

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

OK-Hjemmet Arendse

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juli 2018

INDHOLD

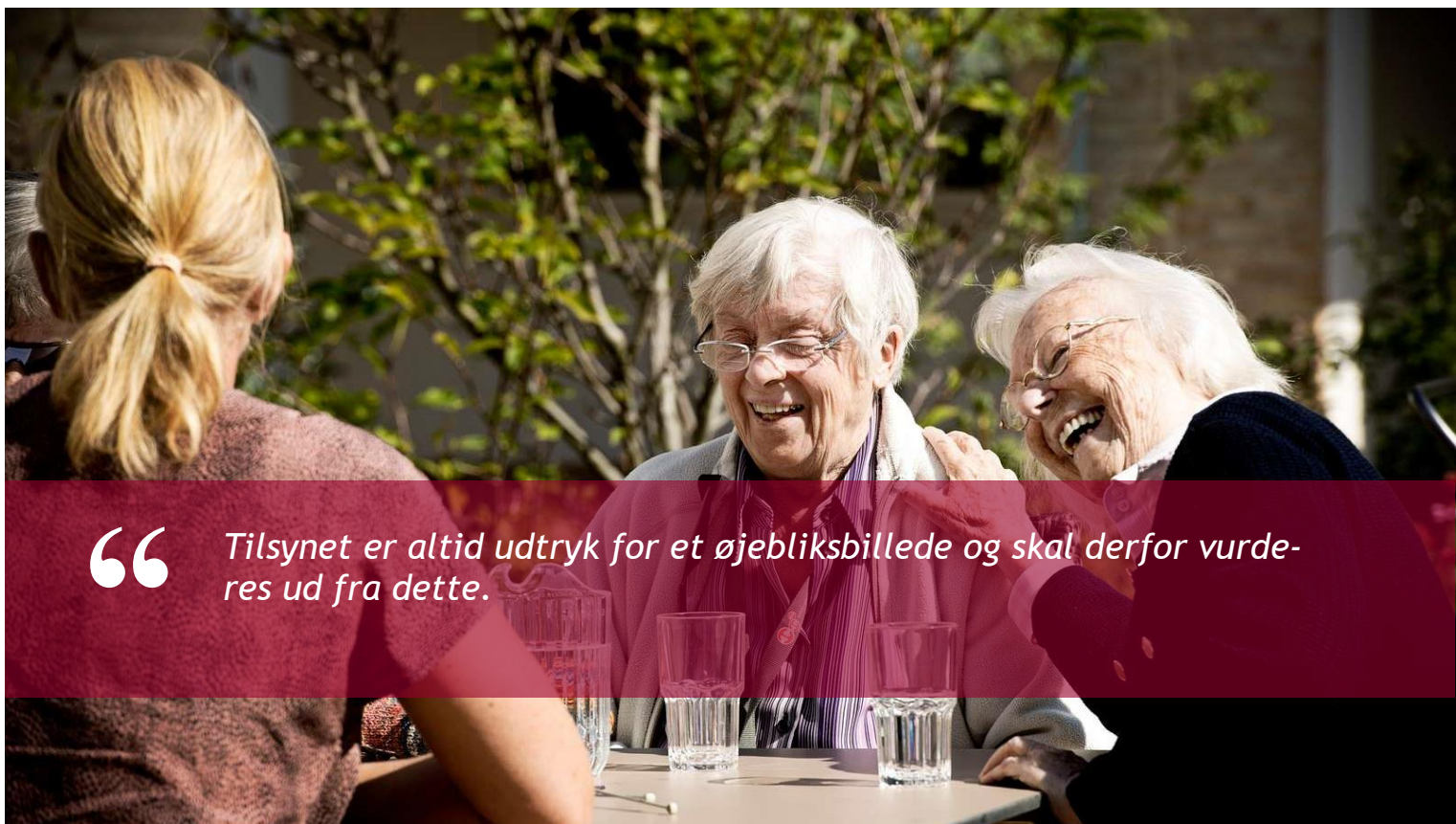
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

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
OK-Hjemmet Arendse, Lersø Park Allé 30, 2100 København Ø
Leder
Maj Greifenstein
Antal boliger
25 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 3. juli 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder, udviklingssygeplejerske og afdelingsleder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere, begge social- og sundhedsassistenter
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter OK-Hjemmet Arendse.

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på seneste tilsyn, ligesom der er iværksat kvalitetsforbedrende indsatser på områder med kendte risikofaktorer. Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet målrettet med at sikre den rette organisering på plejecentret.

Under observationsstudie vurderer tilsynet, at medarbejderen har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang og med fokus på beboerens velbefindende. Tilsynet vurderer, at medarbejderens kommunikation og adfærd i høj grad bidrager til beboerens velbefindende. Organiseringen af arbejdet og hjælpen til personlig pleje sker på en særdeles tilfredsstillende måde og med særdeles tilfredsstillende fokus på beboerens velbefindende undervejs.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet efter målgruppen og indbyder til socialt samvær.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er glade for at bo på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag. Den tildelte hjælp svarer til beboernes behov, og beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp.

Beboerne har kendskab til deres kontaktperson og er tilfredse med inddragelsen i hverdagen og deltager i forskellige aktiviteter. Tilsynet vurderer, at nogle beboere har ressourcer, der kunne inddrages i mindre praktiske opgaver i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne og at blive mødt med respekt og en venlig omgangsform på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne kan beskrive, hvordan der kommunikeres på respektfuld og anerkendende vis. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering og kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder med at sikre en god arbejdstilrettelæggelse, og at der er faglig sparring at få ved behov. Medarbejderne oplever sig sikre i dokumentationsarbejdet, og deres behov for tid til fx tværgående dokumentation er imødekommet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til gældende instrukser og til besøgsplanens funktion og anvendelse.

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 bemærker, at nogle beboerne ikke oplever at være inddraget i forhold til opgaver i hverdagen.	Tilsynet anbefaler, at der italesættes en fælles forståelse for den rehabiliterende tilgang på konkrete områder som fx håndtering af vasketøj og affald fra boligen.

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 beskriver, at der er fulgt op på anbefaling fra 2017 omkring rengøring af hjælpemidler. Der er instruks for nattevagten om at rengøre hjælpemidler.</p> <p>Plejecentret deltager i projekt ”Mad, mennesker og måltider” med Meyers Madhus. Der har været afholdt workshop, og der skal være undervisning i værtskab i efteråret.</p> <p>Der opstartes i efteråret et kompetenceforløb i forhold til demens, dette forløber frem til oktober 2019. Alle medarbejdere skal igennem kompetenceudvikling via forløbet. Der anvendes fx ABC demens som e-learning, og der afholdes temadag om personcentreret omsorg på plejecentret.</p> <p>Der arbejdes med dokumentation via Flex-systemet, som opleves som et intuitivt omsorgssystem, som det er muligt at tilpasse til plejecentrets behov.</p> <p>I forhold til medicinområdet arbejdes der med, om instrukser følges, og der afholdes audit. Der er nedsat en medicin-gruppe, som mødes en gang pr. måned. Der er fokus på særlig risikomedicin.</p> <p>Der arbejdes ikke med forbedringsindsatsen på plejecentret.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der er høj personaleomsætning på plejecentret. Leder beskriver, at der har været problemer omkring rekruttering af medarbejdere, og at nogle ansættelser har været af kortere tid. Der er planer om at anvende en ny metode til rekruttering, der skal blandt andet anvendes video som en ny måde at rekruttere medarbejdere til plejecentret.</p> <p>Desuden arbejdes der med en grundig introduktion af nye medarbejdere. Som eksempel nævnes, at aften- og nattevagter kommer i introduktion i dagvagt. Dette som en del af at sikre, at medarbejderne bliver i ansættelsen. Plejecentret har et ønske om at være kendt for en høj faglighed.</p> <p>Sygefraværet ligger på 6,5 %. Der har været flere medarbejdere med langtidsfravær. Ledelsen vil iværksætte fokus på arbejdspladsbegrebet over for medarbejderne.</p> <p>Utilsigtede hændelser registres og indberettes af udviklingssygeplejersken, og der følges op med Risikomanager fra Københavns Kommune.</p> <p>Udviklingssygeplejersken kigger efter mønster i de utilsigtede hændelser og inddrager medarbejderne, hvor det skønnes relevant.</p> <p>Der er fokus på ernæringsområdet, hvor der blandt andet screenes. Der arbejdes også med Braden screening i forhold til tryksår.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på seneste tilsyn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er iværksat kvalitetsforbedrende indsatser på områder med kendte risikofaktorer.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På plejecentret er der foruden forstander ansat en afdelingsleder og en udviklingspsygeplejerske. Der afholdes ugentlige møder i ledelsen.</p> <p>Medarbejderne er social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere og ufaglærte medarbejdere. Det overvejes at ansætte pædagoger.</p> <p>Der er en social- og sundhedsassistent i nattevagt, og der kan trækkes på hjælp til fx vendinger på bostedet i samme bygning. Der anvendes vågetjænesten.</p> <p>Medarbejderne kan ved behov om natten kontakte udviklingspsygeplejersken eller afdelingsleder. Dertil kommer, at der ofte er sygeplejerske på bostedet. Der er altid sygeplejerskedækning i aftenvagten.</p> <p>Plejecentret trækker også på det palliative team, og der har været afholdt kursus på hospice.</p> <p>Tirsdag og torsdag kommer der fysioterapeut på skift mellem bosted og plejecentret.</p> <p>Plejecentret arbejder ud fra den personcentrerede omsorg. OK Fondens værdi: "Livet skal leves hele livet" er udgangspunktet for plejecentrets arbejde, og det enkelte individ er i centrum.</p> <p>Der afholdes yoga for beboerne, og der er sang 1 x pr. uge. Der er bustur om torsdagen, og der er afholdt et større arrangement med pårørende, hvor der blev lavet en bustur med frokost på restaurant. Samarbejdet med pårørende er velfungerende, dog har en del beboere ikke pårørende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med at sikre den rette organisering på plejecentret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen beder tilsynet observere stemning og miljø på plejecentret.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der hilses venligt godmorgen til beboeren, og medarbejderen forklarer endnu engang formålet med tilsynets tilstedeværelse. Beboerens kommentar hertil er, at medarbejderen altid gør et godt stykke arbejde.</p> <p>Der kommunikeres i en respektfuld tone. Medarbejderen er meget smilende i sin adfærd, hvilket smitter positivt af på beboeren.</p> <p>Under hjælpen til personlig pleje bringer medarbejder forskellige relevante emner i spil. Medarbejderen er nærværende og lyttende i sin kommunikation med beboeren.</p>

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboeren informeres løbende om, hvad der skal ske.</p> <p>Medarbejder stille relevante spørgsmål til beboeren og kommer med forslag til løsninger/handlinger. Dette sker eksempelvis i forhold til forflytning, påklædning og smerter.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderen taler med beboeren om dagens helbredsmæssige udfordringer. Medarbejder forsikrer beboeren, at hvis hun får brug for smertestillende, kan hun sagtens få dette. Det aftales mellem beboer og medarbejder at se tiden an. Medarbejder taler med beboeren om smerterne i ryggen og oplyser beboeren om, at hun ligger på en madras, der burde være god for hende.</p> <p>Beboeren beder flere gange om vand at drikke. Medarbejderen roser beboeren for at huske at drikke rigeligt.</p> <p>Under hele hjælpen sikrer medarbejderen, at beboeren medinddrages og anvender egne ressourcer. Dette ses både i forhold til forflytninger i seng, forflytninger med lift, den personlige pleje og påklædning.</p> <p>Beboeren bliver dårlig på badeværelset og skal kaste op. Medarbejder afbryder straks sit arbejde og støtter beboeren på faglig korrekt måde.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang og med fokus på beboerens velbefindende. Tilsynet vurderer, at medarbejderens kommunikation og adfærd i høj grad bidrager til beboerens velbefindende.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Medarbejder finder alt det frem, som skal bruges, inden hjælpen startes op. I tilrettelæggelse af hjælpen involveres beboeren på meget tilfredsstillende måde.</p> <p>Medarbejder kontakter telefonisk kollega og beder om hjælp til forflytning. Beboeren informeres om, at der vil komme en kollega og hjælpe til med forflytningen. Hvis beboeren får smerter, opfordres beboeren til at sige til. Hjælpen tilbydes i et tilfredsstillende tempo, medarbejder arbejder målrettet og er systematisk i sin tilgang. Samtidigt gives tid til dialog, information og nærvær.</p> <p>Tilsynet bemærker, at de to medarbejdere arbejder fint sammen om forflytningsopgaven. Der tales hele tiden til beboeren og aldrig hen over hovedet på beboeren.</p> <p>Telefonen ringer flere gange. Medarbejder ignorerer telefonen og beder beboeren gøre det samme.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet sker på en særdeles tilfredsstillende måde.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	Observationsstudiet afsluttes før, der sker udførelse af praktiske opgaver.

Personlig pleje	<p>Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen. Medarbejder fortæller beboeren, hvad der observeres og spørger blandt andet ind til, om små knopper på huden klør. Beboeren har ingen gener, men udtrykker smerte i benet. Medarbejder taler med beboeren om, at de måske skal have endnu større fokus på træning for at se, om det kunne afhjælpe smerterne.</p> <p>Medarbejder beder beboeren om at vende sig om på siden, men beboeren kan ikke dette på grund af smerter. Beboeren begynder at hoste. Medarbejder tilbyder straks elevering af hovedgærde, noget vand at drikke og en alternativ måde at foretage forflytningen på. Forflytningen lykkes uden problemer. Beboeren motiveres konstant til at anvende egne ressourcer under forflytningen.</p> <p>Beboeren forflyttes til kørestol og køres på badeværelset, hvor hjælp til øvre pleje skal udføres. Medarbejder kommenterer på, at beboeren har sovet med langærmet trøje. Medarbejder anbefaler beboeren, at hun sover med undertrøje.</p> <p>Medarbejder følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Det observeres, at medarbejderen blandt andet spritter eller vasker hænder efter handskeaftagning.</p> <p>Medarbejderen har meget tilfredsstillende fokus på at sikre beboerens blufærdighed, mens hjælpen udføres.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboeren flere gange takker medarbejderen for hjælpen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje sker på en særdeles tilfredsstillende måde og med særdeles tilfredsstillende fokus på beboerens velbefindende undervejs.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer syner renholdte og ryddelige. Indretningen er hjemlig og inspirerer til socialt samvær.</p> <p>I spisestue serveres morgenmaden som brunchbuffet med æg, pølser, bacon og tebirkes. På bordene er der friske blomster i vaser. Beboerne får den nødvendige støtte til såvel servering og indtagelse. Tilsynet observerer, at en medarbejder tilbyder en beboer mere at drikke.</p> <p>TV er tændt, men ingen beboere kigger herpå.</p> <p>Tilsynet observerer, at når beboere ankommer til spisestue eller fællesarealet, bliver der hilst venligt på disse.</p> <p>På gangen hænger et akvarie på væggen. Der ses på opslagstavle på gangen ophængt menuplan. Der er også opslag om gudstjeneste og aktiviteter.</p> <p>Der er åben dør til altanen, så den friske sommerluft kommer ind. Der er ugeblade på et lillebord på fællesarealet og en kunstig pejs. Der er friske planter på opholdsarealet, og på altanen er altankasserne tilplantede.</p> <p>En altan har stole med hynder og en lille parasol.</p> <p>Udenfor plejecentret er en gård, som er indrettet med blomster, borde og bænke. Leder fortæller, at beboerne benytter dette i hverdagen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>To beboere sidder i en sofa på fællesarealet, de taler med medarbejderne, som går forbi på gangen.</p> <p>Dagens aktivitet er annonceret på et opslag ophængt på opslagstavlen. Tilsynet observerer, at der typisk er aktiviteter formiddag og eftermiddag.</p>

	På gangarealer ses beboere, som sidder og følger med i dagens gøremål. Tilsynet får oplyst, at flere beboere nyder at opholde sig på fællesarealets gangareal og ofte benytter sig af den lille bænk, der er placeret her.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet efter målgruppen, og indbyder til socialt samvær.	

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, fortæller, at plejecentret er et dejligt sted at bo.</p> <p>En beboer beskriver, at medarbejderne er søde, rare og hjælpsomme. Beboer oplever i høj grad, at det er beboers hjem, og at der er frihed til at gøre det, man har lyst til. Beboer fremhæver, at maden er dejlig</p> <p>En beboer fortæller, at der bliver sørget godt for beboer, og at beboer er glad for sin bolig.</p> <p>En beboer har oplevelsen af, at plejecentret har rehabiliteret beboer, beskriver at have været meget undervægtig, men at indflytning på plejecentret har betydet, at beboer har taget på i vægt. Beboer udtrykker, at det har været en rigtig god ting. Beboer oplever, at maden er god, men noget fed.</p> <p>En beboer fremhæver, at man kan leve et selvstændigt liv.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have indflydelse på hjælpen, og at de bliver spurgt, hvordan de ønsker hjælpen.</p> <p>En beboer beskriver, at dagen er inddelt i tidsrum som fx måltiderne, beboer finder, at det hele er meget tiltalende.</p> <p>En beboer fortæller, at det hele er meget udmærket, man kan være den person, som man er. Beboer oplever at komme hjem, når der trædes ind af døren.</p> <p>Beboer vil gerne have en medarbejder med til lægen, og det er der mulighed for.</p> <p>To beboere kender til Klippekortordningen, og to beboere kender ikke ordningen. En beboer har læst en pjece om ordningen, synes det var en meget fin pjece.</p>
Tryghed	<p>Beboerne er trygge, og de angiver forskellige forhold, der bidrager til tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Det er omgivelserne, der gør det • Det er medarbejderne • Medarbejderne ved, hvem man er og kender en ved navn. • Man bliver modtaget ovenpå (administrationsgangen), som om man hører til • At der er nogle, som ser efter en • At der nattevagt • At der altid er nogen • At der er tilsyn • At der spørges til ens behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er glade for at bo på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryk-
hed i deres hverdag.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Beboerne og deres boliger bærer præg af, at hjælpen svarer til beboernes behov.</p> <p>En beboer fortæller, at man kan spørge om hjælp, og at medarbejderne gerne sætter sig ned og taler med en, hvis man har behov for det.</p> <p>En beboers fodtøj er gået i stykker, så nu skal der købes nyt med kontaktpersonen. Beboer synes, at der er gået lidt lang tid, siden beboer bad om hjælp.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgangen. En beboer ville nok betro sig til den medarbejder, som beboer taler mest med. En anden beboer ville med det samme gå til centerleder, hvis der var problemer. Beboer oplevede, at en anden beboer kom ind i boligen. Der talte beboers pårørende med leder, og det blev bragt i orden. Beboer beskriver, at leder er venlig.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøringen af boligerne. Der ses, at boligerne er ryddelige og rene, svarende til beboers habitus. Et dørhåndtag på indgangsdør til bolig er snavset. Hjælpemidler er rene.</p> <p>En beboer fortæller, at det er nattevagten, som gør beboers rollator ren.</p> <p>En beboer beskriver, at beboers planter også bliver passet.</p>
Personlig pleje	<p>En beboer klarer selv alt omkring den personlige pleje.</p> <p>Tre beboere får hjælp til badet, beboerne er tilfredse med hjælpen. Beboerne fortæller, at der er tilbud om bad mindst en gang om ugen. En beboer beskriver hjælpen som rehabiliterende.</p> <p>En beboer er nervøs for at komme i bad, er bange for at falde, men der er aldrig sket noget, og beboer oplever, at hjælpen er god.</p> <p>Tre beboere er soigneret. En beboer fremstår mindre soigneret. Medarbejder fortæller tilsynet, at beboer har en sundhedsmæssig problemstilling, og at beboer er i behandling for dette.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>De beboere, som tilsynet taler med, kender generelt til deres kontaktperson og angiver også at kende øvrige medarbejdere.</p> <p>En beboer oplever, at det er naturligt, at unge mennesker skifter arbejde, og derfor finder beboer det naturligt, at der kan være udskiftning i medarbejdergruppen. Beboer oplever, at når der kommer nye medarbejdere, så bliver man introduceret på en god måde.</p> <p>En anden beboer fortæller, at kontaktpersonen har et dejligt humør, og at de har god kontakt. Beboer oplever, at det er svært at lære medarbejdernes navne, især afløserne. Beboer udtrykker at have vænnet sig til, at der kommer forskellige medarbejdere.</p> <p>En beboer fortæller, at der for tiden kommer en del vikarer, men oplever ikke dette som et problem.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den tildelte hjælp svarer til beboernes behov, samt at beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne har kendskab til deres kontaktperson.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>En beboer beskriver rehabiliterende tilgang ved badet. Beboer får lov til selv at gøre det, som beboer kan, dette selv om medarbejderne kan gøre det hurtigere. Der er tid til at vente på, at beboer bliver færdig. Der er god tid til badet. Beboer lægger selv vasketøj på plads. Dog er der nogle medarbejdere, som lægger tøjet ind i skabet, selv om beboer godt kan selv. Beboer holder selv orden og tørrer støv af.</p> <p>En beboer beskriver, at det er forskelligt, om beboer selv lægger vasketøj på plads, for nogle gange gør medarbejder det. Beboer deltager ikke i det praktiske arbejde i bolig og på afdelingen.</p> <p>En beboer holder selv orden i boligen, men deltager ikke i øvrigt i praktisk arbejde. Beboer læser ugeblade, går til sang og er meget glad for det. Beboer har planter, men fortæller, at det er medarbejdernes opgave at holde disse.</p> <p>En beboer passer selv en plante i boligen, beboer går ikke med affald, selv om beboer flere gange har sagt til medarbejder, at det er en mulighed. Beboer deltager ikke i aktiviteter, men går tur hver dag og ser tv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med inddragelsen i hverdagen, og at de deltager i forskellige aktiviteter. Tilsynet vurderer, at nogle beboere har ressourcer, der kunne inddrages i mindre praktiske opgaver i hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler venligt og pænt. En beboer fortæller, at beboer selv går meget op i at tale pænt til medarbejderne. Beboer oplever, at der er meget sjov og pjank.</p> <p>En beboer beskriver, at den gode tone også gælder i aften- og natteimerne, og at medarbejderne er godt orienteret på tværs af vagter.</p> <p>En beboer går op i, at man ikke bliver kaldt kælenavne som fx "søde". Beboer oplever, at det er meget nedladende og efterlader en med en dårlig fornemmelse. Beboer har ikke selv oplevet dette på plejecentret. Beboer oplever generelt, at man pjatter, og det er hyggeligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne og at blive mødt med respekt og en venlig omgangsform på plejecentret.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Ingen af de interviewede beboere husker at have været indlagt på hospital, mens de har boet på plejecentret.</p> <p>To beboere husker deres indflytning. En beskriver, at medarbejderne kendte beboers navn, at medarbejderne kom ind og talte med beboer, og at beboer blev vist rundt på plejecentret - det var en god oplevelse.</p> <p>En beboer følte sig hjemme med det samme. Det betyder meget, at plejecentret ligger i beboers gamle kvarter.</p>

Tilsynets samlede vurdering

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 ernæring hos beboerne, og der ernæringsscreenes. Beboerne tilbydes vejning 1 x pr. måned. Dertil kommer et ekstra fokus på at gøre maden mere økologisk og med at anvende råvarer efter sæson. Målet er et mindre udvalg af retter, men produceret fra bunden. Der er fokus på måltidet, og at der er ro omkring måltidet, og at medarbejderne fx ved, hvilke retter der serveres til måltiderne.</p> <p>Der kommer øget fokus på demens i september måned, hvor medarbejderne skal kompetenceudvikles, det ser medarbejderne frem til.</p> <p>Der er skærpet opmærksomme på sengeliggende beboere, som er kommet fra hospital med tryksår, der arbejdes med Bradenskala - denne indgår også i dokumentationen.</p> <p>Der arbejdes med sundhedsfremme og forebyggelse for den enkelte beboer. Fokusområderne for den enkelte beboer skifter hele tiden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at beboerne forstår, hvad man siger til dem. Man registrerer deres kropssprog og svar. Hvis medarbejder er usikker på beboers svar eller mening, spørger medarbejder beboeren igen. Der er fokus på at tale klart og tydeligt - og evt. højt.</p> <p>Det er vigtigt at have et åbent kropssprog og at være glad. Det er vigtigt for at virke imødekommende og klar til dialog.</p> <p>I forhold til en konkret beboer, som har hørehandicap, viser medarbejder med kropssprog, at beboer skal i bad.</p> <p>Der er opmærksomhed på, hvor man kommunikerer hvilke emner.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Der er fokus på, hvordan man som medarbejder skal agere i forhold til beboerne. Medarbejderne har talt med en jurist, som har fortalt om selvbestemmelsesret og magtanvendelse, og der tales meget om dette i hverdagen. Medarbejderne bruger deres faglighed til at vurdere, hvornår man kan agere i forhold til en beboer.</p> <p>Der er modtaget hjælp af demensvejleder i forhold til specifik beboer.</p> <p>Det giver en oplevelse af, at det er i orden som medarbejder, at man ikke overskrider beboernes grænser. Det er vigtigt, fordi man ikke altid kan yde den hjælp, som man ønsker, at beboer skal modtage - fordi beboer siger nej. Det er vigtigt, at medarbejderne ikke giver op i en situation med beboer, men vedbliver at forsøge at hjælpe beboer. Der er for en beboer lavet tidszoner, hvor beboer i perioder ikke stilles over for forslag og krav, så der kun er hygge/gode oplevelser.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med klippekortsordningen. Medarbejderne oplever, at ordningen fungerer, og en medarbejder beskriver at skulle på indkøb med en beboer samme dag.</p> <p>Der er et fokusområde i Flex-systemet, der hedder klippekortet, og der registreres overordnet af plejecentrets sekretær.</p> <p>Klippekortet bliver anvendt til mange forskellige ting, også til fx at bringe orden i et skab.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver at have fokus på rehabilitering. Der samarbejdes med fysioterapeuten omkring optræning af beboernes færdigheder.</p> <p>I alle gøremål i løbet af dagen indtænkes rehabilitering, det gælder både i plejen og ved måltiderne.</p> <p>Der er to beboere, som går med affald og opvask til køkkenet, ligesom beboerne selv går ud med tallerken til opvaskevognen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der tales med fysioterapeuten, de dage denne er til stede, der er ikke faste møder.</p> <p>Tilsynet drøfter øvrige muligheder for rehabiliterende indsats med medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan beskrive, hvordan der kommunikeres på respektfuld og anerkendende vis. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at tryghed handler meget om de signaler, som medarbejderne giver, og hvordan de agerer i forhold til beboerne.</p> <p>Kontinuitet er meget vigtig, også hos de svageste beboere, som ikke giver udtryk for genkendelse. Som medarbejder skal man være synlig, uden at være grænseoverskridende.</p> <p>En fast struktur er vigtig for beboerne. Det er vigtigt, at alt er som det plejer i boligen, og at der evt. anvendes en kalender, så beboer kan følge, hvad der skal ske.</p> <p>Der er fokus på beboernes sikkerhed, dette sker ved daglige observationer. Medarbejder giver eksempel på, at der tales meget om, hvor ofte der fx er brug for toiletbesøg. Det gælder om at være på forkant for at forebygge, at beboer får brug for at anvende ble. Dette forebygger urinvejsinfektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at arbejdsdagen tilrettelægges med så få afbrydelser for beboer som muligt. Der er altid lidt ændringer på grund af beboernes aktuelle behov. Det er blevet lidt mere flydende, hvem der gør hvad af faste opgaver, man er blevet god til at gøre opmærksom på, hvad der er behov for.</p> <p>Det er en social- og sundhedsassistent, som kender alle beboere og medarbejdere, som laver dagens fordeling mellem beboere og medarbejdere.</p>

	<p>Der tages hensyn til fordeling af tyngde i plejen og beboernes ønsker til, hvem de evt. ikke ønsker hjælp af. Der arbejdes med kontaktpersonsordning, men man har berøring med alle beboere.</p> <p>Ved observation af ændringer hos en beboer vurderes situationens alvor, og man sparrer med en kollega og får deres vurdering, evt. inddrages sygeplejersken og plejehjæmlægen. Lægen har et godt kendskab til beboerne, og medarbejderne finder, at samarbejdet er godt med plejecentrelægen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det går rigtigt godt med at dokumentere.</p> <p>En medarbejder ønsker sig mere tid til dokumentation, særligt i forholdt til overblikket og dokumentationen på tværs. Der er talt om, hvordan der kan sættes tid af til denne opgave over de næste par måneder. Medarbejderne oplever, at der er lyttet til deres behov.</p> <p>Medarbejderne er fortrolige med Flexsystemet, det er et godt og logisk system.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der anvendes instrukser i en mappe, og der trækkes på sygeplejersker i huset. Instrukserne findes også på fællesdrevet i elektronisk form.</p> <p>VAR systemet anvendes ikke på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder med at sikre en god arbejdstilrettelæggelse, og at der er faglig sparring at få ved behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever sig sikre i dokumentationsarbejdet, og at deres behov for tid til fx tværgående dokumentation er imødekommet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til gældende instrukser.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanen sættes i værk, så snart beboer flytter ind,</p> <p>Hvis der er markant ændring i forhold til beboeren, skrives det ind med det samme. Medarbejderne oplever ikke, at døgnrytmeplanen anvendes ret meget. Når en medarbejder skal ind til en beboer, taler man meget sammen om, hvordan man skal komme ind i boligen, og hvordan plejen skal gives.</p> <p>Planen anvendes mest i forhold til afløsere og vikarer. Medarbejderne påpeger, at plejecentret er et lille hus. Det betyder, at man taler meget sammen om beboernes ønsker og behov. Gruppen af beboere er overskuelig for medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til døgnrytmeplanens funktion og anvendelse.</p>	

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 aftentimer 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.

