

Tilsynsrapport

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Fælledgården

Uanmeldt ordinært tilsyn

November 2016

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	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	13
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	16
4.0	Tilsynets formål og metode	20
4.1	Formål og indhold	20
4.2	Metode	20
4.3	Vurderingsskala	21
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	21
5.0	Yderligere oplysninger	22
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
7.0	Bilag – Formel høring	24

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
Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø
Leder
Hannah Hjorth
Antal boliger
193 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 9. november 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 sygeplejerske)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Rikke Due, Senior Manager og socialrådgiver Christina Frederikke Olsson, Konsulent og Cand.scient.san.publ

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Fælledgården Plejeboligcenter.

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

Godt og tilfredsstillende.

Tilsynets overordnede betragtning er, at Fælledgården med høj faglighed har arbejdet målrettet med de problematikker, plejecentret tidligere har været udfordret af. I forlængelse heraf er det tilsynets vurdering, at Fælledgården er kommet rigtigt langt i arbejdet med at sikre beboernes trivsel og tryghed samtidig med, at beboerne modtager den pleje og omsorg, de ønsker og har behov for.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på de givne anbefalinger fra 2015. Der er ledelsesmæssigt fokus på at implementere indsatser til forbedringer af plejecentrets kendte risikofaktorer. Det er tilsynets vurdering, at de målrettede indsatser er særdeles relevante, og at plejecentret lige nu er i en rigtig fin udviklingsproces.

Tilsynet vurderer, at der er stort fokus på at sikre høj faglighed blandt medarbejderne. Ledelsesmæssigt arbejdes ud fra en vision om, at alle medarbejdere skal være til stede og synlige for såvel kollegaer som beboere, og fagligheden skal prioriteres højt for at leve op til de stillede krav og beboernes behov for pleje og omsorg.

Under observationsstudiet bemærker tilsynet, at der generelt er høj faglighed og refleksion blandt medarbejderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer respektfuldt med beboerne, og at kommunikationen afstemmes efter den enkelte beboers særlige udfordringer, behov og sindsstemning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse, og tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder anvender sin faglighed i vurdering af, hvordan og i hvilket omfang beboeren kan sikres selvbestemmelse og medindflydelse.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes ressourcer så vidt muligt inddrages i den planlagte pleje og omsorg. Dette er ligeledes tilfældet i forhold til frokostmåltidet, idet tilsynet dog bemærker, at medarbejderne med fordel kan rette fokus på at lade beboerne deltage i forberedelser ifm. måltidet samt at forsyne sig selv ved eksempelvis at placere fade og drikkevarer på bordet. Tilsynet bemærker positivt, at der er gjort faglige overvejelser i relation til frokostmåltidet, idet der dog bør rettes et øget fokus på værdien i, at der er en siddende medarbejder ved bordet under hele måltidet, der kan understøtte ro og behagelig dialog mellem beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at have en hensigtsmæssig arbejdsgang, der tager hensyn til beboernes individuelle behov og ønsker, som medarbejderne vurderes at have et godt kendskab til. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejdernes arbejdsgange er systematiske, fagligt velovervejede og omhyggelige. Tilsynet vurderer, at kvaliteten af både praktisk hjælp og personlig pleje er tilfredsstillende. Tilsynet bemærker, at den personlig pleje leveres med høj faglighed ud fra et godt kendskab til beboernes behov og vaner.

Tilsynet bemærker, at fællesarealerne indbyder til hygge i morgentimerne, og medarbejderne er opmærksomme på at være inddragende, nærværende og synlige. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør have fokus på hurtigst muligt at guide og hjælpe beboere, der har behov for hjælp af forskellig art.

Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udsnit af aktiviteter, som beboerne kan deltage i alt efter behov og ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt føler sig trygge og godt tilpas på plejecentret, samt at beboerne oplever en høj grad af selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at der bør sikres omhyggelig og klar dialog med beboerne, når der skal tages beslutninger, der er indgribende i beboerens hverdagsliv. Beboerne bør til enhver tid sikres medindflydelse og selvbestemmelse.

Beboerne oplever, at de får den hjælp og støtte, de har behov for, og beboerne har overvejende et godt kendskab til kontaktpersonordningen. Det er beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i plejen. I forhold til vikarer bør der generelt være fokus på, at vikarerne er bevidste omkring de enkelte beboeres ønsker og behov. Beboerne oplever, at de medinddrager deres ressourcer i hverdagen. Kommunikation og adfærd opleves respektfuld og anerkendende.

Tilsynet vurderer, at der er høj faglighed blandt medarbejderne. Medarbejderne kan fagligt gøre rede for plejecentrets fokusområder, og de kan med høj faglighed blandt andet redegøre for, hvordan pleje og omsorg ydes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de på respektfuld og anerkendende vis omgås og kommunikerer med beboerne og desuden, hvordan de sikrer beboernes tryghed og sikkerhed. De kan endvidere med faglig overbevisning redegøre for, hvordan beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse.

Medarbejderne beskriver, at de er gode til at hjælpe hinanden, og at de oplever et godt og anerkendende samarbejde. Der er tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til dokumentationen, og gældende retningslinjer og instrukser anvendes målrettet. Døgn- og ugeplaner anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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
1. Tilsynet bemærker, at på to forskellige afdelinger går medarbejderen rundt med fadet med smørrebrød fremfor at sætte dette på bordet. Tilsynet bemærker yderligere, at der ikke umiddelbart observeres eksempler på beboere, der hjælper til med forberedelserne til måltidet eller hjælper til under måltidets servering.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter indsatser, der i højere grad sikrer, at medarbejderne er bevidste om deres rolle og adfærd i forhold til at sikre beboernes valgmuligheder og medindflydelse på måltidet. Herunder anbefales det, at der sættes fokus på den rehabiliterende tilgang i forhold til måltidernes forberedelse og servering.
2. Tilsynet bemærker, at en dement beboer gentagne gange efterspørger hjælp. Tilsynet får indtryk af, at der er travlt på afdelingen, hvorfor der går et stykke tid, før beboeren guides tilbage til sin bolig.	Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne at have forøget fokus på beboere, der efterspørger hjælp.

<p>3. Tilsynet bemærker, at der under frokostmåltidet tages et emne op med en beboer, der skaber vrede hos denne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sker øget bevidsthed omkring, hvilke emner der tages op med beboerne på fællesarealer.</p>
<p>4. Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker stor frustration over, at hun ikke længere kan køre ture i nærområdet i sin kørestol, da hastigheden på kørestol for nylig er blevet sat ned.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret drøfter den konkrete situation med den pågældende beboer, således at beboeren i større grad oplever medindflydelse og medbestemmelse i forhold til de beslutninger, der er indgribende i beboerens hverdagsliv.</p>

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>I 2015 fik Fælledgården bemærkninger i forhold til dokumentationen, herunder fyldestgørende beskrivelser af ressourcer og medinddragelse samt bemærkninger i forhold til to beboeres trivsel.</p> <p>Leder oplyser, at der arbejdes systematisk med kvalitet i døgn- og ugeplaner, og der er fokus på at beskrive beboerens ressourcer, samt hvordan den enkelte beboer medinddrages i daglig pleje, omsorg og praktisk hjælp. I forhold til bekymring vedrørende beboertrivsel, er der taget relevant hånd om de konkrete sager.</p>
Tilsynets samlede vurdering – 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på de givne anbefalinger fra tilsynet i 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder fortæller, at der arbejdes meget med "forbedringsindsatsen", som Københavns Kommune har iværksat på 10 plejecentre med henblik på at forbedre basiskvaliteten, herunder særligt inden for områderne medicin-håndtering og sundhedsfaglig dokumentation. I denne forbindelse arbejdes der på Fælledgården blandt andet med konsekvent indføring af alle sygeplejefaglige opgaver i Outlook, så alle medarbejdere har mulighed for at danne sig et overblik over den sygepleje, den enkelte beboer modtager, og på hvilke tidspunkter. Herudover arbejdes på at udvikle en struktureret tilgang til medicin-håndtering, og der er oprettet en kontrolfunktion, der kan tilkaldes, hver gang en medarbejder har dosseret medicin. Der arbejdes med "medicin til tiden", der skal sikre, at medicinen gives både morgen, middag og aften, og medicinkure skal desuden iværksættes inden kl. 20.00.</p> <p>Leder oplyser, at der på Fælledgården i øjeblikket er et stort fokus på ernæring. I den forbindelse er ansat en ernæringsdiætist, som arbejder i både køkkenet og på de enkelte afdelinger. Ernæringsdiætisten interviewer hver enkelt beboer og foretager en vurdering af, hvilke indsatser der skal til, for at beboeren kan holde vægten. Ernæringsdiætisten deltager i alle tværfaglige konferencer vedrørende den enkelte beboer. Leder oplyser, at der allerede er set gode resultater som følge af ernæringsdiætistens arbejde.</p> <p>Et andet fokusområde er hverdagslivet, herunder udnyttelse af de ressourcer, beboerne har. Dette kan eksempelvis være at opfordre de beboere, der har ressourcerne, til at hente post, dække bord, pynte op i forhallen i forbindelse med højtider mv.</p>

	Leder oplyser, at værdighedsmidlerne er blevet brugt til "17-21-vagter", hvor fokus er på ekstra ressourcer i forbindelse med måltidet og desuden på at lave aktiviteter med beboerne mellem kl. 19-21.
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Leder oplyser, at der arbejdes meget med dokumentationen. Der foretages gennemgang af plejeplaner for at sikre den røde tråd gennem plejen, dvs. handleplaner, medicinskema og helbredsoplysninger. Fælledgården er begyndt at auditere som forevist af Sundhedsforvaltningen, og der er fokus på –og opsyn med –at alle afdelinger følger op på de udarbejdede handleplaner. Leder oplyser i forlængelse heraf, at der arbejdes med UTH'er, og at indsatserne virker, idet der ses et fald i medicin, der ikke gives, samt færre fejl i medicindossering. Et andet tiltag er hjertelunge-retningskurser til medarbejderne, som leder oplever, at medarbejderne har stor glæde af.</p> <p>I forbindelse med medarbejdertilfredshed lægger leder vægt på, at hendes "dør altid er åben", og hun samarbejder med TR-medarbejderne. Der afholdes stormøder i medarbejdergruppen en gang om måneden, blandt andet med det formål at skabe sammenhold i medarbejdergruppen.</p> <p>Leder har foretaget en række afskedigelser, hvilket har bidraget til personaleflowet på 27 % I forbindelse med det store antal afskedigelser har flere medarbejdere valgt at sygemelde sig i opsigelsesperioden, hvilket har haft indvirkning på sygefraværet. I forlængelse heraf er det leders oplevelse, at der nu har været den nødvendige udskiftning, og at arbejdsmiljøet er blevet meget bedre.</p>
Tilsynets samlede vurdering – 1	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er stort fokus på at sikre høj faglighed blandt medarbejderne og udvikling af plejecentrets arbejdsmetoder.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet og fokuseret med plejecentrets kendte risikofaktorer.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>I kvalitetsarbejdet er der ledelsesmæssigt fokus på organiseringen, idet leder er meget optaget af, at alle medarbejdere er til stede i huset og på afdelingerne. Det vil sige, at sygeplejerskerne nu er til stede og synlige på afdelingerne, hvilket der blandt de øvrige medarbejdere er stor tilfredshed med. Rengøringspersonalet er fordelt på afdelingerne og fungerer ikke kun som rengøring, men ligeledes som "husmødre", der smører mad og sørger for pæne altaner mv.</p> <p>Fagstaben er desuden placeret ude på afdelingerne, hvilket der ligeledes er set en rigtig god effekt af. Det bidrager positivt ind i fagstabens arbejde, at de ved, hvad der sker i huset. Fokus er på, at beboerne skal have det bedst muligt og opleve meningsfuldhed og kvalitet i deres hverdag.</p> <p>Leder oplyser, at der i øjeblikket er fokus på at ansætte flere demensvejledere, idet demens er et svært område, hvor der er behov for flere eksperter til at varetage opgaven.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt arbejdes ud fra en vision om, at faglighed og tilstedeværelse skal prioriteres højt for at imødekomme beboernes behov for personlig pleje og praktisk hjælp.</p>	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Leder ønsker, at tilsynet har særligt fokus på kommunikationen mellem beboere og medarbejdere, og hvorvidt medarbejderne lytter og er til stede hos beboerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder kommer stille og roligt ind til beboeren og starter med et forsigtigt "Godmorgen". Beboeren har hukommelsesmæssige udfordringer, som medarbejderen i sin dialog tager hensyn til. Der tales eksempelvis i korte sætninger og i et afbalanceret tempo. Medarbejder giver beboeren oplysninger om, at der er festligt arrangement i aften. Beboeren mener ikke, at hun er inviteret hertil. Medarbejder forsikrer beboeren om, at dette er planen, og at hun naturligvis skal deltage, hvis hun ønsker. I dialogen med beboeren kommunikeres i en venlig og anerkendende tone, hvor beboeren roses for sin deltagelse i plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Tilsynet får oplyst, at beboeren ikke længere kan kommunikere på grund af sin sygdom. Medarbejder oplyser stille og roligt løbende beboeren om, hvad der skal ske.</p> <p>I beboerens bolig er TV tændt og indstillet på et udenlandsk program, hvor beboeren forstår sproget.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>På afdelingerne observeres respektfuld og anerkendende kommunikation. Der foregår dialog mellem beboere og medarbejdere under måltidets servering og indtagelse.</p> <p>På nogle afdelinger sidder beboere og taler hyggeligt sammen, mens der ventes på, at måltidet serveres. To beboere hilser venligt på hinanden ved ankomsten til frokostmåltidet. Beboerne giver hinanden et venligt håndtryk.</p> <p>Et par beboere, der har behov for afskærmning, opholder sig i demensafsnittets fællesenhed i nær tilknytning til den fælles køkkenenhed. Medarbejder sidder og taler med en af beboerne.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske. På baggrund af beboerens hukommelsesmæssige udfordringer, og ud fra et hensyntagen til beboerens behov og helbredsmæssige situation, tilbydes beboeren kun begrænsede valgmuligheder, men får information om plejen ved, at medarbejderen giver beboeren små beskeder. Medarbejderen har en meget forsigtig og anerkendende tilgang.</p>

	<p>Medarbejder bringer emnet op omkring dagens aktivitet og spørger beboeren, om hun vil deltage heri.</p> <p>Medarbejder spørger flere gange beboeren, om det er ok med de valg og handlinger, hun foretager for beboeren. Medarbejder beskriver, at dette er et bevidst valg, da beboeren ikke magter at tage selvstændige beslutninger i forhold til alt for mange valg.</p> <p>Medarbejder har godt kendskab til beboeren og ved, at det betyder meget for beboeren, at hun ser pæn ud i tøjet. Medarbejder spørger beboeren, om hun er tilfreds med måden, hvorpå sløjfen på skjorten er bundet, og om cardigan er et rigtigt valg. Medarbejder erklærer over for beboeren, at det vil hun mene, da det er koldt i vejret i dag. Beboeren nikker og svarer typisk med enstavellesord. Beboeren virker tilfreds og glad ved hjælpen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Beboerens selvbestemmelse og medindflydelse kan ikke sikres i situationen, da beboeren er svækket på grund af sin fremskredne sygdom. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder løbende informerer om, hvad der skal ske, så beboeren er klar over dette.</p> <p>Beboerens selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres primært gennem godt samarbejde med ægtefælle. Ægtefælle kommer på besøg under observationsstudiet og oplyser, at flere medarbejdere yder en fantastisk indsats, og at de er meget dygtige.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Tilsynet får oplyst, at beboernes medindflydelse på måltiderne sikres gennem beboermøder, hvor der lyttes til de ønsker og forslag, som beboerne fremkommer med.</p> <p>Ved måltidets servering spørges beboerne, hvad de ønsker at spise til frokost. Der gives muligheder for forskellige valg af drikkevarer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren medinddrages i det omfang, det er muligt – blandt andet i forhold til mobilisering i sengen. Her motiverer medarbejderen til, at beboeren selv vender og drejer sig.</p> <p>Medarbejder medinddrager beboerens ressourcer ved udførelse af personlig pleje på badeværelset i det omfang, det er muligt. Beboeren får mulighed for at vaske sine hænder under rindende vand. Beboeren nyder dette og smiler ved handlingen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren kan kun medinddrages i begrænset omfang. Medarbejder oplyser beboeren om, hvad hun gør. Når medarbejderen ser mulighed herfor, opfordres beboeren til medinddragelse – eksempelvis i forhold til påklædning, hvor beboeren kan læne sig frem i kørestolen og løfte armene.</p> <p>Medarbejder laver sjov med beboeren og lykkes med at få beboeren til at sende et smil.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Frokostmåltidet serveres med udgangspunkt i beboernes individuelle ressourcer.</p> <p>Ved måltidets start kan flere beboere selv gå til bordet – andre beboere guides til bordet. Eksempelvis observerer tilsynet, at en medarbejder tager en beboer ved hånden og guider vedkommende til bordet.</p>

	<p>Der observeres eksempler på beboere, der selv kan tage smørrebrød fra fade, der er placeret på bordene. Andre beboere får let eller fuld støtte til indtagelse af måltidet. Tilsynet observerer, at på to forskellige afdelinger går medarbejderen rundt imellem beboerne med fadet med smørrebrød fremfor at sætte dette på bordet. Det er ikke tilsynets vurdering, at beboerne i alle tilfælde selv får mulighed for at tage stilling til, hvilke snitter, de ønsker.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at der er fokus på den rehabiliterende tilgang i forhold til at medinddrage beboerne i hverdagslivet/praktiske gøremål. Tilsynet observerer dog ikke umiddelbart eksempler på beboere, der hjælper til med forberedelserne til måltidet eller hjælper til under måltidets servering. Ved interview af beboere og direkte adspurgt, giver beboerne ikke eksempler på medinddragelse i forhold til måltider.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer respektfuldt med beboerne. Tilsynet vurderer, at kommunikationen afstemmes den enkelte beboers særlige udfordringer, behov og sindsstemning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder anvender sin faglighed i vurdering af, hvordan og i hvilket omfang beboeren kan sikres selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i den personlige pleje arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, idet beboernes ressourcer så vidt muligt inddrages i den planlagte pleje og omsorg. Dette er ligeledes tilfældet i forhold til frokostmåltidet, idet tilsynet dog vurderer, at medarbejderne med fordel kan være opmærksomme på at lade beboerne deltage i forberedelser ifm. måltidet samt at forsyne sig selv ved eksempelvis at placere fade og drikkevarer på bordet.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder arbejder systematisk og målrettet. I medarbejderens tilrettelæggelse af opgaven hos beboeren er det tydeligt, at medarbejderen har godt kendskab til, hvad beboeren skal have hjælp til samt godt kendskab til beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejder oplyser, at hun prioriterer at give beboeren morgenmad inden oprydningen i boligen. Medarbejder fortæller, at det således er muligt at lufte lidt ud i boligen, når beboeren sidder i fælles enhed og spiser morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder arbejder systematisk og målrettet. Udviser stor sikkerhed i forhold til, hvilken pleje der skal ydes. Medarbejderen har et godt kendskab til beboeren.</p> <p>Medarbejder ringer til en kollega, når tiden er inde til, at beboeren skal forflyttes fra seng til kørestol. Kollegaen kommer inden for kort tid.</p> <p>Under de to medarbejders samarbejde omkring forflytning af beboeren er det tydeligt, at man har stået i situationen før.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet på flere afdelinger:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejdernes organisering af frokostmåltidet er forskellig. På nogle afdelinger er der stort fokus på, at medarbejderne sætter sig sammen med beboerne, idet fade mm. er sat på bordene.</p>

	<p>Praktiske opgaver såsom oprydning prioriteres udført efter måltidets servering. Medarbejderne på flere afdelinger vælger at placere sig spredt ved bordene og afhængigt af, hvilke beboere der har behov for støtte. En medarbejder beskriver, hvorledes der er gjort faglige overvejelser i forhold til beboernes placering rundt om bordene. Der beskrives eksempler på overvejelser i forhold til, hvilke beboere der kan sidde ved siden af hinanden, hvilke beboere der skal have ekstra plads og særlig placering i forhold til at være kørestolsbrugere samt overvejelser i forhold til, hvilke beboere der skal have støtte til indtagelse af måltidet.</p> <p>På andre afdelinger observeres det, at ikke alle medarbejdere sidder med ved bordene fra start. Enkelte medarbejdere på disse afdelinger går rundt mellem bordene, mens de yder støtte og guidning til måltidet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at have en hensigtsmæssig arbejdsgang, der tager hensyn til beboernes individuelle behov og ønsker, som medarbejderne vurderes at have et godt kendskab til. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene er systematiske, fagligt velovervejede og omhyggelige.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at der er gjort faglige overvejelser i relation til frokostmåltidet, idet der dog bør rettes et øget fokus på værdien i, at der er en siddende medarbejder ved bordet under hele måltidet, der kan understøtte behagelig dialog og stemning mellem beboerne.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Praktiske opgaver i boligen observeres ikke, idet disse klares efter observationsstudiet. Kvaliteten af rengøringen i boligen og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Praktiske opgaver i boligen udføres af den medarbejder, der kommer og hjælper med forflytning af beboeren. Der sker sengeredning og tømning af skraldespand.</p> <p>Kvaliteten af rengøringen i boligen og omkring hjælpemidler er tilfredsstillende.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder yder hjælp til personlig pleje, delvist når beboeren er liggende og delvist når beboeren sidder i sin kørestol på badeværelset. Medarbejder yder hjælpen på en stille og rolig måde, Afslutter plejen af beboeren ved at fortælle, at nu skal beboeren ud og drikke kaffe.</p> <p>Plejen udføres ud fra gældende hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder yder hjælp til personlig pleje, delvist når beboeren er liggende og delvist når beboeren sidder i sin kørestol på badeværelset. Beboeren har komplekse plejebestanden. Medarbejder udfører den personlige pleje ud fra gældende hygiejniske retningslinjer.</p>

	<p>Det er tydeligt, at medarbejder har kendskab til beboerens behov og vaner – eksempelvis smøres creme i ansigtet, håret sættes i en bestemt frisure og der lægges et uldtæppe over beboeren, idet hun placeres foran Tv'et</p> <p>Ægtefælle, som opholder sig på fællesarealerne, informeres om, at han igen kan gå ind til sin hustru.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den praktiske hjælp er tilfredsstillende. Det samme er tilfældet i forhold til den personlige pleje, der leveres med høj faglighed ud fra et godt kendskab til beboernes behov og vaner.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet oplyses, at der i sommer har været fokus på at få beplantet i haven og på beboernes terrasser. Ved indgangen til afdelingerne er opsat skærme, hvor der blandt andet kan findes informationer om diverse arrangementer mv.</p> <p>Tilsynet observerer en stille og rolig stemning på afdelingerne, og medarbejderne er omkring beboerne. Mange beboere opholder sig i fællesstuen, der bærer præg af ro og hyggelig morgenstemning. På flere afdelinger bemærker tilsynet veldækkede morgenborde med dækkeservietter, lys og blomster.</p> <p>På en afdeling observeres flere beboere omkring TV'et, hvor de ser det amerikanske præsidentvalg. Her er der ligeledes medarbejdere omkring beboerne, der sørger for hyggelig dialog. En medarbejder giver en beboer et omsorgsfuldt knus og sørger for en pude i ryggen, så beboeren sidder ekstra godt. En dement beboer ser sig lidt usikkert omkring. Beboeren bliver hurtigt guidet af en medarbejder og inviteres til at sidde ved morgenbordet og spise endnu et stykke brød. En anden medarbejder viser beboeren det smurte stykke franskbrød.</p> <p>En dement beboer henvender sig et par gange til samme medarbejder. Medarbejder tager forsigtigt beboerens hånd og fortæller, at hun lige sidder i et møde og vil komme tilbage og tale med beboeren om et øjeblik. Beboeren forstår beskeden og går lidt rundt på fællesarealet. Beboeren opfordres på et tidspunkt til at finde en bestemt medarbejder, som kan hjælpe med at få en cigaret. Beboeren udtrykker, at det vil hun gøre. På en anden afdeling bemærker tilsynet en dement beboer, der står ude på gangen og gentagne gange efterspørger hjælp. Tilsynet får indtryk af, at der er travlt på afdelingen, hvorfor der går et stykke tid, før beboeren guides tilbage til sin bolig. Tilsynet vurderer, at der bør være fokus på hurtigst muligt at guide beboere, der efterspørger hjælp.</p> <p>Under frokostmåltidet bemærker tilsynet, at der tages et emne op med en beboer, der skaber vrede hos beboeren, og det er tydeligt, at beboeren er frustreret. De øvrige beboere rører lidt på sig og kommenterer lavmælt situationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med fordel kan tænke over at tage følsomme emner op med beboerne på tidspunkter, hvor der ikke er andre beboere tilstede, der sidder og lytter.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen oplyses tilsynet om, at der om aftenen skal være stor fest i anledning af Mortens Aften. Det er tydeligt, at der er stor tilslutning til arrangementet, og at mange beboere glæder sig til begivenheden.</p>

	<p>Tilsynet får via de opsatte skærme rundt om på Fælledgården indtryk af, at der er et varieret tilbud om aktiviteter. Tilsynet får desuden udleveret et månedsblad, der blandt andet indeholder en oversigt over planlagte fester og arrangementer samt de aktiviteter, der foregår på daglig, ugentlig og månedlig basis.</p> <p>På fællesarealer observeres beboere, der sidder sammen og ser TV. Tilsynet bemærker positivt, at der hele tiden er medarbejdere omkring beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering – 2	
<p>Tilsynet bemærker, at fællesarealerne indbyder til hygge i morgentimerne, og medarbejderne er meget opmærksomme på at være inddragende, nærværende og synlige. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør have fokus på hurtigst muligt at guide og hjælpe beboere, der har behov for hjælp af forskellig art.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret tilbyder et varieret udsnit af aktiviteter, som beboerne kan deltage i alt efter behov og ønsker.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver udtryk for, at de lever et godt liv på plejecentret, som lever op til deres behov og ønsker.</p> <p>Flere beboere giver udtryk for, at de oplever at kunne leve det liv, de ønsker, uden at nogen blander sig. Personalet er søde og respekterer beboernes ønsker og behov.</p> <p>En beboer, der har boet på plejecentret i tre år, fortæller, at hun i starten var en smule deprimeret over, at der var rigtig mange demente, der enten skændtes eller sad og sov. Hun fortæller samtidig, at det er blevet bedre nu – dels fordi hun har vænnet sig til det, og dels fordi hun har fundet flere at samtale med.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun synes det er pragtfuldt, at hun får lov til at tage i byen og bliver kørt på tur en gang om ugen. Dette tilslutter flere andre beboere sig, idet en enkelt beboer fortæller, at hun er meget glad for muligheden for at komme ud og se på kunst.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver udtryk for, at de oplever høj grad af selvbestemmelse, og at de får den pleje og omsorg, som de ønsker og har behov for. Personalet er søde og hjælpsomme. En beboer fortæller, at hun er meget glad for citroner, og at en medarbejder derfor er rigtig sød til at købe et par stykker med til beboeren engang imellem.</p> <p>Beboerne oplyser, at de mere eller mindre selv bestemmer, hvornår de vil op om morgenen, og de kan selv bestemme, om de ønsker at spise måltiderne i fællesstuen eller i egen bolig. En beboer fortæller, at hun spiser sin morgenmad, som hun laver selv, i egen bolig, og hun spiser de resterende måltider i fællesstuen sammen med de øvrige beboere. Samme beboer oplyser, at hun tit får besøg af familien. Så går de enten ud og spiser, og ellers er der mulighed for at gå over i caféen og spise. Beboeren er rigtig glad for, at rammerne er så gode i forhold til at få besøg.</p> <p>Flere beboere fortæller, at der er mange aktiviteter, og at det er helt op til dem selv, hvad og hvor meget, de ønsker at deltage i.</p>

	<p>En beboer fortæller, at hun skal med i Magasin i morgen, og i næste uge skal hun med i Rødovrecentret. Om aftenen skal der være Mortens Aften i caféen, hvor de pårørende ligeledes er inviteret. Det glæder beboeren sig meget til.</p> <p>En beboer udtrykker stor frustration over, at hun ikke længere kan køre ture i nærområdet i sin kørestol, da hastigheden på hendes kørestol for nylig er blevet sat ned. Hun har talt med leder om sin frustration, men hun føler ikke, at der bliver lyttet. Beboeren oplyser, at hun ønsker at flytte, hvis der ikke kommer en løsning på problemet, da hun oplever, at hendes livskvalitet begrænses, når hun ikke kan komme ud og køre.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de føler sig trygge på plejecentret. En beboer fortæller, at hun har stomi, og at der nogle gange kan ske uheld. I denne forbindelse er beboeren meget tryk ved hjælpen, idet hun oplever, at medarbejderne kommer med det samme. En anden beboer fremhæver flere gange, at medarbejderne er søde, og at hun har en fast kontaktperson, hvilket er betryggende. Desuden er det rart og trygt at have forskellige naboer omkring sig.</p> <p>Tilsynet interviewer en beboer, hvis pårørende er på besøg. Den pårørende oplyser, at Fælledgården i dag er et andet sted end tidligere. Der er sket en meget positiv udvikling, og Fælledgården er i dag et sted, hvor der er rig mulighed for trivsel.</p> <p>En beboer fortæller, at der er meget samvær og mange aktiviteter på plejecentret. Vedkommende fortæller dog også, at aktiviteterne sker i små rum, og de beboere, der har brug for hjælp til transport, deltager sjældent, da der ikke er kapacitet til at hjælpe dem hen til aktiviteten.</p> <p>Alle beboere giver udtryk for, at medarbejderne er gode til at skabe tryghed, idet de oplever, at medarbejderne er opmærksomme og omsorgsfulde.</p>
Tilsynets samlede vurdering – 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt føler sig trygge og godt tilpas på plejecentret, samt at beboerne oplever en høj grad af selvbestemmelse.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der bør sikres omhyggelig og klar dialog med beboerne, når der skal tages beslutninger, der er indgribende i beboerens hverdagsliv. Beboerne bør til enhver tid sikres medindflydelse og selvbestemmelse.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for, og at de er meget tilfredse med hjælpen. Beboerne fortæller, at de får hjælp til bad, påklædning, måltider, rengøring mv. Nogle beboere lægger ligeledes vægt på, at de stort set er selvhjulpne og ikke behøver så meget hjælp, men at de er tilfredse med den hjælp, de får.
Praktisk støtte	Beboerne giver generelt udtryk for, at de er godt tilfredse med rengøringsstandarden og hjælpen til praktisk støtte. Nogle ved ikke, hvad der er aftalt i forhold til rengøring. En beboer oplever, at rengøringen af hans hjælpemidler kunne være bedre, men det er okay med nullermænd. En anden beboer fortæller, at der engang imellem kan være sprogmæssige barrierer, idet vedkommende ved morgenmaden en dag spurgte efter marmelade, hvorefter medarbejderen i stedet kom med remoulade. Beboeren giver i denne forbindelse udtryk for, at det må være svært at komme til et andet land.

	Tilsynet observerer, at rengøring i boliger og af hjælpemidler er af tilfredsstillende kvalitet. I en bolig er der friske blomster fra en pårørende.
Personlig pleje	Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med hjælpen til personlig pleje. En beboer oplyser, at hun får bad en gang om ugen, men hun kunne godt tænke sig at komme i bad lidt oftere – hun har jo altid været vant til at gå i bad dagligt. Tilsynet observerer, at beboerne er velplejede.
Kontinuitet i plejen	De fleste beboere er bevidste om kontaktpersonsordningen, og de fleste beboere kan nævne deres kontaktperson ved navn. Andre refererer til deres pårørende som kontaktpersoner. En enkelt beboer fortæller, at hun ikke har nogen kontaktperson, men giver udtryk for, at det ville være rigtig rart at få en. Et par af beboerne oplever, at der er rigtig mange vikarer, og det er ikke altid de ved, hvilken pleje og praktisk støtte, der er aftalt. En beboer oplyser, at det ikke er noget problem for ham, men det kan godt være, at det er det for andre. Ved vikarer skal man selv vise, hvor tøjet er, hvordan man gerne vil have sin hjælp mv. Andre beboere oplever ikke, at der er mange vikarer. De vikarer, der er, er faste, og det er kun i ferieperioder, der kommer fremmede. En beboer fortæller, at hun mener, at alle er gode nok til hendes behov, men det er måske fordi, hun ikke har behov for så meget hjælp. En enkelt beboer fortæller dog om en episode, hvor hun ikke havde det så godt, idet hun var faldet og havde brækket et ribben samt havde vand i den ene lunge. Hendes faste kontaktperson var syg, og hun oplevede, at vikarerne ikke kom ind til hende. Beboer beskriver, at hun i en periode på tre uger var meget trist, og først da der kom en læge, der ikke ville gå fra hende, før noget var gjort, foreslog en sygeplejerske, at beboer kom på lykkepiller. Beboer fortæller, at hun har det meget bedre nu.
Tilsynets samlede vurdering – 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp og støtte, de har behov for. Beboerne har overvejende et godt kendskab til kontaktpersonsordningen. Det er beboernes oplevelse, at der er kontinuitet i plejen. I forhold til vikarer bør der generelt være et øget fokus på, at vikarerne er bevidste omkring de enkelte beboeres ønsker og behov.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne giver generelt udtryk for, at deres ressourcer bliver medinddraget i plejen. En beboer får hjælp til rengøring en gang om ugen, men sørger for at støve af engang imellem. En anden beboer fortæller, at han hjælper med at tage sko og tøj af og på, og at han generelt er opmærksom på at gøre så meget som muligt selv. Enkelte beboere mener ikke, at de hjælper til med noget. Flere af beboerne beskriver, at de er rigtig glade for de mange aktiviteter, der er på plejecentret. En beboer fortæller, at hun går til gymnastik, hvilket hun er meget glad for. Derudover er hun meget glad for at spille kort med de øvrige beboere. To beboere er med i sangkoret, der mødes en gang om ugen, og skal afholde koncert sidst i november måned. Andre beboere fortæller om terapien, hvor det er muligt at lave borddekorationer, tegne, strikke mv. Det er ikke beboernes oplevelse, at de opfordres til at hjælpe med borddækning eller andre praktiske opgaver relateret til måltidet.

Tilsynets samlede vurdering – 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de medinddrager og anvender deres ressourcer i hverdagen.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation og beskriver medarbejderne som søde og imødekommende. Nogle beboere fremhæver med et lille smil, at de engang imellem oplever en sproglig barriere. Når det sker, forsøger beboerne med kropssprog, der for det meste virker.

Tilsynets samlede vurdering – 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne har generelt svært ved at svare på spørgsmålet om overgangen mellem sektorer. De fleste beboere giver udtryk for, at de ikke umiddelbart mindes, at der var problemer hermed. En beboer fremhæver sin kontaktperson og fortæller, at der blev taget rigtigt godt imod hende. Enkelte beboere udtrykker utilfredshed med forløbet omkring deres indflytning. En beboer fortæller, at der ikke blev givet klare informationer ved indflytningen om blandet andet tidspunktet for morgenmadens servering. Hun fortæller desuden, at de var fire beboere, der kom fra et andet sted samtidig, men at de blev placeret på forskellige afdelinger. Det blev hun meget ked af. En anden beboer fortæller, at hun ikke havde nogen indflytningssamtale.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Ingen yderligere bemærkninger hertil.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at de for nylig er startet op med audit på medicin for at sikre optimale medicinstandarder. Forbedringsteamet arbejder med forskellige forbedringsopgaver på tværs af afdelinger, og der arbejdes meget med det nye omsorgssystem CURA.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er løbende kompetenceudvikling i form af oplæg og undervisning. I øjeblikket gennemgår alle medarbejdere lungehertekursus, og flere medarbejdere er på måltidskurser. Dette kursus omhandler emner, såsom servering og anretning, borddækning og afrydning samt medarbejdernes roller og ansvar omkring måltidet.</p>

	<p>En medarbejder fortæller, at der på demensafdelingen er et stort fokus på klippekortsordningen, der fungerer rigtigt godt. Medarbejderen oplever, at det er meget værdifuldt for beboerne, at de kan få nogle gode oplevelser. Der er blandt andet mulighed for manicure, wellness og ture ud af huset, såsom en tur i Magasin eller Fakta – eller blot en gåtur med en medarbejder. Medarbejderne giver et eksempel på en beboer, der ønskede papillotter i håret, da det var noget, hun altid gjorde som yngre. Dette var ikke som sådan en del af klippekortsordningen, men medarbejderen aftalte med beboeren, at hun kunne bruge et klip på det, og beboeren fik en rigtig god oplevelse ud af det.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering – 1</p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne er bevidste om plejecentrets fokusområder.</p>	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan de sikrer respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at møde beboerne, hvor de er – og hvem de er. Humoren bruges som redskab med beboere, hvor det vurderes, at en sådan tilgang værdsættes. Desuden inddrages de pårørende i det omfang, den enkelte beboer ønsker at vedkommendes pårørende skal være med i kommunikationen. Hos beboere, der ikke selv kan udtrykke deres behov, er det særligt vigtigt at have en god og grundig dialog med de pårørende. Livshistorien er vigtig – især hos demente beboere – og medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på at skabe reminiscens hos beboerne. Flere demente beboere har ikke længere deres sprog og kan have svært ved at forstå tiltale. Her er det vigtigt, at den enkelte medarbejder er opmærksom på det tempo, medarbejderen taler i samt på at være lyttende, afventende og observerende i forhold til at forstå, hvad beboeren vil med en bestemt adfærd.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at der er tirsdagsmøde på afdelingerne, hvor medarbejdere og etagerepræsentanter for beboerne er til stede. Her tales primært om, hvordan beboerne har det samt om kommende aktiviteter. Disse møder er også en anledning til at have en hyggestund med hinanden. Medarbejderne beskriver et eksempel, hvor der blev hentet flødeskumskager, og så blev der hygget og snakket over kage og kaffe. En gang om måneden afholdes et større og mere struktureret møde, hvor beboerne har mulighed for at give udtryk for utilfredsheder eller ønsker til ændringer i plejen.</p> <p>For den enkelte beboer afholdes tværfaglige konferencer. På disse konferencer deltager alle medarbejdere tilknyttet den enkelte beboer, herunder fysioterapeut, ergoterapeut, diætist, demensvejleder mv. Derudover kan pårørende deltage efter ønske, og det samme er tilfældet for beboeren. Det varierer fra beboer til beboer, hvorvidt vedkommende har lyst, overskud og funktionsevne til at deltage på de tværfaglige konferencer. I nogle tilfælde har pårørende forinden mødet drøftet med beboeren, hvad vedkommende ønsker, at der tales om på mødet.</p> <p>I forhold til konkret selvbestemmelse og medindflydelse for den specifikke beboer lægger medarbejderne vægt på, at det er vigtigt, at hverdagen aldrig bliver rutinepræget. Med dette menes, at beboerens status hver dag skal tages op til vurdering, og plejen skal tilrettelægges og udføres fra dag til dag i overensstemmelse med beboerens ønsker og behov.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at de sikrer den rehabiliterende tilgang gennem aktiviteter, men også i dagligdagen, hvor beboerne motiveres til at deltage i praktiske gøremål, såsom borddækning, stille til opvask og feje gulv. Medarbejderne opfordrer desuden beboerne til at hjælpe hinanden ved måltidet ved fx at række ting til sidemanden mv. Medarbejderne lægger vægt på, at de er opmærksomme på at motivere og opfordre, men ikke at forlange.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de på plejecentret har fast tilbud om gymnastik hver dag fra kl. 10-11. Her kan beboerne eksempelvis træne dårlig gangfunktion, så de har mulighed for at færdes i nærmiljøet. Medarbejderne fortæller, at rigtig mange beboere gør brug af dette tilbud.</p>
----------------	--

Tilsynets samlede vurdering – 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan beskrive, hvordan beboerne sikres respektfuld kommunikation, selvbestemmelse og medindflydelse. Der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplever, at det skaber tryghed hos beboerne, når de har en fast kontaktperson, og det så vidt muligt er den samme person, der varetager den daglige pleje. Kontinuitet og struktur giver desuden tryghed, og det samme gør en tillidsfuld relation. Det er vigtigt, at den enkelte medarbejder udviser en rolig adfærd og ikke lader sig påvirke af den stress, der er uden for boligen, når medarbejderen udfører pleje inde hos beboeren. Medarbejderne beskriver yderligere, at det er meget vigtigt at skabe tryghed hos de pårørende og give udtryk for, at de er fagligt kompetente og gør deres bedste for at varetage plejen af vedkommendes familiemedlem.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, at eksempelvis urinvejsinfektioner forebygges ved god hygiejne hos såvel beboerne som medarbejderne, samt ved at være opmærksom på, at beboerne får nok væske. Medarbejderne er desuden opmærksomme på dehydrering, tryksår mv.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed for beboerne.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Det er forskelligt fra afdeling til afdeling, hvornår den daglige pleje planlægges. På en afdeling planlægges dagen om morgenen. På andre afdelinger planlægges dagen om eftermiddagen dagen inden. Hver medarbejder er kontaktperson for en gruppe beboere og ved præcis, hvilken form for pleje, der skal ydes til hvilke beboere. Døgnplejeplaner er placeret i mapper på de enkelte afdelinger, så vikarer nemt kan tilgå disse.</p> <p>PDSA-planer (forbedringsmodellen) er lagt i Outlook, så alle medarbejdere let kan orientere sig i disse. Her ligger alle de døgnopgaver, der varetages af sygeplejersker og assistenter. Medarbejderne orienterer sig i planerne om morgenen, og det fordeles, hvem der varetager hvilke opgaver.</p>

	<p>I forhold til forstyrrelser fortæller medarbejderne, at der selvfølgelig kan være forstyrrelser fra akutte hændelser, men ellers er der respekt for, at man trækker sig en time, hvis man fx skal dokumentere. I forbindelse med eksempelvis tværfaglige konferencer er der praksis for, at man afleverer sin telefon til en kollega, så man har mulighed for at være hundrede procent til stede på konferencen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der generelt er en rigtig god kultur for at tage sig tid til at hjælpe hinanden, og det er således helt okay, at medarbejderne kontakter hinanden for at få hjælp til forskellige ting.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for at planlægge og dokumentere, hvilket prioriteres og passes ind i løbet af arbejdsdagen. Nogle medarbejdere fortæller, at hvis de eksempelvis har fri kl. 14, lægger de tid ind til at dokumentere fra kl. 13.30.</p> <p>Der arbejdes målrettet med brugen af diverse instrukser og vejledninger, der findes i printede udgaver på kontoret. De ligger ligeledes på k-drevet, men her har vikarer og praktikanter ikke adgang. Vejledningerne betragtes som et nyttigt og værdifuldt arbejdsredskab.</p> <p>Praktisk procedure i sygeplejen (PPS) betragtes ligeledes som et godt arbejdsredskab. Medarbejderne fortæller, at Fælledgårdens leder for nylig lavede en konkurrence om, hvem der hurtigst fik PPS'en ajourført, hvilket virkede godt. Medarbejderne vurderer, at der i systemet ligger mange brugbare dokumenter, der blandt andet bruges meget til studerende og elever.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har hensigtsmæssige arbejdsgange, der fungerer godt. Der er plads til fordybelse, og der er fokus på at hjælpe hinanden i dagligdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender gældende instrukser og retningslinjer i hverdagen.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	Døgn- og ugeplanerne anvendes som et dagligt arbejdsredskab, der desuden tages udgangspunkt i de tværfaglige konferencer. Det er kontaktpersonens ansvar at ajourføre planen, hvis der er ændringer i beboerens tilstand. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at hjælpe hinanden med dokumentationen.
Tilsynets samlede vurdering – 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplaner efter hensigten.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer – tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen yderligere 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 2016" 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, plejecentrets referenceramme, herunder 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 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

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 mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/ leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

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 Sjøberg 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

Tak for en rigtig god tilsyns rapport

Vi har 2 små faktuelle rettelser

Side 6 mål 2

1 afsnit 9. linie

Der skal stå :

Der er oprettet en kontrolfunktion, der tilkaldes hver gang en medarbejder har dossiereret medicin.

Side 7 mål 3

Sidste afsnit –demenskonsulenter skal ændres til demensvejledere

Vi siger tak for et godt, konstruktivt og behageligt tilsyns besøg.

Vi er meget tilfredse med de anbefalinger de hænger fint i tråd med det vi arbejder med.

BILAG – FORMEL HØRING

Beboerrådet udtaler

"At de kan genkende Fælledgården i BDOs vurdering"

Beboerrådets medlemmer

Centerrådet udtaler

"At tilsynsrapporten er taget til efterretning, og at det er dejligt at læse, at der er rigtig meget der nu fungerer godt på Fælledgården. Der er stadig rum for forbedring på visse områder, men det vil der nok altid være."

Anne Shaffer Lassen

Centerrådsformand

Bestyrelsen udtaler

Bestyrelsen udtrykker stor tilfredshed med, at Fælledgården i den seneste BDO-rapport fra november 2016 er blevet vurderet til *Godt og tilfredsstillende (2)*. Der er blevet arbejdet målrettet med forskellige indsatsområder efter lederskiftet i september 2015 - det har været et langt, sejt træk, men dette arbejde ser ud til at have båret frugt. Der er lagt mange ressourcer i dette arbejde, både økonomiske og personalemæssige, og det er glædeligt, at rapporten viser, at beboerne får den nødvendige faglige kvalitet i plejen og at beboerne generelt trives og inddrages i det omfang, de har ressourcer til det.

Bestyrelsens udtrykker stor respekt og anerkendelse til ledelsen på Fælledgården for resultatet og ser frem til, at det gode arbejde fortsætter fremadrettet - også i forhold til de få punkter vedr. f.eks. måltidssituationen, som BDO-rapporten påpeger, at der kan arbejdes videre med.

Bestyrelsesformand for Fælledgården

Anders Forsberg Svendsen

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079

e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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