

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2018

INDHOLD

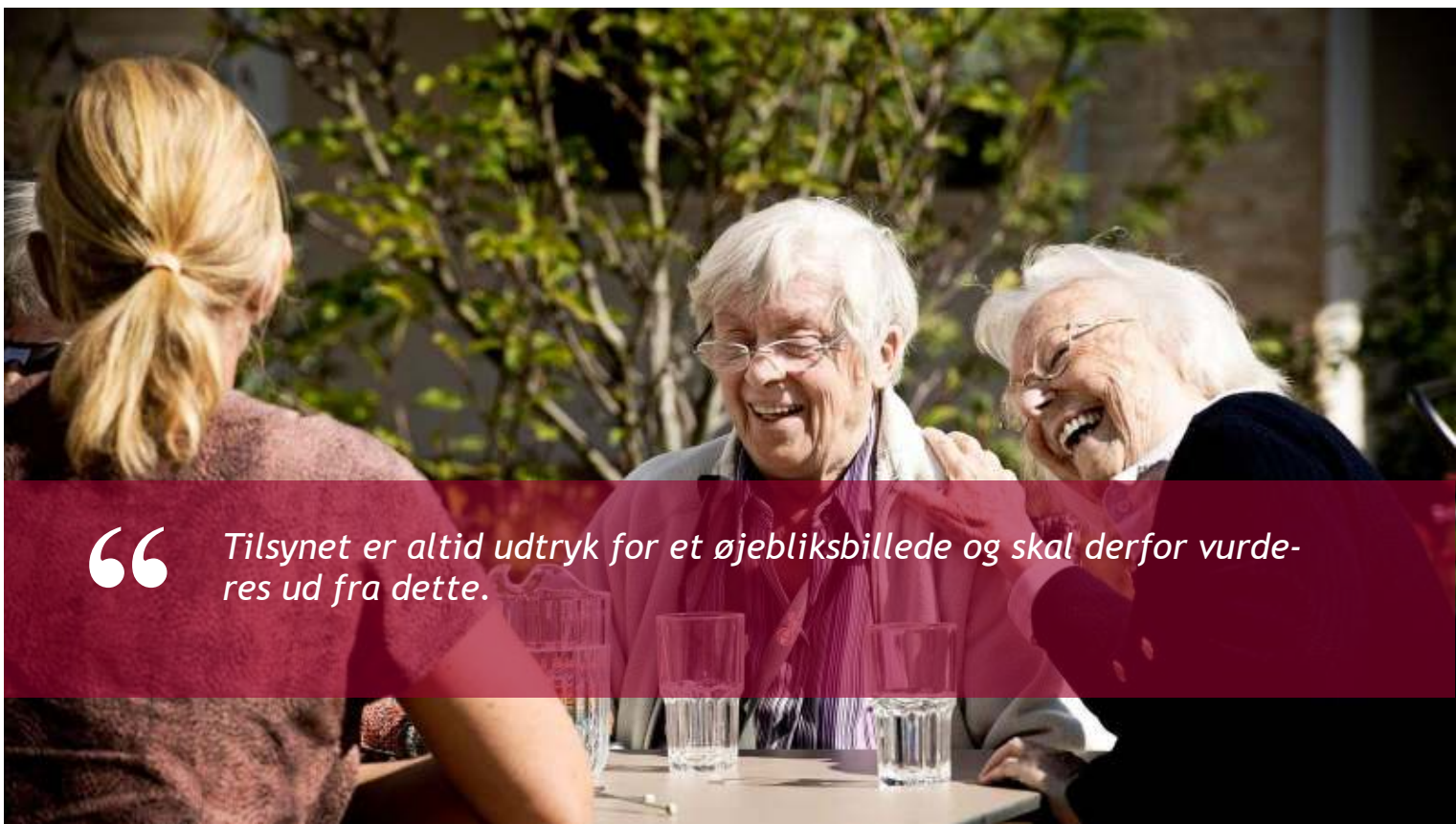
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

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 15. august 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent og 1 social- og sundhedshjælper) Tilsynet afholdes som aftentilsyn.
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

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

Tilsynet vurderer, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden, og at beboerne er særdeles tilfredse med at bo på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og at der er iværksat kvalitetsforbedrende indsatser på områder med kendte risikofaktorer. Der er arbejdet målrettet med organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret for at sikre den bedste hverdag for beboerne.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudie af måltidet er en individuel, støttende og venlig kommunikation, og at medarbejder sikrer en relevant dialog under måltidet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til måltidet, samt at der er en rehabiliterende tilgang i servering og anretning af maden. Medarbejderne har en arbejdsgang under måltidet, der sikrer beboerne den rette hjælp og støtte.

Tilsynet vurderer, at der er social aktivitet på fællesarealerne, og at beboerne benytter arealerne aktivt. Der er god interaktion mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Stemningen er venlig, imødekommende og hjemlig.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, og at flere har gode relationer til andre beboere. Beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag, og beboerne fremhæver medarbejderne og deres venlighed og hjælpsomhed som en væsentlig faktor for trivsel.

Det er tilsynets vurdering, at den tildelte hjælp svarer til beboernes behov for hjælp, og at beboerne er tilfredse med både praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egen ressourcer og inddrages i forhold til deres ressourcer og behov, ligesom beboerne oplever, at medarbejderne møder dem med venlighed og respekt i hverdagen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre tryghed og sikkerhed for beboerne, og at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, samt at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen.

Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.

Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes aktivt i hverdagen på plejecentret.

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 gav ikke anledning til bemærkninger eller anbefalinger.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder oplyser, at der siden sidst tilsyn er fulgt op på tilsynets anbefalinger. Der er skabt mindre bo-enheder på plejecentret, og der arbejdes med at skabe hjemlige rammer. Der afholdes beboermøder, hvor det drøftes, hvilke aktiviteter beboerne har lyst til. Der har været dialog med medarbejderne om at sikre trygge rammer for beboerne, også i forhold til beboere med demenssygdom. Herunder er der indsats i forhold til at skabe gode rammer i forhold til måltiderne, dette som en del af indsats for hjemlighed. Der spises nu i mindre grupper og ikke i fællesspisestue for hele plejecentret. Leder har erfaret, at der spises mere nu.</p> <p>I forhold til at sikre den rette faglighed i forhold til komplekse opgaver arbejdes med Sekoiaskærme, og det er her tydeligt, hvilke faggrupper der udfører hvilke opgaver. Afløsere udfører ikke plejeopgaver ved beboere med komplekse problemstilling. Der er ledelsesfokus på dette.</p> <p>Leder oplyser, at der i forhold til beboernes oplevelse af travlhed er arbejdet med, at medarbejderen reflekterer over, hvor akut en given problemstilling er før henvendelse til en kollega. Leder oplever, at der nu er stor opmærksomhed på ikke at skabe unødigt travlhed hos hinanden. Det er desuden drøftet, at samtaler om travlhed finder sted i teamrummet. Det er også drøftet, at det er vigtigt, at medarbejderne holder en pause, når der er behov for dette og at minde hinanden om at holde en pause.</p> <p>I øjeblikket arbejdes med hjemlighed, og der er mere fokus på en-til-en tid. Leder oplever, at der er sket en forbedring. Der skal nu arbejdes med det indretningsmæssige på plejecentret, dette opstartes snart i samarbejde med et arkitektfirma, herunder er der fokus på indretningsmæssige behov hos beboere med demenssygdom. Der kommer nye gulve og indretning af fællesområder i små grupper. Der skal males og opsættes små fliser, og der skal indkøbes fugle.</p> <p>Der arbejdes ikke med forbedringsindsatsen på plejecentret. På plejecentret arbejdes med forbedringer fx i forhold til en beboerindsats, hvor der udarbejdes handleplan og foretaget opfølgning.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder oplyser, at der er arbejdet med hjælpemidler og forflytning, og der er i den forbindelse udskiftet hjælpemidler. Der er udarbejdet screening af beboernes behov, arbejdsmiljøforhold og forflytningsbeskrivelser.</p> <p>I forhold til utilsigtede hændelser registrerer medarbejderne hændelserne, og det er de sygeplejefaglige ledere, som gennemgår disse med involverede medarbejdere. Typisk ses utilsigtede hændelser på medicinområdet i forhold til, at der ikke er angivet årsag til, at medicin ikke er givet samt manglende anbrudsdato på øjendråber.</p>

	<p>Leder oplever, at Sekoiaskærmene har medvirket til færre fejl. I Sekoi-systemet tydeliggøres opgaver for dagen.</p> <p>I løbet af sommeren har der været arbejdet med at sikre beboerne rigelig væske. Dette blandt andet via variation i drikkevarerne, og der er for enkelte beboere ført væskeskema.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og at der er iværksat kvalitetsforbedrende indsatser på områder med kendte risikofaktorer.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der er siden seneste tilsyn implementeret ny organisering på plejecentret. Der arbejdes nu i selvstyrende teams, og leder oplever, at dette er velfungerende, fordi medarbejderne har reel indflydelse på arbejdsdagen.</p> <p>Det er teamkoordinatorerne, som understøtter, at politikker og aftaler overholdes. Teamleder referer til leder.</p> <p>Der er to sygeplejefaglige ledere og tre teamkoordinatorer - en for hver etage. De sygeplejefaglige ledere skal fremadrettet arbejde på hverdage i dagtiden og får hertil noget ledelsesansvar.</p> <p>Der er både i aften- og natvagt social - og sundhedsassistenter på arbejdet, disse har ansvar for de sygeplejefaglige opgaver.</p> <p>Der arbejdes ud fra socialpædagogisk metode i forhold til inddragelse af beboerne, og der er netop ansat to pædagoger på plejecentret.</p> <p>Alle medarbejdere skal på temadage i samtaleteknik og konflikthåndtering (low arousal), som starter i september i år og går frem til februar 2019.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret for at sikre den bedste hverdag for beboerne.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Observer om der er samvær/relation mellem beboerne indbyrdes eller mellem beboere og medarbejdere.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af aftenmåltid:</u></p> <p>Beboerne bydes velkommen til måltidet.</p> <p>Der kommunikeres i en venlig tone til beboerne. Medarbejder er støttende og anerkendende i sin tilgang. Tilsynet bemærker yderligere, at medarbejder er meget opmærksom på beboernes individuelle behov for støtte.</p> <p>Medarbejder formår at bringe flere forskellige og meget relevante emner i spil i sin dialog med beboerne. Emnerne udvælges ud fra, hvad der lige rører sig hos den enkelte beboer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen er positiv og særdeles omsorgsfuld i sin tilgang.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres gennem måden, hvorpå måltidet er serveret. Maden er serveret på fade og i skåle til de beboere, der selv kan betjene sig herved. Beboere, som har behov for mere støtte, gives denne efter individuelle behov.</p> <p>Medarbejder informerer grundigt en beboer om valgmuligheder. Beboeren er ikke så sulten, men medarbejder formår at friste beboeren til at spise lidt.</p>
Rehabilitering	<p>Tilsynet bemærker, at de beboere, der har brug for hjælp til måltidet, selv kan klare indtagelsen, blot ved at maden er anrettet og serveret på en tallerken. En beboer får hjælp til at skære sin mad ud. Mens medarbejderen hjælper beboerne, småsnakker medarbejderen med beboerne om mindre ukomplicerede emner.</p> <p>To beboere sidder sammen og taler om maden.</p> <p>Stemningen omkring måltidet er stille og rolig.</p> <p>Under måltidet bryder en beboer pludselig grædende sammen. Medarbejder sætter sig på hug foran beboeren og giver den nødvendige trøst ved blandt andet at tage beboerens hånd spørge ind til beboerens trivsel samt spørge, om der er noget, hun kan hjælpe med. Medarbejder forsøger ligeledes at afdre beboeren. Det lykkes medarbejderen at trøste og afdre beboeren lidt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der under observationsstudie af måltidet er en individuel, støttende og venlig kommunikation, og at medarbejder sikrer en relevant dialog under måltidet. Tilsynet vurderer, at beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse i forhold til måltidet, samt at der er en rehabiliterende tilgang i servering og anretning af maden.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Aftensmåltidet er organiseret således, at de beboere, som har behov for hjælp til indtagelse af aftensmåltidet, spiser først. Medarbejder går rundt og støtter beboerne, når der er behov.</p> <p>Under aftensmåltidet er beboerne, som spiser først, fordelt ved tre borde. En beboer har behov for afskærmning og sidder derfor for sig selv. Der er en medarbejder omkring beboerne. Medarbejderens kollega hjælper primært med servering af mad i boligerne.</p>

	<p>Medarbejder, som varetager opgaven omkring måltidet for beboerne på fællesarealet, har fokus på denne og foretager ikke praktiske opgaver, imens måltidet foregår. Medarbejder udleverer medicin til beboerne på faglig korrekt måde.</p> <p>Medarbejderen, som primært har hjulpet med servering af mad i boligerne, støder senere til i den fælles spisestue og hjælper, hvor det er relevant.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en arbejdsgang under måltidet, der sikrer beboerne den rette hjælp og støtte.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant
Personlig pleje	Ikke relevant
Tilsynets samlede vurdering -	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet oplyses om, at der snart går en større renovering i gang af fællesarealerne. På fællesareal ses opslag med aktiviteter for ugen.</p> <p>Medarbejder på fællesareal er i gang med at forberede aftensmaden. Nødkald ringer og besvares med det samme. Beboeren, som ringer, får oplyst over kaldet, at medarbejderen kommer om få minutter. Medarbejder overholder sin aftale. En anden beboer, som er lidt urolig, bliver beroliget og adviseret om, at medarbejderen er tilbage ved hende lige om lidt.</p> <p>På en etage sidder en beboer på balkonen med en kop kaffe. Beboer lytter til legende børn i en nærliggende institution. Beboer fortæller, at det er rart at sidde og få lidt luft, når det er varmt uden for.</p> <p>Beboer fortæller tilsynet om træningslokalet, der støder op til balkonen. Beboer benytter ofte træningsfaciliteterne og fortæller, at der kommer en fysioterapeut.</p> <p>I dagligstuen står drikkevarer og glas fremme på sofabordet.</p> <p>En beboer sidder alene ved spisebordet, medarbejder spørger, om beboer ønsker noget at drikke. Beboer kan ikke svare, og medarbejder skænker et glas saftevand og fortæller beboer, at hun skænker et glas saftevand. Medarbejder sætter glasset foran beboer, og efter et par minutter drikker beboer af glasset.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Eftermiddagens aktivitet er bankospil. Aktiviteten er populær blandt beboerne, og en del har meldt sig hertil. Aktiviteten betyder samtidigt, at der i tidsrummet kun ses enkelte beboere på afdelingernes fællesareal.</p> <p>En beboer går lidt rundt på gangen. En medarbejder fortæller, at hun har aftenvagten i dag, og så skal de hygge. Beboeren synes tilfreds med oplysningen og beder om en kop kaffe. Medarbejder serverer denne for beboeren, som indtager kaffen alene i den fælles opholdsstue.</p>

	<p>Der kommunikeres med beboeren i en venlig og imødekommende tone. TV er tændt, men beboeren virker ikke interesseret heri. Beboeren sidder og kigger og følger med i diverse gøremål på afdelingen.</p> <p>En beboer kommer tilbage fra banko. Medarbejder hilser venligt på beboeren, som straks beretter om en positiv hændelse, der er sket for beboeren i dag.</p> <p>Sidst på eftermiddagen er der stille på afdelingerne. Beboerne opholder sig primært i egen bolig. En beboer har besøg af pårørende.</p> <p>En beboer opholder sig på fællesarealet og er lidt urolig og kontaktsøgende. Medarbejder støtter beboeren og tilbyder drikkevarer. Informerer ligeledes om, at det snart er spisetid.</p> <p>Tilsynet følges med en beboer ned ad gangen. En medarbejder følges med en anden beboer og stopper op for at hilse. Beboer er svagsynet, og medarbejder rører let ved beboers arm, hilser venligt og siger sit navn. Beboer bliver tydeligt glad og giver medarbejder et knus. Beboer er synligt glad et stykke tid efter mødet. Medarbejder fortæller tilsynet, at det er de små ting i hverdagen, der tæller, og at det er vigtigt at give sig tid til den enkelte beboer.</p> <p>Senere ses en gruppe på fire beboere sidde sammen på fællesarealet. De nyder lidt koldt at drikke, og der er en hyggelig og hjemlig dialog. Det er tydeligt, at beboerne kender hinanden godt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er social aktivitet på fællesarealerne, og at beboerne benytter arealerne aktivt. Tilsynet vurderer, at der er god interaktion mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Stemningen er venlig, imødekommende og hjemlig.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboere, tilsynet taler med, er glade for at bo på plejecentret, og alle fremhæver medarbejderne som en vigtig faktor for deres trivsel.</p> <p>En beboer fortæller, at det er lidt svært i ferietiden, hvor nogle af de faste medarbejdere mangler. Beboer er glad for alle medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller at have valgt plejecentret, fordi det ligger i beboers gamle kvarter - så kan man tale med de andre beboere om kvarteret. Beboer bliver lidt trist indimellem, fordi det er svært at være afhængig af andres hjælp, men medarbejderne er meget venlige, og beboer vil gerne opnå ikke at blive ked af at tage imod deres hjælp.</p> <p>En beboer kan ikke komme i tanke om noget, som plejecentret kunne gøre anderledes og bedre. Beboeren har god kontakt med flere af sine medbeboere og fortæller, at det er blevet meget hyggeligt at deltage i de fælles måltider, efter at man nu spiser på etagerne og ikke fælles i et stort rum. Beboeren oplever, at der er mere ro og hygge omkring måltidet nu.</p>

	En anden beboer beskriver at hygge sig med flere af de andre beboere. Beboer oplever, at måltidet skaber anledning til en god snak mellem beboere.
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have indflydelse på hjælpen. En beboer oplever at være livstræt. Beboer har talt med medarbejderne om dette og med lægen. Beboer mener, at det er et vilkår i en sen alder og oplever sig helt afhængig af hjælp på grund af funktionstab.</p> <p>En beboer beskriver at bede medarbejderne om at rede håret på en bestemt måde, det vil de gerne, og så tales der om, hvordan håret skal se ud. Det er vigtigt, at det sidder, som det plejer.</p> <p>En beboer fortæller, at der i høj grad er selvbestemmelse på plejecentret. Man kommer og går, som man vil.</p> <p>En beboer siger, at man kan spørge, hvis man er i tvivl, og beboer får altid god hjælp. Medarbejderne spørger ofte, hvad man gerne vil.</p> <p>Tre ud af fire beboere har hørt om klippekortet. To af beboerne mener dog ikke at have anvendt det. Begge beboer beskriver at deltage i en række aktiviteter, såsom individuelle gåture og andre aktiviteter i hverdagen.</p> <p>En beboer fortæller at have stor glæde af ordningen, og at beboer sidst brugte klip til en tur i byen, hvilket var en succes.</p> <p>En beboer kan ikke helt huske klippekort. Beboer beskriver en del aktiviteter, som hun deltager i.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere tilsynet taler med er trygge ved at bo på plejecentret. Beboerne beskriver flere årsager til dette: det er hele atmosfæren, der er hele tiden nogle medarbejdere, man får altid et venligt svar, på det man spørger om, og der er altid nogen, som er parat til at hjælpe.</p> <p>To beboere fremhæver deres pårørende som væsentlige for trygheden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, og flere har gode relationer til andre beboere. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag. Beboerne fremhæver medarbejderne og deres venlighed og hjælpsomhed, som en væsentlig faktor for beboernes trivsel.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne udtrykker, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>Både beboere og boliger bærer ligeledes præg af, at hjælpen er tilstrækkelig. En beboer fremhæver, at man altid kan bede om hjælp.</p> <p>En beboer kender ikke til klagemulighederne, men ville spørge medarbejderne om, hvordan man gør, hvis det var aktuelt, og desuden inddrage sine pårørende.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle boliger, som tilsynet ser, er rene og ryddelige. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. En beboer fortæller, at rengøringen udføres som aftalt. En beboer kan ikke se, om der er rent, men stoler på, at det er i orden. Beboer har spurgt medarbejder, om håndklæderne trænger til at blive skiftet.</p> <p>En beboer beskriver, at rengøringsmedarbejderen kommer en gang om ugen og er meget grundig.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne, tilsynet interviewer, klarer en del af den personlige pleje selv. En beboer modtager hjælp til et ugentligt bad og hårvask. Beboer finder det lidt svært at skulle modtage hjælp, men synes, at medarbejderne gør det udmærket.</p>

	Beboerne er alle soigneret ved tilsynets besøg.
Kontinuitet i plejen	Beboerne fortæller alle fire, at de kender medarbejderne godt. En beboer fortæller, at det lige har været ferietid, og det betyder flere vikarer, men nu er de faste medarbejdere tilbage.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den tildelte hjælp svarer til beboernes behov for hjælp, og at beboerne er tilfredse med både praktisk hjælp og personlig pleje. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i hverdagen	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne, som tilsynet taler med, er alle meget bevidste om at anvende egne ressourcer mest muligt.</p> <p>Beboerne giver en række eksempler på dette:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vaske sig • At klæde sig på selv • At rede sengen • At lægge tøj på plads efter vask • At tømme askebægret • At vande planter <p>En beboer fortæller, at der er mange muligheder i hverdagen for at være aktiv, men beboer bryder sig ikke om husarbejde generelt og takker derfor nej til at deltage i fx borddækning og lettere madlavning. Beboer oplever, at medarbejderne understøtter, at beboer gør, hvad beboer selv kan. Beboer bryder sig ikke om fx bankospil og lignende aktiviteter, men deltager gerne i udflugter. Beboer deltager i frokosten i spisestuen, men foretrækker at spise morgen- og aftensmad i boligen.</p> <p>En beboer er netop begyndt at spise i fællesskab med de andre beboere, her er det er vigtigt at få maden skåret ud.</p> <p>En beboer er meget selvhjulpent og sætter en ære i at gøre mest muligt. Ved tilsynets ankomst er beboer ved at stryge tøj, som er kommet tilbage fra vaskeriet. Beboer fortæller, at hun har deltaget i aktiviteter både i formiddags og eftermiddags.</p> <p>En beboer har mange mentale og fysiske ressourcer og er bevidst herom. Beboer deltager i aktiviteterne på plejecentret. Beboeren hygger sig ved fra sit vindue at kunne følge med i en børnehaves gøremål. Beboer går selv små ture om dagen for at holde sig fysisk aktiv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egen ressourcer og inddrages i forhold til deres ressourcer og behov.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever, at medarbejderne taler pænt, høfligt og venligt til dem. En beboer beskriver, at der er en god stemning på plejecenteret, også imellem beboerne indbyrdes.

	En beboer beskriver, at medarbejderne taler venligt, nærmest kærligt, og at nogle giver et kram - det er dejligt. Beboer fortæller om en medarbejder, som var på afdelingen, da beboer flyttede ind. Medarbejder arbejder nu på en anden etage, men kommer stadig forbi og hilser på, det er beboer meget glad for.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne møder dem med venlighed og respekt i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer beskriver indflytningen, hvor beboer oplevede, at medarbejderne var gode til at tage imod. Beboer fik en buket blomster. Beboer kan ikke huske så meget, fordi det er forvirrende at flytte.</p> <p>En beboer har flere gange oplevet indlæggelse på hospital. Beboeren beskriver meget overbevisende, hvordan personalet var vidende om, hvad hun havde været igennem på hospitalet.</p> <p>To beboere har ikke erindringer om overgange mellem sektorer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med implementering af det gode hverdagsliv. Der er ny organisering på plejecentret, og der er nu opdelt i etager, og derfor skabes der rolige rammer ved, at alle nu spiser på etagerne. Medarbejderne oplever, at dette har sikret ro og mere appetit hos beboerne.</p> <p>I forhold til arbejdsmiljøet er der fokus på hjælpemidler, både at sikre de rette hjælpemidler og undervisning i anvendelsen af disse. Medarbejder oplever, at de relevante hjælpemidler er til rådighed, og at der hurtigt sikres udskiftning ved nye behov eller reparation af et hjælpemiddel.</p> <p>Der arbejdes efter en socialpædagogisk tilgang i hverdagen. Det er beboernes selvbestemmelsesret, der er omdrejningspunktet for arbejdet på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes på at blive EQUSS certificeret, og medarbejderne beskriver, at dette går ud på kvalitetssikring. Der er ekstern konsulentbistand til dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver en række elementer i den gode kommunikation på plejecentret:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At se beboeren som et helt menneske. • At være i øjenhøjde • At have en anerkendende tilgang • At overholde sine aftaler • At være venlig og imødekommende • At udvise nærvær i kontakten • At holde en god tone • At undlade at udvise stresset adfærd <p>Medarbejderne fremhæver, at man skal respektere beboers nej. I så fald må man evt. omformulere sit spørgsmål, komme igen senere eller vælge at prøve, om en kollega kan skabe den rettet kontakt.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved at afholde beboermøde 1 x pr. måned. Der drøftes de emner, som beboer har lyst til at tale om, fx aktiviteter og maden.</p> <p>Der arbejdes med klippekortsordning, og medarbejderne oplever, at det går godt med ordningen. På Sekoiaskærmene registreres Klippe-kortsaktiviteter. Der anvendes klippekort til det, som beboerne har behov for. Fx at gå ture, at læse post eller avisen eller til en tur i Rødovrecentret eller en fisketur. Medarbejderne oplever, at der er tid til at udføre Klippe-kortsordningen.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtaler, og der anvendes livshistorie - ofte med hjælp fra pårørende. Det er vigtigt, at vide, hvilke vaner og ønsker beboerne har fx i forhold til badetid, brug af make-up mv. Der skabes plads til beboernes ønsker i hverdagen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes efter den rehabiliterende tilgang. Det handler om at bibeholde beboernes egne ressourcer. Det er vigtigt, at det foregår i beboernes tempo.</p> <p>Der samarbejdes med fysioterapeuter, og der er tilbud om vedligeholdende træning, mens andre beboere modtager vederlagsfri fysioterapi. Medarbejderne fortæller, at der rekvireres fysioterapeut via egen læge, hvis dette er nødvendigt. Der er også gymnastik i træningsrummet.</p> <p>I forhold til måltidet serveres maden på fade og i skåle både til middag og aften. Om morgenen er der buffet, som beboerne selv betjener sig fra.</p> <p>Der er beboere, som selv reder seng, tørre støv af, ordner opvasken, fejer gulvet, rydder service af efter kaffe og rydder op, hvis de har ressourcer til det.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med beboernes tryghed på mange forskellige måder fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At aftaler overholdes • At medarbejderne er rolige og ikke fremstår fortravlet. • At være synlig på afdelingen • At være omkring beboerne hele tiden • At nødkaldet svares <p>Der er omsorgsbesøg/tilsyn ved vagtstart, hvor man præsenterer sig for beboerne, og der veksles et par ord med den enkelte beboer.</p> <p>Der arbejdes ikke efter kontaktpersonordning, men efter teamstruktur, og det er medarbejders oplevelse, at det skaber tryghed, at det er et fast team.</p> <p>Beboernes sikkerhed understøttes ved at forebygge infektioner via en god håndhygiejne. Hvis der er en beboer, som har en urinvejsinfektion, drøftes forskellige faglige tiltag i forhold til dette.</p> <p>Ved fald foretages en faglig vurdering, og der registres en utilsigtet hændelse.</p> <p>Der er i sommer arbejdet med at tilbyde væske for at forebygge dehydrering. Der er prøvet at gøre drikkevarerne appellerende ved hjælp af fx pynt. Der står altid drikkevarer fremme.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at dagen starter med, at der læses journal samlet, og der tages stilling til, om der er brug for lægekontakt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at telefonen ringer en del, men det er til at håndtere og på et acceptabelt niveau. Der er de remedier, der er brug for i plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der ved forandring i beboers tilstand, fx måles værdier, og journal gennemgås. Ændringerne drøftes med kollegaer, og måske skal besøgsplan, helhedsvurdering eller andet redigeres i dokumentationen, så denne er ajour med beboers status. Det vurderes, om der kan iværksættes handleplan alt efter problemstillingen.</p> <p>I aftenvagten kontaktes den ansvarshavende social- og sundhedsassistent.</p> <p>Der er fokus på samtykke ved kontakt til pårørende.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres via Sekoiaskærme i boligerne og på computer. Medarbejderne oplever at få dokumenteret det nødvendige og til tiden. Sekoia og Nexus er koblet sammen på nogle parametre.</p> <p>Hvis der skal udføres større dokumentationsarbejde afsættes tid til dette. Det kan fx være ved en indflytning. Alle medarbejdere kan arbejde i systemerne, og der er flere superbruger i dokumentationen, som man kan trække på ved behov.</p>

Instrukser og vejledninger	Der findes en mappe med instrukser. Den holdes ajour af de sygeplejefaglige ledere. Desuden findes instrukser på fællesdrevet. Der arbejdes ikke med VAR på plejecentret.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at der er mulighed for fordybelse i dokumentationen. Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen udarbejdes i teamet i samarbejde med beboerne. Alle beboere har en besøgsplan, der oprettes inden for den første uge efter indflytningen. Medarbejderne anvender besøgsplanen aktivt. Der læses i planen, inden man går ind til en beboer. Afløsere har også adgang til systemet og bliver bedt om at læse i besøgsplan. Alle medarbejdere kan udarbejde en besøgsplan.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes aktivt i hverdagen på plejecentret.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	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 2017" 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 2017". 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:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

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.

