, hvis hun går eller kører en tur. Beboeren har oplevelsen af selv at bestemme sin døgnrytme.</p> <p>Beboerne kan generelt ikke redegøre for kendskab til og brugen af klippekortsordningen.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for at være trygge ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>Beboerne udtaler blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er 100% tryg. Her er meget stille og roligt, personalet er roligt - det er dejligt og trygt"</i> • <i>"Man kan altid få fat i nogen, hvis man føler sig utilpas"</i> • <i>"Nyder de dejlige omgivelser, og medarbejderne er søde".</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet.

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboere giver generelt udtryk for, at de får den hjælp og støtte, de har brug for. Et par beboere har kommentarer hertil i forhold til hjælpen til toiletbesøg.</p> <p>En af beboerne oplyser, at hun en enkelt gang har fået at vide, at hun måtte vente med toiletbesøg til vagtskifte. Beboeren husker ikke, hvornår hændelsen skete og har ikke oplevet dette hverken før eller siden. Tilsynsførende informerer ledelsen om beboerens oplevelse, som vil følge op herpå.</p> <p>Anden beboer fortæller, at hun ikke i alle situationer oplever at få tilbudt de toiletbesøg, hun har brug for før et måltid. Beboeren får fast hjælp til toiletbesøg efter maden. Beboeren oplever, at dette er en fast rutine hos medarbejderne og er godt tilfreds hermed. Tilsynet drøfter beboerens oplevelse med ledelsen. Tilsynet får oplyst, at beboeren normalt plejer at være god til at gøre opmærksom på forhold, der ikke lever op til beboerens forventninger. Beboeren har ikke tidligere givet udtryk for utilfredshed med manglende tilbud om toiletbesøg før maden. Ledelsen vil sikre, at opmærksomheden på beboerens behov for tilbud om toiletbesøg skærpes, og at man i samarbejde med beboeren vil evaluere på indsatsen.</p> <p>Beboerne oplever, at de får den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter.</p> <p>Beboere, der kan besvare spørgsmål relateret til den rehabiliterende tilgang, giver udtryk for, at de gives muligheden for at gøre det, de selv magter.</p> <p>En beboer fortæller, at han gør de fleste ting selv og får hjælp ved behov. Beboer reder selv seng og ordner sin bolig: <i>"Jeg hader rod og har altid gjort det"</i>. Ifølge beboeren er medarbejderne lyttende og følger op på hans ønsker.</p> <p>En beboer udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne er imødekommende i forhold til beboerens behov for blød kost.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at ved behov for at klage ville de henvende sig til personalet.</p>
Observation	Beboerne fremstår velsoignerede, og deres hjælpemidler er rengjorte.
Kontinuitet i støtten	<p>Flere beboere har hukommelsesmæssige udfordringer og husker derfor ikke helt, hvorvidt de har en kontaktperson. En beboer fortæller, at vedkommende har en kontaktperson. Beboeren husker ikke helt, hvad hun bruger vedkommende til, men italesætter, at hvis der er problemer, henvender hun sig til kontaktpersonen.</p> <p>Beboerne giver udtryk for oplevelsen af, at der kommer mange vikarer på plejehjemmet, men at de også møder mange medarbejdere, de kender godt.</p> <p>To beboere har oplevelsen af, at vikarer ikke altid kender til opgaven, der skal udføres.</p> <p>Beboere udtrykker, at der bliver fulgt op på aftaler.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Beboerne giver generelt udtryk for, at de får den hjælp og støtte, de har brug for. Et par beboere har bemærkninger hertil i forhold til tilbud om toiletbesøg. Det er tilsynets vurdering, at man ledelsesmæssigt nærmere vil afklare baggrunden for de to beboeres oplevelse og sikre de nødvendige indsatser fremadrettet.

Beboerne fremstår velsoignerede, og hjælpemidler er rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne kender plejepersonalet, men at de samtidigt oplever, at der er mange vikarer/afløsere på plejehjemmet. To beboere har oplevelsen af, at vikarer ikke altid kender til opgaven, der skal udføres.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever overholdelse af aftaler, og at de er bekendte med, hvor de kan henvende sig ved eventuelt behov for at klage.

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse

Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	Beboerne kan ikke svare på spørgsmål om organisatorisk borgerinddragelse eller har ikke erfaringer hermed.

Tilsynets samlede vurdering -

Tilsynet kan ikke foretage vurdering heraf.

Mål 4: Kontakt

Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog fra medarbejdernes side. Beboere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne er søde og rare - der er skam ikke noget".</i> Ifølge beboer kan man altid spørge, hvis der er noget. <i>"Medarbejderne lytter og er hjælpsomme. De er meget ligetil".</i> • <i>"Det er nogle søde mennesker, der er her"</i> • <i>"Omgangstonen er meget fin"</i> • <i>"Der er en munter tone her - det kan jeg godt lide"</i> • <i>"Medarbejderne er søde og rare".</i> <p>En beboer fortæller, at der er medarbejdere, som imødekommer den tone, beboeren bedst kan lide rigtig godt, mens andre har en lidt for fri tone til beboerens smag.</p> <p>I forhold til tilbud om aktiviteter bemærker beboere, at der på grund af Corona situationen kun er begrænsede tilbud. Et par beboere savner aktivitetstilbud og ser frem til en mere normal hverdag.</p> <p>En beboer fortæller, at han ikke umiddelbart savner aktivitetstilbuddene, da han nyder at passe sig selv og opholde sig i egen bolig. Beboeren fortæller, at han har deltaget på udflugter og været på gåture, som han holder af.</p> <p>Anden beboer er lige flyttet ind på plejehjemmet og beskriver, at han endnu ikke er helt klar til at deltage i fælles aktiviteter, men tænker, at det nok skal komme.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog fra medarbejdernes side. Dog fraset en enkelt beboer, som indimellem oplever en lidt for fri tone fra medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af tilbud om aktiviteter. Nogle beboere savner aktivitetstilbud på afdelingsniveau og ser frem til en mere normal hverdag uden Covid-19 restriktioner, mens det for andre beboere ikke fylder så meget i hverdagen.

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

Emne	Data
Overgange	Beboerne kan ikke svare på spørgsmål relateret til overgange mellem sektorer.

Tilsynets samlede vurdering -

Tilsynet kan ikke foretage vurdering heraf.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE**Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes meget med dokumentationen og at sikre den røde tråd. En medarbejder fortæller, at hun har modtaget en god introduktionen i forbindelse sin ansættelse.</p> <p>Der foretages audits på både dokumentation og medicin ved plejehjemmets sygeplejersker. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er ved at blive skabt en struktur for opfølgning på både dokumentations- og medicinaudits. Dette bliver i særdeleshed hjulpet på vej ved, at der er ved at være ansat mere fast personale i huset.</p> <p>Et andet fokus i kvalitetsarbejdet har været på oprydning på fællesarealerne, herunder i forhold til medicin, opbevaring af remedier til personlig pleje mv.</p> <p>Ifølge medarbejderne er der ved at blive sat struktur på de faglige udvalg, der skal være på plejehjemmet, fx i forhold til demens og forflytninger.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne fortæller, at det er afgørende for en god kommunikation at være lyttende og sikre ligeværdighed. Kommunikationen tilpasses den enkelte beboer, da alle mennesker er forskellige. Det er således forskelligt, hvilken tilgang den enkelte beboer ønsker og profiterer af. Medarbejderne nævner, at de både gør brug af verbal og nonverbal kommunikation.

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Beboernes inddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse sikres blandt andet gennem indflytningssamtalen, hvor både leder og beboers kontaktperson deltager. I mange tilfælde deltager ligeledes en terapeut. Ved indflytningssamtalen er det hensigten, at der tages hul på beboernes livshistorier, hvis de ønsker dette.</p> <p>I den daglige pleje og omsorg for beboerne spørges ind til deres ønsker og behov, og de inddrages i forhold til, hvordan de ønsker, at plejen leveres. Det er vigtigt at respektere beboernes til- og fravalg.</p> <p>Vedrørende beboere, der ikke kan give udtryk for deres ønsker og behov, kan der fx trækkes på beboernes pårørende. Det er desuden vigtigt at observere beboernes reaktioner på forskellige tiltag og handle i overensstemmelse med reaktionen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der i høj grad gøres brug af klippekortet. Dette bruges fx til gåture, indkøb og en-til-en-tid i boligen. Der gøres ligeledes brug af plejehjemmets sansevogn, der kan stimulere beboerne efter behov.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller vedrørende rehabilitering, at de forsøger at inddrage beboernes ressourcer i videst muligt omfang. Ifølge medarbejderne er rehabilitering en integreret del af den daglige pleje og praktiske hjælp. Beboerne motiveres til fx at deltage i den personlige pleje, under måltidet og i forbindelse med praktiske opgaver på fællesarealerne. Vedrørende måltidet fortæller medarbejderne, at det på nuværende tidspunkt er svært at arbejde rehabiliterende.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Vedrørende samarbejde fortæller medarbejderne, at det lige nu er udfordret grundet zoneopdelingen. Under normale omstændigheder er det dog medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kan trække på mange forskellige fagligheder i form af fx sygeplejersker, læge, pædagoger og terapeuter. Ifølge medarbejderne arbejder de med udgangspunkt i Københavns Kommunes Indsatskatalog. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for at gøre brug af de kompetencer, man har. Det er ligeledes medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling.</p> <p>Hver formiddag afholdes møde med et fagligt fokus i forlængelse af medarbejdernes frokostpause. Her bruges afdelingernes e-tavler til at gennemgå relevante problematikker hos beboerne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er de meget opmærksomme på at dokumentere og formidle viden om borgernes støtte/forløb til tværfaglige samarbejdspartnere.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterende kan redegøre for, hvordan hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang, samt hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser.</p>	

<p>Mål 3: Sikkerhed</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Ifølge medarbejderne opnår mange beboere en oplevelse af tryghed, når de føler sig hørt. Det er vigtigt at være nærværende og at give beboerne en oplevelse af, at medarbejderne er der for dem.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes sundhedsfremmende og forebyggende i relation til fx tryksår, fald, ernæring, væske og infektioner. Medarbejderne fortæller, at de samarbejder med terapeuter om hjælpemidler i relation til fx tryk og fald.</p>

	<p>Der udføres faldudredning, ernæringscreeninger og vægtmålinger. Sundhedsfaglige problematikker relateret til beboernes sikkerhed drøftes fx på morgen- og formiddagsmøder.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der gives 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>Medarbejderne fortæller, at plejen planlægges med udgangspunkt i kontaktpersonordningen, kontinuitet og medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Plejen planlægges enten dagen før, opgaverne skal udføres, eller om morgenen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de bliver forstyrret af telefoner, der ringer. Det kan være svært at udføre en uforstyrret pleje hos beboerne. Medarbejderne fremhæver dog en oplevelse af, at plejehjemmets leder er bekendt med problematikken og er i gang med at finde en løsning.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til tilbagemeldinger ved ændringer i en borgers tilstand eller støtte.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at de kan udføre dokumentation uden forstyrrelser. Det er ligeledes deres oplevelse, at der er gode muligheder for at få hjælp og sparring i relation til dokumentationsopgaven.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger VAR rigtig meget fx i tilfælde af tvivl om, hvordan en opgave skal udføres. VAR tilgås via tablet og bruges mindst en gang om ugen i forbindelse med måling af BMI. Derudover kan der findes forskellige lokale vejledninger og procedurer på kommunens intranet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at VAR anvendes som dagligt arbejdsredskab.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Det er som udgangspunkt beboernes kontaktpersoner, der udfylder besøgsplanerne. Besøgsplanen skal være startet op inden for tre dage efter indflytning og skal herefter opdateres løbende. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanerne bruges som et dynamisk arbejdsredskab. Medarbejderne fortæller, at de orienterer sig i besøgsplaner hos beboere, som de ikke er vant til at udføre pleje hos. Det er medarbejdernes oplevelse, at vikarer ikke altid orienterer sig i besøgsplanerne. De orienteres dog mundtligt om plejen hos beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er usikre i forhold til, om vikarer fx skal udføre pleje hos beboere med Covid-19 i særlige situationer, hvor der er brug for vikarens kompetencer. Leder oplyser efterfølgende, at nogle vikarer har sagt fra over for</p>

	<p>plejen af beboere, der er smittet med Covid-19, og at man er i dialog med vikarbureauet herom.</p> <p>Der er udarbejdet en tjekliste, der skal anvendes i introduktionen af blandt andet vikarer. Tjekliste skal godkendes af ledelsen i den kommende uge og implementeres herefter.</p>
Handlingsanvisninger	Medarbejderne er bekendte med, hvornår der skal oprettes handlingsanvisninger, samt hvordan der arbejdes med handlingsanvisningerne. Der linkes eller henvises til VAR i handlingsanvisninger.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger og anvender disse som de arbejdsredskaber, de er tiltænkt.	

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

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

Tak for tilsendt rapport.

Jeg har følgende bemærkninger til tilsynsrapporten:

Mål 2

Plejhjemmet har oplevet et fald i antallet af indlæggelser i forbindelse med deltagelse i projekt relateret til forebyggelse af indlæggelser. Efter projektets afslutning er antallet af indlæggelser begyndt at stige lidt igen, hvorfor der ledelsesmæssigt Skal slettes, dette er en misforståelse. Beskrivelsen af arbejdet med forebyggelse af indlæggelser, er med udgangspunkt i mit arbejde som forstander på et andet plejehjem. Det er korrekt at vi snarest skal implementere triagering, som bl.a kan understøtte arbejdet med at forebygge indlæggelser.

BDO: Slettet i rapporten.

Mål 3

Skal rettes til:

Plejecentret er organiseret med en forstander for Poppelbo-Lærkebo og en afdelingsleder på hver afdeling. En sygeplejefaglig leder går på tværs af alle afdelingerne og har den faglige ledelse af sygeplejerskerne.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Camilla Norby Larsen

Forstander

Poppelbo, Lærkebo, Aktivitetscenter Brønshøj

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.