

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 2019

INDHOLD

| | | |
|-----|--|----|
| 1.0 | Formalia | 2 |
| 2.0 | Vurdering | 3 |
| 2.1 | Tilsynets samlede vurdering | 3 |
| 2.2 | Tilsynets bemærkninger og anbefalinger | 4 |
| 3.0 | Datagrundlag | 5 |
| 3.1 | Interview med ledelse | 5 |
| 3.2 | Observationsstudier | 7 |
| 3.3 | Interview med beboere | 9 |
| 3.4 | Gruppeinterview af medarbejdere | 11 |
| 4.0 | Tilsynets formål og metode | 14 |
| 4.1 | Formål og indhold | 14 |
| 4.2 | Metode | 14 |
| 4.3 | Vurderingsskala | 15 |
| 4.4 | Tilsynets tilrettelæggelse | 16 |
| 5.0 | Yderligere oplysninger | 17 |
| 6.0 | Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 18 |
| 7.0 | Bilag - Formel høring | 19 |

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

FORMALIA

| |
|---|
| Plejecentrets navn og adresse |
| Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 Brønshøj |
| Leder |
| Sussie Lysholm |
| Antal boliger |
| 39 boliger |
| Dato for tilsynsbesøg |
| Den 13. juni 2019 |
| Datagrundlag |
| Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (4 social- og sundhedsassistenter) |
| Tilsynsførende |
| Margit Kure, Senior manager, sygeplejerske og MHM |

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter Louise Mariehjemmet.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har målrettet fokus på kvalitetsarbejdet, og arbejder systematisk med fortsat udvikling af den samlede kvalitet i forhold til målrettet træning og coaching til ledelsen, teamkoordinatorer og medarbejdere samt strategisk fokus på beboernes livskvalitet, herunder inddragelse og indflydelse i hverdagen. Kvalitetsarbejdet er velorganiseret med metoder og arbejdsgange, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden som den enkelte beboer.

I forbindelse med observationsstudie er vurderingen, at kommunikationen er anerkendende og respektfuld, men hvor tilsynet bemærker, at beboer bliver tiltalt med kælenavn. Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og hvor medarbejdernes tilgang og adfærd virker tryghedsskabende og beroligende. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at de udfører støtten hensigtsmæssigt, og uden at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Plejen udføres med hensyntagen til beboers helhedssituation og ønsker og samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde.

Vurderingen er, at der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen og med tilstedeværelse af medarbejdere. Omgangsformen og tonen mellem medarbejdere og beboere er respektfuld og anerkendende og tager udgangspunkt i den enkelte beboers livssituation og behov.

Beboerne har i høj grad følelsen af frihed til selv at bestemme og indflydelse på egen hverdag. Beboerne oplever en indholdsrig hverdag, som bidrager til livskvalitet og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. En beboer giver dog udtryk for at savne mere fællesskab med ligestillede og flere aktiviteter for herrer. Beboerne er trygge ved at bo på plejecentret - blandt andet fordi de faste medarbejdere tager hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger. Den tildelte indsats svarer til beboernes behov, og beboerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Det vurderes ligeledes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og at beboerne kender medarbejderne. Beboerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene. Beboerne bliver inddraget i de daglige gøremål og bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer. Beboerne har i høj grad indflydelse på både fælles og individuelle aktiviteter, som tager afsæt i deres ønsker. Kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkendende, og hvor medarbejderne giver sig tid i mødet med beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag og implementeringen af nye tiltag. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i høj grad fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret i hverdagen. Beboerne inddrages i de daglige opgaver og vurderingen er, at rehabilitering indgår som en naturlig og integreret del i hverdagen. Medarbejderne kan fagligt redegøre for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed samt for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Det er ligeledes vurderingen, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges, samt kan redegøre for ansvarsfordeling og indhold samt funktion af besøgsplanen.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

| Bemærkninger | Anbefalinger |
|--|---|
| Tilsynet bliver opmærksom på, at en beboer savner fællesskab med ligestillede og flere mandlige aktiviteter. | Tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejdere i den konkrete situation afstemmer forventninger med beboeren og overvejer, om de i højere grad har mulighed for at imødekomme ønsket til flere mandlige aktiviteter og fællesskaber. |
| Under observationsstudie bemærker tilsynet, at medarbejder tiltaler beboer med kælenavn | Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter brugen af kælenavn til beboere i forhold til respektfuld kommunikation og etisk adfærd. |

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

| Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet? | <p>Leder fortæller, at plejecentret ikke er indrettet med skærmet afsnit, men har en del beboere med demens. Beboerne er fordelt i de enkelte afdelinger, og den nye indretning med mindre hyggekrege og nicher har givet bedre mulighed for at skærme beboere. Alle medarbejdere har modtaget supervision i den teoretiske referencerammer Tom Kitwood, som bruges aktivt i hverdagen, og der er fortsat supervision hver måned, hvor de udvælger en beboer eller svære problemstillinger, som de drøfter fra gang til gang. Til disse møder deltager ledelse, teamkoordinatorer og borgerens kontaktperson.</p> <p>Plejecentret har eget produktionskøkken, og som noget nyt spiser beboerne i de respektive afdelinger mod tidligere i én fælles spisestue. Der er ansat kok, slagter og ernæringsassistent, og der er målrettet fokus på beboernes ernæring og forskellige kostformer, herunder dysfagikost. Beboerne har indflydelse på menu via de månedlige afdelingsvise beboerrådsmøder med deltagelse af køkkenpersonale, hvor der bliver talt ønsker til retter og menuplan samt via den løbende opfølgning i hverdagen. For at styrke helhed og kontinuitet er det besluttet, at køkkenet skal kobles på journalsystemet, så de kan tilgå beboernes journaler.</p> <p>Der afholdes faste ugentlige temamøder i hver afdeling med borgergennemgang og faglige drøftelser med fokus på kerneopgaven, og der er ugentlige fællesmøder med alle faggrupper med fast dagsorden og fagligt indhold.</p> <p>Der er fokus på at opbygge og bevare den gode relation mellem beboere og medarbejdere, og det er et bevidst valg, at medarbejderne ikke roterer imellem vagter. Medarbejderne har hver en beboergruppe, som de er ansvarlige for, for at sikre kontinuitet og nærvær, styrke samarbejdet mellem medarbejdere, beboere og deres pårørende.</p> <p>Der arbejdes ikke med forbedringsindsatsen på plejecentret. På plejecentret arbejdes der med målrettet træning og coaching til ledelsesgruppen. I forhold til beboerne arbejder plejecentret med et strategisk fokus på, hvad resten af beboernes liv skal fyldes ud med, og hvor de målrettet arbejder med inddragelse, indflydelse og livskvalitet. Via samtaler, den gode dialog og gode relation udarbejdes mål og delmål, som beboerne definerer sammen med medarbejderne. Mål kan omhandle et ønske om at øge et funktionsniveau, men det kan også være ønsker til oplevelser, som medarbejderne i vid udstrækning forsøger at understøtte. På baggrund af beboerønsker er plejecentret ved at planlægge en beboerferie. Den beboergruppeansvarlige er ansvarlig for dialogen med beboerne omkring deres ønsker, således at hverdagens aktiviteter tager afsæt i individuelle ønsker.</p> |

| | |
|--|--|
| | Medarbejderne er ansvarlige for dagens indhold i de enkelte afdelinger, både de planlagte og spontane, som støttes op af en medarbejder, som arbejder med fællesaktiviteter om formiddagen og individuelle aktiviteter om eftermiddagen. |
| Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder? | Plejecentret har brugt meget tid på implementering af ny dokumentationspraksis i forhold til ansvar og roller, samt hvordan og hvornår der skal dokumenteres. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at plejecentret har målrettet fokus på kvalitetsarbejdet og arbejder systematisk med fortsat udvikling af den samlede kvalitet, eksempelvis i forhold til målrettet træning og coaching til ledergruppen, teamkoordinatorer og medarbejdere samt strategisk fokus på beboernes livskvalitet, herunder inddragelse og indflydelse i hverdagen. | |

| | |
|---|---|
| Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde | |
| Emne | Data |
| Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret? | <p>Leder oplyser, at der organisatorisk er to sygeplejefaglige ledere til de tre teams, hvor den ene faglige leder også er uddannelsesansvarlig. Grupperne er organiseret i selvstyrende teams med social- og sundhedshjælpere og med overvægt af social- og sundhedsassistenter. I aften- og nattevagt er der sygeplejerske eller ansvarshavende social- og sundhedsassistent, og ved akut behov kan den sygeplejefaglige leder kontaktes.</p> <p>De tre teams er selvtilrettelæggende og planlægger dagens opgaver, som understøttes af Sekoiaskærme i borgernes boliger. Medarbejderne foretager den løbende dokumentation og opfølgning på opgaver i en og samme arbejdsgang, og det vil snart blive muligt at tilgå VAR på Sekoiaskærme.</p> <p>Hvert team har teamkoordinator i dag- og aftenvagt, som er ansvarlig for vagtplan i eget team samt den daglige koordinering og samarbejde på tværs.</p> <p>For at styrke den faglige pædagogiske sparring omkring beboere med demens er der ansat pædagog i aftenvagt, ligesom en social- og sundhedsassistent er uddannet pædagog. Leder ønsker en yderligere styrkelse af de pædagogiske kompetencer med pædagoger i hvert team.</p> <p>Der kommer fysioterapeut to gange ugentlig, og ved behov kan kommunens ergoterapeuter kontaktes.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er velorganiseret med metoder og arbejdsgange, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden og den enkelte beboer. | |

| | |
|--|---|
| Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på? | |
| Emne | Data |
| Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet? | Observere, om der er en god stemning og atmosfære i fællesskabet. |

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

| Mål 1: Interaktion og medinddragelse | |
|---|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje</u></p> <p>Medarbejderne henvender sig til beboeren, som ligger i sengen. Begge medarbejdere hilser og forbereder beboeren kort på det, der skal ske.</p> <p>Medarbejder sørger for øjenkontakt og taler tydeligt og kortfattet, da beboer er hukommelsessvækket og har behov for korte præcise beskeder. Den ene medarbejder holder beboer i hånden, beroliger og afleder undervejs. Medarbejderne taler til beboeren i en respektfuld og anerkendende tone. Begge medarbejdere udviser en rolig adfærd under hele forløbet.</p> <p>Den ene medarbejder tiltaler beboeren med kælenavn og redegør efterfølgende for at anvendelse af kælenavne kun sker i begrænset omfang.</p> |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje</u></p> <p>Medarbejderne hjælper nænsomt beboeren med den personlige pleje. Beboer deltager ikke i den personlige pleje og giver indimellem udtryk for ubehag. Den ene medarbejder taler beroligende med beboeren, imens den anden medarbejder udfører den personlige pleje. Medarbejder afpasser hjælpen ved at aflæse beboer og forsøger at udføre hjælpen omhyggeligt, men hurtigt for hermed at udviser respekt for beboerens selvbestemmelsesret.</p> |
| Rehabilitering | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje</u></p> <p>Beboer har på grund af sin svækkede helhedstilstand vanskeligt ved at bidrage undervejs. Medarbejder inddrager beboer gennem den løbende dialog og hjælper beboeren med fx at tage fat og holde fast, hvilket gør beboeren tryk i situationen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld, men hvor tilsynet bemærker, at beboer bliver tiltalt med kælenavn. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og medarbejdernes tilgang og adfærd er trygheds- skabende og beroligende.</p> | |

| Mål 2: Arbejdsgange | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Organisering af arbejdet | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje</u></p> <p>Plejen tilrettelægges af medarbejder, som placerer de relevante remedier til personlige pleje på sengebord og inden for rækkevidde.</p> <p>Medarbejderne forlader ikke boligen, mens der udføres pleje, og har ingen afbrydelser.</p> <p>Medarbejder anvender korrekt håndhygiejne gennem hele processen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at de udfører støtten hensigtsmæssigt, og uden at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.</p> | |

| Mål 3: Faglige opgaver | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Praktisk støtte | <p><u>Daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejder afslutter opgaven med daglig oprydning, snavsetøjshåndtering, som placeres i kurv i boligen, samt tømmer skraldespand. Medarbejder forespørger, om borger ønsker, at gardinerne trækkes fra.</p> |
| Personlig pleje | <p><u>Observationsstudie af personlige pleje</u></p> <p>Beboer får nænsom hjælp til personlig pleje i sengen af to medarbejdere. Den ene medarbejder beroliger beboeren undervejs, mens den anden medarbejder udfører plejeopgaven. Medarbejder taler løbende med beboeren for at berolige og aflede ved at tale om hverdagsemner, som eksempelvis vejret. Medarbejder spørger løbende ind til beboernes accept og tryghed, og beboerne bekræfter indimellem med et smil. Beboeren har en sart pergamentagtig hud, og medarbejder smører nænsomt og sparsomt med creme på særlige udsatte steder.</p> <p>Beboer tilbydes mundpleje og adspørges, om hun ønsker parfume, hvilket beboer afslår. Beboer tilbydes proteindrik, væske og medicin, og medarbejder spørger afslutningsvis, om beboerne ligger godt.</p> <p>Medarbejder følger afslutningsvis op og foretager dokumentation på beboers Sekoiaskærm.</p> <p>Beboer fremstår velsoigneret og veltilpas.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at plejen udføres med hensyntagen til beboers helhedssituation og ønsker, samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. | |

| Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Fællesarealer | <p>Fællesarealer i alle tre afdelinger er nyrenoverede og fremstår lyse og venlige og med en hjemlig indretning med billeder, udsmykning på vægge, grønne planter, akvarie og fugle. Afdelingerne er indrettet med mindre nicher og hyggelokke, hvor beboerne kan sidde, og afskærmning mellem gang og spise/opholdsrum bidrager til ro særlig omkring måltidet.</p> <p>Beboerne spiser i de respektive afdelingers spisestue, hvor der er pænt dækket borde med dug og blomster.</p> <p>I en afdeling bemærker tilsynet en beboer, som ofte påkalder sig opmærksomhed fra sin bolig. Medarbejder fortæller faglig reflekteret omkring indsatser for at imødekomme beboerens adfærd.</p> <p>Der er pænt og ryddeligt på alle fællesarealer.</p> |
| Sociale aktiviteter | <p>Beboerne spiser i de respektive spise-/opholdsstuer. Der sidder medarbejdere med under måltidet, som hjælper og guider beboere efter behov. Der er en god og uformel stemning og atmosfære og god dialog over bordet, hvor der bliver talt om emner, som beboerne motiveres og støttes til at bringe op fra deres tidligere liv.</p> <p>Der er ro under måltidet og ingen forstyrrende elementer, såsom TV og musik - der høres fuglekvidder i baggrunden.</p> <p>Medarbejderne er synligt til stede og sammen med beboerne. Eksempelvis sidder en medarbejder sammen med en beboer og skræller et æble. I en anden afdeling sidder en medarbejder sammen med to beboere i en sofa og hygger, og flere steder ses beboere på fællesarealer, som er i gang med avislæsning samt se nyheder i TV etc.</p> |

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen og med tilstedeværelse af medarbejdere. Omgangsformen og tonen mellem medarbejdere og beboere er respektfuld og anerkendende og tager udgangspunkt i den enkelte beboers livssituation og behov.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

| Emne | Data |
|-----------------|--|
| Livskvalitet | De beboere, som kan udtrykke sig, er alle meget tilfredse med at bo på plejecentret og oplever, at de har mulighed for at videreføre det liv, som de tidligere har haft. Beboerne deltager i aktiviteter efter lyst og ønske, men har også mulighed for at trække sig tilbage og være private i egen bolig. En af beboerne savner lidt mere herreselskab og efterlyser flere herreaktiviteter, eksempelvis et værksted. Anden beboer er aktiv med håndarbejde, hygge og pasning af krydderurter på tagterrassen sammen med andre beboere og går selv ture i lokalområdet. |
| Selvbestemmelse | Beboerne oplever, at de i høj grad har friheden til at bestemme og indflydelse på deres hverdagen. Beboerne bliver løbende inddraget i hverdagen, hvor der bliver spurgt ind til deres ønsker, og hvor de opfordres til at give deres mening til kende. Beboerne fortæller om flere emner, som er blevet drøftet på deres beboerrådsmøder, som afholdes hver 14. dag, og ved særlige problemstillinger eller opmærksomhedspunkter bliver der indkaldt til bestyrelsesmøde. Eksempelvis har beboerne fået krydderi i afdelingerne, så de selv kan krydre deres mad og surt i køleskab til fælles afbenyttelse. Beboerne oplever, at de i høj grad har mulighed for at sætte deres præg på hverdagen, og ønsker bliver, så vidt det er muligt, imødekommet. |
| Tryghed | Beboerne giver udtryk for, at de er meget trygge ved at bo på plejecentret. En af beboerne giver som forklaring, at der er styr og struktur på tingene, og at der ikke er noget, som er overladt til tilfældighederne. En anden beboer tilkendegiver, at hele atmosfæren og personalets adfærd skaber en varme og giver en høj grad af tryghed i hverdagen. Har beboerne sundhedsmæssige problemstillinger bliver dette drøftet med de faste medarbejdere, som lytter og handler efter behov. |

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad har følelsen af frihed til selv at bestemme og indflydelse på deres hverdag. Beboerne oplever en indholdsrig hverdag, som bidrager til livskvalitet, og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. En beboer savner dog lidt mere fællesskab med ligestillede og flere aktiviteter for herrer. Beboerne er trygge ved at bo på plejecentret - blandt andet fordi de faste medarbejdere tager hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

| Emne | Data |
|--------------------|---|
| Tildeling af hjælp | Beboerne tilkendegiver, at den hjælp, de får tilbudt, passer til det behov, de har, og at medarbejderne er fleksible i opgaveløsningen, hvor det altid er muligt at få mere hjælp ved tilstandsændringer. |

| | |
|---|--|
| Praktisk støtte | Beboerne er meget tilfredse med hjælpen og kvaliteten til rengøring, som tilbydes en gang ugentlig, og øvrige praktiske opgaver. En beboer tåler dårligt støv, da det kan forringe vejrtrækningen, men beboer taler med personalet, hvis der er behov for ekstra rengøring. Der observeres at være rent, pænt og ryddeligt i alle boliger |
| Personlig pleje | Borgerne oplever, at hjælpen i forhold til personlig pleje i høj grad svarer til deres behov og er meget tilfredse med hjælpen. Beboerne giver en række eksempler på, hvordan de inddrages i opgaveløsningen, og hvilke opgaver de selv varetager. Såvel beboere i boliger som på fællesområder fremstår alle velsoignerede. |
| Kontinuitet i plejen | Beboerne kender de medarbejdere, som kommer, og er i høj grad tilfredse med deres faste medarbejdere, som de oplever som fleksible, og som afstemmer hjælpen efter borgernes dagsform og ønsker. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at den tildelte indsats svarer til beboernes behov, og beboerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Det vurderes ligeledes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og at beboerne kender medarbejderne. Beboerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene. | |

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

| Emne | Data |
|--|--|
| Inddragelse og ressourcer | Beboerne oplever, at de i høj grad deltager i de daglige plejeopgaver og giver en række eksempler på, hvordan de inddrages i opgaveløsningen, og hvilke opgaver de selv varetager. Beboerne oplever at have stor indflydelse på dagens indhold og aktiviteter. En beboer holder sig dagligt i gang med fysiurgisk træning, hvor hun cykler og gangtræner, og beboer giver udtryk for, at hun har fået det fysisk meget bedre efter hun er flyttet ind på plejecentret. Der er kommet mere struktur på beboers træning og beboer forsøger at motivere andre til at træne. Aktiviteter planlægges i overvejende grad på baggrund af beboernes ønsker, og der tilrettelægges fællesaktiviteter hver formiddag og individuelle om eftermiddagen. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at beboerne bliver inddraget i de daglige gøremål, og at de bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge og udvikle egne ressourcer. Beboerne har i høj grad indflydelse på de daglige fælles og individuelle aktiviteter, som tager afsæt i deres ønsker. | |

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

| Emne | Data |
|--|--|
| Respekt og trivsel i hverdagen | Beboerne oplever, at der er en god omgangstone, og medarbejderne udviser en respektfuld kommunikation og adfærd, som tager afsæt i individuelle ønsker og behov. Der er både plads til sjov og alvor, og en beboer giver udtryk for, at medarbejderne er meget opmærksomme, hvis beboeren har brug for en snak. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd er kendetegnet ved at være respektfuld og anerkende, og hvor medarbejderne giver sig tid i mødet med beboerne. | |

| Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner | |
|--|--|
| Emne | Data |
| Overgang mellem sektorer | En enkel beboer kan fortælle, at forløbet omkring indlæggelse for få måneder siden forløb uproblematisk. De øvrige beboere har ikke oplevet forløb vedrørende overgange mellem sektorer. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet har ingen bemærkninger | |

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

| Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet | |
|--|---|
| Emne | Data |
| Fokus i kvalitetsarbejdet | <p>Implementeringen af Sekoiaskærme i beboernes boliger betyder, at de hurtigt kan tilgå beboernes dokumentation og give eksempler på, hvor det fungerer særligt godt, fx hos demente, eller ved en beboer, som bliver akut dårlig. Kommunikationen med de pårørende er styrket, da medarbejderne via skærmen kan kommunikere med de pårørende gennem mobil eller mail.</p> <p>Medarbejderne er gruppeansvarlige for en gruppe af beboere og har faste opfølgende samtaler med den enkelte hver 2-3 måned. Medarbejderne er beboernes advokat og særligt i situationer, hvor deres pårørende ønsker noget andet for beboeren. Via fælles møder mellem beboere og pårørende støtter og motiverer medarbejderne beboerne til at komme frem med deres ønsker og på denne måde få afstemt forventninger og evt. indgå kompromis.</p> <p>Medarbejderne har stort fokus på, hvad der gør beboerens hverdag værdig, og hvordan de kan hjælpe dem til at opnå livskvalitet, og de arbejder målrettet med beboerinddragelse og medbestemmelse i hverdagen.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på plejecentret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder med iværksatte tiltag og med at sikre implementeringen af de nye tiltag. | |

| Mål 2: Tilgang til arbejdet | |
|-----------------------------------|---|
| Emne | Data |
| Kommunikation | Medarbejderne fortæller, at en god kommunikation tager afsæt i den enkelte beboer samt at møde dem, hvor de er, og respektere individuelle ønsker og behov. Deres månedlige supervision med beboergennemgang bidrager til et nuanceret billede af beboerne, og medarbejderne giver konkrete eksempel på, hvordan det har givet nye perspektiver i mødet med beboerne. |
| Selvbestemmelse og medindflydelse | Medarbejderne har stort fokus på, hvad der gør beboerens hverdag værdig, og hvordan de kan hjælpe dem til at opnå livskvalitet. Medarbejderne udtrykker, at det handler om ikke at tage noget for givet. De arbejder med høj beboerinddragelse og medbestemmelse i hverdagens opgaver, og beboerne har stor indflydelse på dagens indhold med fælles og individuelle aktiviteter. |

| | |
|---|--|
| | <p>Der afholdes beboerrådsmøder hver 14. dag, hvor aktivitetsmedarbejder som oftest deltager, og hvor de drøfter emner i dagligdagen og dagens indhold og aktiviteter, ligesom køkkenpersonalet deltager en gang månedlig, hvor der drøftes ønsker til retter og menuplan.</p> <p>Der er enkelte aktiviteter for mænd, såsom gymnastik.</p> <p>En gang årligt foretages en tilfredsundersøgelse, hvor alle beboere får udleveret et spørgeskema, de skal udfylde - gerne sammen med de pårørende. Beboernes ønsker bliver indfriet, fx bad om aftenen, og ressourceplanlægning tager afsæt i beboernes behov på det givne tidspunkt.</p> |
| Rehabilitering | <p>Medarbejderne oplever, at rehabilitering er blevet en naturligt integreret del i de daglige opgaver. De støtter og motiverer beboerne til at gøre så meget som muligt selv, men respekterer og støtter også beboerne i at prioritere deres kræfter og overskud. Beboerne deltager efter lyst og formåen i fælles praktiske opgaver såsom borddækning, og der er mad- og bagegrupper. Beboerne er aktivt deltagende under måltidet og rydder af efter måden, og enkelte beboere varetager helt eller delvis rengøring i deres bolig.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, og medarbejderne har i høj grad fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret i hverdagen. Beboerne inddrages i de daglige opgaver og vurderingen er, at rehabilitering indgår som en naturlig og integreret del i hverdagen.</p> | |

| | |
|---|---|
| Mål 3: Sikkerhed | |
| Emne | Data |
| Tryghed og sikkerhed | <p>Teamdannelse understøtter kontinuitet til beboerne. Den gode relation vægtes højt, og kendskabet til beboerne har stor betydning. Livshistorien og kendskab til beboernes ønsker og vaner indgår naturligt som et værktøj for at skabe tillid og tryghed.</p> <p>Alle sundhedsmæssige problemstillinger udløser en handleplan, eksempelvis omkring ernæring, og der iværksættes relevante indsatser, fx hyppigere vejning, inddragelse af køkkenpersonale og beriget kost eller dysfagikost.</p> <p>Medarbejderne anvender TOBS og ISBAR, og de har gode muligheder for at inddrage sygeplejerske og praktiserende læge. Ved behov har de adgang til akutkasse og til at foretage diverse målinger. Medarbejderne har faste ugentlige teammøder med borgergennemgang, og fællesmøde to gange om ugen med deltagelse af alle teams med faglige drøftelser og med fast opsamling på supervision.</p> |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret og engageret redegør for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.</p> | |

| | |
|--|---|
| Mål 4: Arbejdsgange og organisering | |
| Emne | Data |
| Arbejdsgange i plejen | <p>Medarbejderne fortæller, at de er organiseret i selvstyrende teams, som selv planlægger og tilrettelægger dagens opgaver med afsæt i dagens ressourcer, beboerens faste medarbejder og hensyntagen til kompetencebehov. Medarbejderne møder ind i de respektive teams, hvor de læser på beboerne og får mundtlig overlevering fra nattevagt. Opgaverne tilgås på Sekoiaskærme i beboernes boliger, og medarbejderne kan foretage den løbende dokumentation og opfølgning på opgaver i en og samme arbejdsgang.</p> |

| | |
|---|--|
| | Medarbejderne oplever, at der er overensstemmelse mellem opgaver og kompetencer. De oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde i forhold til sparring, og de hjælper hinanden på tværs af afdelinger. Medarbejderne oplever, at delegationspraksis omkring sundhedsydelse er velfungerende og eksemplificere dette med individuel oplæring og kompetenceskemaer på hver enkelt medarbejder. |
| Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation | Medarbejderne er trygge i brugen af omsorgssystemet og oplever det positivt, at de kan dokumentere løbende på skærme hos beboerne i en og samme arbejdsgang. Medarbejderne ser frem til, at køkkenpersonalet ligeledes får adgang til beboernes journaler - dette vil styrke overblikket og understøtte samarbejdet omkring beboerne. |
| Instrukser og vejledninger | Medarbejderne oplyser, at instrukser mv. kan findes på F-drevet samt i mapper på kontoret og fortæller, at de snart skal implementere VAR. Medarbejderne oplyser, at de hyppigt gør brug af instrukser og vejledninger. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Det er ligeledes vurderingen, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges. | |

| | |
|---|--|
| Mål 5: Dokumentation | |
| Emne | Data |
| Besøgsplan | Den gruppeansvarlige, er ansvarlig for, at besøgsplanen udarbejdes samt sikrer en fyldestgørende og opdateret dokumentation, men i udgangspunktet er alle ansvarlige for, at dokumentationen er opdateret. Besøgsplaner anvendes aktivt af alle, herunder særligt afløsere, nye medarbejdere, elever, eller hvis man som fast medarbejder skal ind til en beboer i et andet team. Besøgsplanen er handlevejledende i forhold til den daglige indsats hos beboerne. |
| Tilsynets samlede vurdering - 1 | |
| Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for ansvarsfordeling og indhold samt funktion af besøgsplanen. | |

| | |
|---|----------------------------------|
| Mål 6: Observationer fra tilsynet | |
| Emne | Data |
| Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn | Tilsynet har ingen bemærkninger. |

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

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

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

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

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Tak for rapporten, som jeg er så glad for.

Der er en faktuel fejl omkring beskrivelsen af hvem der deltager i supervisionen hver måned.

Det er både ledelse, teamkoordinatorer, samt kontaktpersonen for den beboer der er oppe til gennemgang der deltager.

I rapporten står der "kun" ledelsen.

Jeg synes det er vigtigt at det fremgå at vi er flere faggrupper med.

Ud over dette har jeg ingen tilføjelser.

De bedste hilsner

Sussie Lysholm

Forstander

BILAG - FORMEL HØRING

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

