



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Neurorehabilitering København

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	GENNEMGANG AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION INKL. MEDICIN.....	9
3.3	OBSERVATION AF MEDICIN	11
3.4	OBSERVATIONSSTUDIER	12
3.5	BORGERINTERVIEW	14
3.6	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
4.1	FORMÅL	23
4.2	METODE	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	23
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	26

FORORD

Rapporten er opbygget 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 er indsamlet under tilsynet gennem lederinterview, observationsstudier, gennemgang af dokumentationen, observationer i forhold til medicinområdet og sygeplejeopgaver derudover, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne.

For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

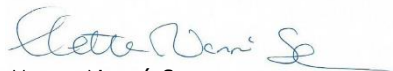
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om centret og tilsynet
Navn og Adresse: Neurorehabilitering København, Strandvejen 119, 2900 Hellerup
Leder: Susanne Lorentzen
Antal boliger: 43
Dato for tilsynsbesøget: Den 21. september 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med centrets leder• Observationsstudie• Gennemgang af dokumentation• Observationer ift. til medicinområdet og sygeplejeopgaver• Interview af fire borgere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en fysioterapeut og en ergoterapeut).
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Neurorehabilitering København.

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

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med at følge op på tilsynets anbefalinger fra seneste tilsyn. Under dette års tilsyn erfares det, at der fortsat er udfordringer i forhold til at sikre nogle vikarers kendskab til borgernes pleje.

I kvalitetsarbejdet arbejdes med der emner, som medvirker til at styrke og udvikle den faglige kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af kvalitetsarbejdet understøtter de komplekse borgerforløb og den specialiserede faglighed på centret.

I forhold til den sundhedsfaglige dokumentation er det tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande er relevante og opdaterede. Ligeledes er der udarbejdet handlingsanvisning for personlig pleje for alle borgere. For en borger, der netop er ankommet, anvendes observationsnotater af den personlige pleje. Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisningen "Koordinering" ikke er opbygget eller anvendes ud fra en ensartet systematik. Tilsynet vurderer, at indholdet i handlingsanvisningerne er systematisk opstillet, dog anvendes der ikke ensartet systematik og placering i dokumentationen af de faglige mål. Der er sammenhæng til genoptræningsplaner, borgernes øvrige forløb og til beskrivelser under "Startnotat". Der er tydeligt overblik over udviklingen i borgernes forløb samt over borgernes aktuelle træningsplan. Der er udført en Barthel måling hos relevante borgere, men centret anvender i øvrigt FIM målinger.

Tilsynet vurderer, at helbredstilstande er korrekt udfyldt for alle 12 sygeplejeproblemområder, samt at der er sammenhæng mellem helbredstilstande og journalens øvrige områder. Der mangler dog fuldstændig sammenhæng mellem helbredstilstande og medicinsk behandling i en journal. Handlingsanvisninger for sygeplejeydelser er udarbejdet handleansende og individuelt. Medicinskemaet indeholder dokumentation i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet gennemgår to beboeres medicin. Det er tilsynets vurdering, at opbevaring af medicin sker korrekt og systematisk. Der er overensstemmelse mellem antal tabletter i doseringsæsker og antal enheder i kortet "Fast administration". "Anden medicin" opbevares korrekt, ligesom medicinen er korrekt mærket. Det er tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger og de leverede sygeplejeydelser.

Ved observationsstudiet af den personlige pleje er det tilsynets vurdering, at der kommunikeres anerkendende og respektfuldt med borger under plejen. Medarbejder sikre borgers selvbestemmelse ved at udvise opmærksomhed på borgers reaktioner og handle herefter, og hjælpen udføres med en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre plejen hensigtsmæssigt og til mindst mulig gene for borger. Ligeledes er det sikret, at der ikke sker afbrydelser under plejen, og alle nødvendige remedier er til rådighed for opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at plejen udføres under hensyntagen til beboers ressourcer med en forebyggende tilgang og efter de faglige retningslinjer. Støtte til sondeernæring foretages korrekt.

Ved interview med fire borgere vurderer tilsynet, at borgerne er tilfredse med deres ophold på centret. Borgerne lægger vægt på den tværfaglige tilgang i hjælpen. Borgerne er trygge, og tilsynet vurderer, at borgerne har selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at medarbejderne har forståelse for, at borgernes behov for hjælp varierer. Borgerne er tilfredse og beskriver hjælpen som rehabiliterende.

Borgernes tilstand bærer præg af, at de modtager den hjælp, som de har behov for. Borgerne er soignerede og veltilpasse, og boliger og hjælpemidler er rengjorte. Nogle borgere oplever, at der kommer en del vikarer i forhold til plejen. Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og at kommunikationen er individuelt afstemt i forhold til borgernes behov. Tilsynet vurderer, at borgerne har oplevet overgangen fra hospital til Neurorehabilitering København som tilfredsstillende. Borgerne oplever, at det tværfaglige samarbejde ud af centret fungerer tilfredsstillende. Borgerne er velorienterede omkring deres mål og plan for opholdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på centret med en relevant og faglig tilgang. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har et relevant fagligt fokus på at sikre en god kommunikation under hensyntagen til borgernes situation. Medarbejderne arbejder systematisk med at sikre inddragelse, selvbestemmelse og rehabilitering, ligesom der sikres sammenhæng i borgernes træning og forløb via det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne redegør med sikkerhed for arbejdet med borgernes tryghed og sikkerhed samt for korrekt medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for gode arbejds gange i den personlige pleje og i dokumentationsarbejdet, og at de har kendskab til de relevante instrukser, vejledninger og arbejdsgangsbeskrivelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilstillende niveau redegør for arbejdet med handlingsanvisninger, og hvordan disse inddeles i tvær- og monofaglige anvisninger.

Tilsynet observerer, at to medarbejdere taler om flere borgere i tredje person, og herunder drøftes også personfølsomme oplysninger. Medarbejderne kan imidlertid under interviewet redegøre for korrekt kommunikation, og hvorledes det undgås at omtale borgerne i tredje person. Tilsynet observerer, at personfølsomme oplysninger er tilgængelige på fællesarealerne en gang under tilsynet.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Neurorehabilitering København:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at handlingsanvisningen "Koordinering" ikke er opbygget eller anvendes ud fra en ensartet systematik. Ligeledes, at der ikke er ensartet placering af det faglige mål i dokumentationen.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre, at dokumentationen foretages ud fra en ensartet og systematisk tilgang.
Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke er fuldstændig sammenhæng mellem borgers helbredstilstand og den medicinske behandling i journalen.	Tilsynet anbefaler, at der i et konkret tilfælde sikres fuldstændig sammenhæng i journalen mellem borgers helbredstilstand og den medicinske behandling.
Tilsynet bemærker, at en borger ikke er tryk ved den hjælp, der er modtaget af vikarer. Ligeledes nævner to borgere, at der kommer en del vikarer i forhold til plejen.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er ledelsesmæssigt fokus på, at der iværksættes indsatser, der sikrer, at medarbejderne har kendskab til, hvilken hjælp og støtte borgerne har behov for.
Tilsynet bemærker, at to medarbejdere omtaler flere beboere i tredje person, og at de herunder drøfter personfølsomme oplysninger. Ligeledes observerer tilsynet en åben tablet med adgang til personfølsomme oplysninger.	Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvordan der kommunikeres om borgerne, samt at det sikres, at personfølsomme oplysninger er beskyttede.

3. 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
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Leder oplyser, at der siden det seneste tilsyn er arbejdet kontinuerligt med dokumentationen. De anbefalinger for dokumentationen, der blev givet ved seneste tilsyn, er taget ind i kvalitetsarbejdet på centret. I forhold til journalernes helbredsoplysninger er der foretaget afprøvning af et støtteskema, der guider medarbejder i udarbejdelsen af disse. Det drøftes med medarbejderne, hvad udbyttet af dokumentationen skal være. Der arbejdes ligeledes i et fagligt eksternt netværk med kvaliteten i dokumentationen.</p> <p>Der blev givet anbefaling i forhold til at sikre medarbejdernes kendskab til borgernes behov for støtte og pleje. Leder fortæller, at der nu er indført tavlemøder i aftenvagten, som en understøttelse af, at også vikarer er orienteret i deres opgaver for vagten. Der er et generelt fokus på at rekruttere timelønnede medarbejdere, der er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Dette skal begrænse behovet for at anvende vikarer fra et vikarbureau. Der er fokus på at sikre kontinuitet hos borgere med komplekse problemstillinger, og der arbejdes ligeledes med en forhåndsftale med FOA i forhold til den ansvarshavendes opgaver.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Leder fortæller, at det specialiserede rehabiliteringsområde er hjemtaget i januar 2020. Der har været ekstern evaluering af centret, og i evalueringen fremhævede borgerne, at de oplever sig inddraget i deres forløb på centret. Dette oplever leder som en stor succes, da borgerne er i meget svære forløb.</p> <p>Der er flere udviklingsprojekter i gang på centret. I ugen, hvor tilsynet foretages, er der netop afsluttet et uddannelsesforløb i Bobath-metoden.</p> <p>Der arbejdes med FIM-projektet, som er et tværsektorielt projekt i samarbejde med Bispebjerg Hospital. Her vurderes borgernes forløb, og medarbejderne er valideret i metoden. Leder oplever, at centrets medarbejdere er meget dygtige på dette område.</p> <p>Der er stort fokus på ernæring og særligt på dysfagi. Dertil anvender en del borgere sonde. Der arbejdes med madens spisekvalitet og den sanselige oplevelse i måltidet. Køkkenets medarbejdere kommer på afdelingerne, og der er ansat mad- og måltidsværter. Det prioriteres, at alle medarbejdere i dagvagt er til stede under måltiderne.</p> <p>Der er generelt fokus på søvn og hvile i centrets støtte til borgerne. Terapeuternes arbejdstid er ændret, så der er terapeuter til stede til klokken 19. Hermed øges tidsperioden for, hvornår der kan trænes, og det kan dermed prioriteres, at borgerne får de nødvendige hvil gennem dagen. Ligeledes arbejdes der med, at borgernes vaner fra hverdagen integreres i opholdet.</p> <p>Der arbejdes i medarbejdergruppen med at sætte sig i afsenders situation, når der fx modtages/afgives kritik eller klager. Leder oplever, at der er opnået en højere refleksion i forhold til dette og en bedre evne til at sætte sig i afsenderens sted.</p> <p>Der er stort fokus på UTH-arbejdet. Centrets indrapporteringstal på UTH er et af de højeste i Københavns Kommune.</p>

	Der er fokus på at analysere hændelserne og at forebygge gentagelser. Et vigtigt område er fokus på sektorovergange i forhold til medicin.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med at følge op på tilsynets anbefalinger fra seneste tilsyn. Under dette års tilsyn erfares det, at der fortsat er en udfordring i forhold til at sikre nogle vikarers kendskab til borgernes pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i kvalitetsarbejdet arbejdes med emner, der medvirker til at styrke og udvikle den faglige kvalitet.</p>	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Der findes en kvalitets- og uddannelsesafdeling på centret, og der arbejdes med forbedringsindsatsen og tavlemøder.</p> <p>Det er målet, at centret skal være fyrtårn på fagområdet og i det enkelte borgerforløb. Neurorehabilitering- København har netop præsenteret et abstract på en international conference, og der er opstartet en erhvervs-Ph.d. om borgerinddragelse på centret. Der er et ambitiøst miljø på centret, og dette afspejles også i rekrutteringen. Der er forskellige faglige fora, og der er ekstern supervision for flere medarbejdergrupper. Der afholdes både mono- og tværfaglige møder.</p> <p>Borgere i specialiserede forløb vil have op til 7 faggrupper tilknyttet deres mål og forløb.</p> <p>Der er kliniske sygeplejespecialister, neurolog og terapeuter med specialefunktion. For at sikre det optimale udbytte er der også terapeuter på vagt om lørdagen.</p> <p>Der er ressourcegrupper for medicin og hygiejne.</p> <p>I forhold til COVID-19 epidemien er det leders oplevelse, at det er gået så godt, som det kunne. Man har arbejdet rundt om epidemien, og der har været fokus på et højt informationsniveau. Der har været flere udbrud på centret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet understøtter de komplekse borgerforløb og den specialiserede faglighed på centret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Der er intet særligt fokusområde.

3.2 GENNEMGANG AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION INKL. MEDICIN

Mål 1: Sammenhæng mellem den hjælp borger modtager og borgerens behov	
Emne	Data
Funktionsevnetilstande	For alle borgere ses det, at funktionsevnetilstande er opdaterede og aktuelle. For en borger, som snart skal udskrives, ses, at relevante funktionsevnetilstande er opdateret af Neurorehabilitering. For de andre borgere ses derimod, at funktionsevnetilstande er opdaterede af enten visitator, udskrivningskoordinator eller hjerne-skadekoordinator kort inden ankomst til centret.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande er relevante og opdaterede.	

Mål 2: Kvaliteten af handlingsanvisningen til opholdet	
Emne	Data
Kvaliteten i Personlig støtte og pleje - døgnblok	<p>For alle borgere er der udarbejdet handlingsanvisning for personlig pleje. Handlingsanvisningerne er opbygget ud fra en ensartet systematik, hvor der anvendes tydelige overskrifter. For en borger, som kun har været på centret i få dage ses det, at handlingsanvisningen kun indeholder information om faldrisiko og natbesøg. Hos den pågældende borger ses i stedet observationsnotater med beskrivelser af den støtte til personlig pleje, som borger har modtaget. Der skal afholdes samtale med borgeren på tilsynsdagen.</p> <p>Hos de tre øvrige borgere ses handlevejledende beskrivelser af indsatsen. Borgerens ressourcer, og hvordan disse inddrages i plejen, er tydeligt beskrevet, hvilket også er tilfældet for sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p>
Mål og plan for opholdet	<p>For tre borgere er handlingsanvisningen "Koordinering" oprettet. Denne mangler hos den borger, som er ankommet inden for de sidste dage.</p> <p>Tilsynet bemærker, at handlingsanvisningerne ikke er opbygget eller anvendes ud fra en ensartet systematik:</p> <ul style="list-style-type: none"> • For en borger ses det, at handlingsanvisningen indeholder en række, opstillede borgernære mål. Ud fra målet er det i parentes noteret, om målet er afprøvet og/eller opnået med tilhørende dato. • For en borger ses det, at der i handlingsanvisningen er opstillet forskellige borgernære mål under overskriften "langsigtede mål" og "mål for næste møde". Der er angivet dato for næste møde, og udarbejdet et notat nederst i handlingsanvisningen om et mål, som ikke længere er relevant. • For en borger er handlingsanvisningen ikke udfyldt.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er udarbejdet handlingsanvisning for personlig pleje for alle borgere. For borger, der netop er ankommet, anvendes observationsnotater af den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen "Koordinering" ikke er opbygget eller anvendes ud fra en ensartet systematik.</p>	

Mål 3: Kvaliteten af rehabiliteringen	
Emne	Data
Kvaliteten i genoptræningsindsatsen	<p>Genoptræningsindsatsen er dokumenteret i handlingsanvisninger tilknyttet en indsats, som er individuelt tilpasset borgernes helbredsmæssige udfordringer. I et tilfælde hedder indsatsen fx "Sklerose", mens den i et andet tilfælde hedder "Apopleksi". For alle borgere ses det, at indholdet i handlingsanvisningerne er systematisk opstillet. For to borgere er der noteret faglige mål. For en borger henvises til mål under "Koordinering", mens der for den sidste borger ikke er noteret noget under det faglige mål. For denne borger ses mål noteret i "koordinering".</p> <p>Under handlingsanvisninger er der for alle borgere beskrevet plan og indsatser ved fysioterapeut og ergoterapeut samt holdtræning og selvtræning. Der ses sammenhæng til genoptræningsplaner for de borgere, hvor dette er relevant. Ligeledes ses sammenhæng til borgernes øvrige forløb og til beskrivelser under "Startnotat".</p>
Observationer (Forløbsoverblikket/bookninger)	<p>Hos alle fire borgere ses der løbende dokumentation i observationsnotater under relevante overskrifter.</p> <p>Dokumentationen giver et tydeligt overblik over borgernes forløb. Observationerne indeholder beskrivelser af den udførte træning samt borgernes udvikling.</p> <p>For alle borgere ses booking af forskellig holdtræning og individuel træning i borgernes kalender.</p>
Barthel og PSFS	<p>Hos de tre borgere, som har været på centret i længere tid end få dage, ses, at der er udført effektmål for genoptræningsforløbet (Barthel). Tilsynet bemærker, at der for alle tre borgere udelukkende er udført én måling. Dette på trods af, at den ene borger har været indlagt i to måneder, og den anden borger skal udskrives om få dage. Barthel-20 målingerne suppleres af øvrige faglige målingsredskaber fra testbatteriet indenfor neurologien, godkendt af direktionen i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen. Tilsynet oplyses, at der på Neurorehabilitering arbejdes målrettet med FIM målinger, og at der er lavet indstilling om, at denne måling bliver en integreret del af dokumentationen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at indholdet i handlingsanvisningerne er systematisk opstillet, dog anvendes der ikke ensartet systematik og placering i dokumentationen af de faglige mål. Der er sammenhæng til genoptræningsplaner, borgernes øvrige forløb og til beskrivelser under "Startnotat".</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er tydeligt overblik over udviklingen i borgernes forløb samt over borgernes aktuelle træningsplan.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er udført en Barthel-måling hos relevante borgere, men at centret i øvrigt anvender FIM målinger.</p>	

Mål 4: Kvaliteten af sygepleje og medicinbehandling	
Emne	Data
Kvaliteten i helbredstilstande	<p>I helbredstilstande er der for alle borgere taget relevant stilling til alle 12 problemområder. Der ses sammenhæng mellem helbredstilstande, helbredsoplysninger, herunder sygdomme, og indikation på medicinske præparater. For en borger ses dog få mangler i forhold til at sikre fuldstændig sammenhæng til den medicinske behandling.</p>
Kvaliteten i handlingsanvisninger for sygeplejedydelser	<p>Der er oprettet handlingsanvisninger for alle sygeplejedydelser. Handlingsanvisningerne indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af indsatsen til fx medicindispensering, injektion, øjendrypning, kompression og katheterpleje.</p>

	Der anvendes relevante opfølgingsdatoer og link til VAR. Tilsynet bemærker positivt, at handlingsanvisning til medicindispensering for en borger indeholder en rehabiliterende beskrivelse målrettet borgers udskrivelse.
Kvaliteten på medicinskemaer	For alle borgere indeholder medicinskemaet dokumentation i henhold til gældende retningslinjer. Oplysningerne er opdaterede efter ankomst på centret, og der er taget stilling til medicinsk Cave.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at helbredstilstande er korrekt udfyldt for alle 12 sygeplejeproblemområder, samt at der er sammenhæng mellem helbredstilstande og journalens øvrige områder. Der mangler dog fuldstændig sammenhæng mellem helbredstilstand og medicinsk behandling i en journal.	
Tilsynet vurderer, at handlingsanvisninger for sygeplejeydelser er udarbejdet handleanvisende og individuelt.	
Tilsynet vurderer, at medicinskemaet indeholder dokumentation i henhold til gældende retningslinjer.	

3.3 OBSERVATION AF MEDICIN

Mål 1: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende	
Emne	Data
Opbevaring af medicin	Tilsynet gennemgår den dispenserede medicin hos to borgere. Borgernes medicin opbevares i afdelingens medicinrum i kasser, som er påført borgers navn, CPR-nummer og bolignummer. Der anvendes farvede poser til at sikre korrekt adskillelse af aktuel medicin fra pn medicin og ikke-aktuel medicin. Der dispenseres til en uge. Alle æsker opbevares i en aflåst medicinvogn sammen med "Anden medicin", som administreres dagligt. Der er anført navn og CPR-nummer på alle doseringsæsker.
Overensstemmelse mellem 'Antal enheder dispenseret i doseringsæske' i kortet 'Fast administration', og antallet af tabletter i doseringsæsken	For begge borgere er der overensstemmelse mellem 'Antal enheder dispenseret i doseringsæske' i kortet 'Fast administration' og antallet af tabletter i doseringsæsken.
Risikosituationslægemidler	Ingen af borgerne modtager risikosituationslægemidler.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at opbevaring af medicin sker korrekt og systematisk.	
Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem antal tabletter i doseringsæske og antal enheder i kortet "Fast administration".	

Mål 2: Kvaliteten af medicin-administration/ injektion er tilfredsstillende	
Emne	Data
Medicinadministration/injektion	To borgere modtager støtte til "Anden medicin" i form af øjendråber, medicinsk creme og injektion. I alle tilfælde sker opbevaring i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Herunder opbevares relevant medicin på køl.

Præparaterne er mærket med borgernes navn og CPR-nummer, og der er anført anbrudsdato på præparater med begrænset holdbarhed.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at "anden medicin" opbevares korrekt, ligesom medicinen er korrekt mærket.

Mål 3: Kvaliteten af sygeplejedydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende

Emne	Data
Overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger, og de leverede sygeplejedydelser	For alle borgere observeres der overensstemmelse mellem den behandling, der står dokumenteret i handlingsanvisninger og de leverede sygeplejedydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger og de leverede sygeplejedydelser.

3.4 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Borger er nyankommet og har ikke noget sprog. Medarbejder tiltaler borger ved fornavn. Borger reagerer på tiltale ved at kigge på medarbejder.</p> <p>En studerende deltager i plejen. Medarbejderen indleder med at fortælle borger, at der er en studerende med, og at medarbejder derfor vil forklare nogle ting til den studerende for at skabe læring. Under forløbet foregår derfor en del kommunikation om indsatsen og om borgeren. Medarbejder er opmærksom på borgers reaktion, og medarbejder inddrager borger på relevant vis.</p> <p>Medarbejder og studerende er opmærksomme på at forklare de forskellige dele af indsatsen over for borger. Der er fokus på at skabe tryghed for borgeren og på at sikre forståelse. Kommunikationen under forløbet er sparsom og omhandler udelukkende de opgaver, der udføres. Kommunikationen foregår i en rolig og venlig tone, og der anvendes gentagelser.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejder har indledningsvis gjort tilsynet opmærksom på, at borger er nyankommet, og at medarbejderens kendskab til borgeren derfor er sparsomt.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på at sikre borgers selvbestemmelse og medindflydelse under hele forløbet. Dette gøres ved, at medarbejder italesætter sine handlinger over for borgeren og ved at udvise opmærksomhed på borgers kropssprog og reaktion. Få gange giver borger udtryk for ubehag gennem lyd.</p>

	<p>Medarbejder anerkender borgers reaktion og udviser forståelse for situationen.</p> <p>Medarbejder beroliger samtidig borger og fortæller, at det snart er overstået. Herudover fremstår borger afslappet og rolig under hele forløbet.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Borger har halvsidig lammelse og har kun sparsomme ressourcer.</p> <p>Medarbejder er igennem hele forløbet opmærksom på, at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang med hensyn til borgers helbreds-mæssige tilstand. Medarbejder beder fx borger om at løfte benet, bøje benet, vende sig om på siden og løfte hovedet. Medarbejder forklarer samtidig formålet over for den studerende, og medarbejder understreger vigtigheden af at arbejde rehabiliterende.</p> <p>Når borger skal bøje benet, anvender medarbejder berøring af det pågældende ben for at tydeliggøre over for borger, at det netop er det ben, som borger skal bøje. Samme handling udføres, når borger skal vende sig om på siden. Medarbejder er særlig opmærksom på borgers paretiske side.</p> <p>Medarbejder efterspørger på et tidspunkt et ADL skema, men konstaterer, at dette endnu ikke er på stuen.</p> <p>Der anvendes glidestykke under forflytning, og sengens funktioner anvendes, fx til at understøtte en god siddestilling under den øvre personlige pleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der kommunikeres anerkendende og respektfuldt med borger under plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder sikrer borgers selvbestemmelse ved at udvise opmærksomhed på borgers reaktioner og handler herefter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres med en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejder indleder med at overgive telefonen til en anden kollega.</p> <p>Borger skal have en ny seng, og denne er klargjort inden forløbet opstartes. Medarbejder planlægger grundigt, hvordan skiftet til den nye seng skal foregå på bedst mulig vis og med mindst mulig gene for borger.</p> <p>Herefter gøres andre relevante remedier klar, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt.</p> <p>Der forekommer ingen unødige afbrydelser under forløbet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen kan udføre plejen hensigtsmæssigt og til mindst mulig gene for borger. Ligeledes er det sikret, at der ikke sker afbrydelser under plejen, og at alle nødvendige remedier er til rådighed for opgaveløsningen.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Borger har ikke ressourcer til at deltage i den praktiske støtte, og denne udføres derfor af medarbejderen. Alle opgaver udføres ud fra relevante faglige retningslinjer.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Forløbet indledes med, at borger forflyttes fra en seng til en anden. Forflytningen udføres med størst muligt hensyn til borgers velbefindende, kombineret med hensyn til medarbejdernes arbejdsmiljø. Medarbejder ifører sig korrekte værnemidler. Herefter vaskes borger for nede i sengen på korrekt vis. Medarbejder italesætter, at borger har rødme for nede, og medarbejder sikrer sig, at der vaskes og tørres grundigt, samt at der smøres med barrierecreme. Den øvre personlige pleje udføres ligeledes i sengen på korrekt vis. Medarbejder støtter borger med påklædning. Medarbejder har handsker på under hele forløbet. Handskerne skiftes på korrekt vis, og der udføres korrekt håndhygiejne mellem skift af handsker. Efterfølgende lejres borger i sengen. Hertil anvendes dyner, som placeres således, at borger har en god siddestilling med hensyntagen til borgers helbredsmæssige tilstand. Medarbejder støtter herefter borger med sondeernæring. Inden sondeindgift foretager medarbejder på korrekt vis kontrol af sondens placering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at plejen udføres under hensyntagen til beboers ressourcer med en forebyggende tilgang og efter de faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer, at støtte til sondeernæring foretages korrekt.</p>	

3.5 BORGERINTERVIEW

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Borgerne er meget tilfredse med deres ophold på centret. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg er yderst tilfreds - det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper mig, og de forskellige medarbejdere samarbejder på tværs af faggrupper - jeg synes, det er et smukt samarbejde".</i> • <i>" Hvis man skal have et glas vand, så er det alle, der kan hente det"</i> • <i>"Jeg er social, og om aftenen er medarbejderne søde til at finde på noget".</i> • <i>" Hver interaktion med en fagperson, det være sig social- og sundhedsassistent, sygeplejerske, ergoterapeut eller fysioterapeut er bare en god oplevelse. Det er helt integreret i institutionens medarbejdere, at det er neurologiske patienter. Når social- og sundhedsassistenten støtter mig i at gå, korrigerer hun min gang på en faglig måde - så det er i alt, hvad de gør".</i> • <i>"Det er meget fint her - man kan deltage i forskellige aktiviteter, som fx bankospil, og det er rigtig godt, træning skal man jo deltage i".</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan godt lide at være her - det er en dejlig have, og maden er helt utrolig".</i> <p>Borgerne er trygge ved deres træning og pleje. Borgerne forklarer, hvad der skaber tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De kommer to og kigger, hvis de er i tvivl om noget".</i> • <i>"De taler sammen fagligt om mig".</i> • <i>"Jeg føler mig SÅ tryg".</i> <p>En borger beskriver sig selv som meget sårbar på grund af sit forløb og diagnose. Det opleves derfor overvældende at komme til et center, hvor der er så meget sygdom. Borger fik centret anbefalet på Rigshospitalet, hvilket betød noget for borgers valg. Den faglige ekspertise i neurorehabilitering er meget vigtig for borger.</p>
Selvbestemmelse	<p>Borgerne udtrykker, at de har selvbestemmelse. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det synes jeg bestemt, at jeg har".</i> • <i>"Jeg giver jo ikke slip på mig, ved at være her - jeg skal acceptere at få hjælp - ellers så kommer jeg ikke videre. Jeg skal give slip på det, jeg gjorde i en tid - til jeg er klar til at genoptage mit liv".</i> <p>En borger fortæller, at han kan bede om hjælp, men at medarbejderne forsøger at motivere så meget som muligt. En borger er glad for at få lov til at spise for sig selv. En anden borger oplever, at man må rette sig efter den behandling, der er behov for. Borger udtrykker, at der er selvbestemmelse, men borgers sygdom gør det svært at følge med i det hele. Borger er tilfreds.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er tilfredse med deres ophold på centret, og de lægger vægt på den tværfaglige tilgang i hjælpen. Borgerne er trygge.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne har selvbestemmelse.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Borgerne er i høj grad optagede af, at de selv vil klare mest muligt i forhold til den personlige pleje og støtte. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det er fint nok, jeg vil helst selv"</i> • <i>"Plejen er kærlig, og man kan tale om tingene"</i> <p>Hjælpen bliver beskrevet som understøttende, samt at der er forståelse for, at behovet for hjælp kan svinge fra dag til dag.</p> <p>En borger, der er meget tilfreds med de faste medarbejders hjælp, siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er nogle vikarer, de er i tvivl - og jeg skal være sikker på, at de gør det rigtigt med fx liften og kateteret - de gør det bedste, de kan".</i> <p>Borger beskriver at skulle være instruerende. Borger mener, at problemstillingerne med vikarernes hjælp til personlig pleje skyldes, at de ikke kender borgers særlige behov.</p> <p>Borgerne er tilfredse med hjælpen til medicinbehandling. Der er stor forskel i den hjælp borgerne modtager. En borger er netop begyndt at få medicin til et døgn ad gangen.</p>

	<p>Borger fortæller, at det er et led i træning til, at borger kommer hjem senere på ugen. En anden borger får hjælp til dosering, og det er borger meget tilfreds med. Borgerne har generelt en holdning til, hvordan de vil klage, hvis der blev behov. En borger ved dog ikke, hvem borger kan henvende sig til.</p>
Observation	<p>Tilsynet observerer, at der er en plan for borgernes træning på tavlen i boligerne. En borger viser tilsynet, hvordan borgers ben skal trænes, og hvordan det kan være svært at betjene kørestolen, når kræfterne slipper op sidst på dagen. En anden borger viser tilsynet sin træningsplan. På tilsynsdagen er borgers program tæt besat med holdtræning, neuropædagogisk træning, cardio-træning, ganghold og fysioterapi - hertil aktivitet med fællessang. Borger er meget tilfreds og viser tilsynet, at der står "Hjem" om fredagen. Borger beskriver, hvordan der kommer en ny plan hver uge.</p> <p>En borger fortæller tilsynet, at borgers hjerne har svært ved at følge med og forstå det, der sker.</p> <p>Tilsynet observerer, at en borger allerede har et hjælpemiddel klar til, at borger skal hjem senere på ugen.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på gangarealet er et indbydende glaskøleskab, hvor borgerne selv kan tage mellemmåltider.</p> <p>Borgerne er soignerede og veltilpasse.</p> <p>Boligerne og hjælpemidlerne er rene og ryddelige, svarende til borgernes behov. En borger fortæller, at borger som en del af rehabiliteringen har gjort kørestolen ren.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne oplever generelt, at der er kontinuitet i træningen. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det betyder noget, at det er en man kender, og som kender mine behov".</i> <p>En borger beskriver, at der i træningen er fokus på detaljer i bevægelserne. Det synes borger er rigtig godt.</p> <p>To borgere oplever, at der er mange vikarer i forhold til plejen.</p> <p>Borgerne er meget bevidste om, at der i forhold i træning er et team, der skal træne borger.</p> <p>Borgerne fortæller, at medarbejderne overholder de aftaler, som de indgår med borgerne. En borger elsker at komme tidligt op, og medarbejder sørger for, at dette kan lade sig gøre. Borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" De er gode til at lytte og opfylde ens behov".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, og at medarbejderne har forståelse for, at borgernes behov for hjælp varierer. Borgerne er tilfredse og beskriver hjælpen som rehabiliterende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgernes tilstand bærer præg af, at de modtager den hjælp, som de har behov for. Borgerne er soignerede og veltilpasse, og boliger og hjælpemidler er rengjorte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at nogle borgere oplever, at der kommer en del vikarer i forhold til plejen.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakt til medarbejderne	<p>Borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De taler kærligt og kalder mig ved navn, de herser aldrig. Det er varmt"</i> • <i>"Det er individuelt (fra medarbejder til medarbejder), men de er smilende, imødekommende og ligeværdige".</i> • <i>"Det undrer mig, hvor pænt de taler - det er alle, der taler pænt - det er noget i deres arbejdsmetode".</i> • <i>"De er fine, og de virker nøgterne, og det kan jeg lide".</i> • <i>"Jeg synes, at de er engelagtige i deres måde - jeg ville ikke kunne holde mig selv ud".</i> <p>Borgerne oplever, at der er respekt omkring deres privatliv. En borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De banker på".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen er individuelt afstemt i forhold til borgernes behov.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Borgerne beskriver overgangen fra hospital til centret. Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De havde læst op på min proces, og jeg fortalte dem om det. De andre medarbejdere læser om det".</i> • <i>"Den første uge var en dum uge, jeg havde det dårligt, og jeg skulle lige lande. Det (situationen) klarede de (medarbejderne) godt".</i> • <i>"De var orienteret, men det er min mand, der har sørget for det hele".</i> • <i>"Det var fint at komme".</i> • <i>"Der er en rehabiliteringsplan, som beskriver, hvad det er medarbejderne skal støtte mig i - og fysioterapeuten var orienteret".</i> <p>Borgerne fortæller, at de har følt sig velkomne på centret.</p> <p>En borger har været indlagt under sit ophold, og borger oplevede, at medarbejderne var bekymrede for borger, og at de havde dialog med hospitalet under indlæggelsen. Der var fokus på at forbedre indsatsen for borger.</p> <p>Alle borgere udtrykker, at medarbejderne taler med fx læge og hospitalet efter behov. Borgerne oplyser, at medarbejderne altid sikrer sig borgers tilsagn.</p> <p>Borgerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>" De samarbejder med min læge om alt det, der handler om mig",</i> • <i>" Lægen siger, at jeg skal gøre det, de råder mig til - det gør jeg så",</i> <p>En borger fortæller, at en medarbejder selv gik på apoteket, da borger manglede medicin.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne har oplevet overgangen fra hospital til Neurorehabilitering København som tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at det tværfaglige samarbejde ud af centret fungerer tilfredsstillende.

Mål 5: Kvalitet af handlingsanvisningen til "Tværfaglig koordinering"

Emne	Data
Mål og plan for opholdet	<p>Borgerne kender mål og plan for deres ophold på centret. En borger fortæller, at borger ikke kunne gå ved ankomsten, og målet var at komme til at gå igen. Nu kan borger gå med rollator - også udenfor.</p> <p>Borgerne oplyser, at de er i tæt dialog med medarbejderne om, hvad der skal til for, at de kan komme hjem i egen bolig,</p> <p>En borger fortæller, at medarbejderne har hjulpet med at ansøge og finde det rette hjælpemiddel. Blandt andet har borger været på tur for at afprøve forskellige hjælpemidler uden for centret. Borger forventer at komme hjem, når det nye hjælpemiddel er på plads. En borger oplever fremgang og borger siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kunne ikke komme til et bedre sted - jeg er i gode og kompetente hænder. Alle arbejder hen imod det samme mål. Der er nogle bekymringer, som man slipper for, og så kan man træne".</i> <p>En nyankommen borger er orienteret om mål og plan, og borger er indkaldt til en forventningssamtale. Borger ser frem til denne samtale.</p> <p>Borger fortæller, at borger både skal træne fysisk træning, men også skal træne, hvordan borger kan komme rundt på toilettet. Borger har også været på hjemmebesøg med en medarbejder og en fra kommunen. Nu skal der fjernes dørtrin i borgers bolig.</p> <p>En borger har svært ved kognitivt at rumme planer og mål, men borger kender til, at der arbejdes med dette. Borger ved, hvilken problemstilling borgers sygdom har givet, og at det er vigtigt at træne for at få så meget funktion tilbage som muligt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, borgerne er velorienterede omkring deres mål og plan for opholdet.

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

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er fokus på introduktion til SCA-kommunikation, som der skal arbejdes med hele efteråret. Det er en metode til kommunikation med borgere med erhvervet hjerneskade. Metoden indbefatter blandt andet at arbejde med billedmateriale i kommunikationen. Medarbejderne oplever, at der er meget godt materiale i denne metode.</p> <p>Der er en kvalitetshygiejnegruppe, hvor medarbejdere fra hele huset deltager, og i ugen for tilsynet er der hygiejneuge på centret. Der er udviklet et egenkontrolskema i forhold til hygiejne. Dette skal anvendes en gang om ugen.</p>

	<p>For terapeuterne har der været afholdt kompetenceudvikling, som skal højne den faglige kvalitet. Det er Bobath-metoden, som er et koncept der understøtter og sikrer, hvordan man inddrager borgers og omgivelsernes ressourcer i et rehabiliteringsforløb.</p> <p>Der er arbejdet med dokumentationen, og der er terapeuter med specialefunktioner, der arbejder med at beskrive arbejdsgange for dokumentationen, og som gennemgår dette med de øvrige terapeuter på afdelingerne. Der er således mulighed for at alle terapeuter kan komme med input.</p> <p>I plejegruppen oplever medarbejder også, at der er kontinuerligt fokus på dokumentationen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for kvalitetsarbejdet på centret med en relevant og faglig tilgang.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at man ikke skal anvende fagligt sprog i kommunikationen med borgerne. I stedet anvendes hverdagsprog, så borgerne kan være inddragede i egne forløb. Der skal være fokus på tydelig kommunikation, og man skal kommunikere konkret og præcist. Der skal være dialog med både borgere og pårørende, og medarbejderne oplever, at pårørende ofte har mange spørgsmål.</p> <p>Borgernes krise fylder meget, og der er behov for at være rummelig og lyttende. Man møder den enkelte borger, hvor de er, med en individuel tilgang, og det er nødvendigt med mange faglige overvejelser i forhold til kommunikation på fællesarealer, fx under gangtræning.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der er startsamtale og statussamtaler hver 14. dag med borger og evt. pårørende. Ved samtalerne sættes mål for 14 dage ad gangen. Der er fokus på, at det er borgers egne mål. Målet dokumenteres i CURA. Der er individuelt tilpasning i forhold til, om målet skal tydeliggøres på tavlen i boligen eller på en "plakat". Der udleveres referat fra møderne til borgerne.</p> <p>Pårørende inddrages især, når borger ikke selv kan udtrykkes sig i forhold til plejen. I perioden med COVID-19 har det været et problem, at pårørende ikke har kunnet deltage fysisk i møder. På møderne er første punkt altid borgers og pårørendes oplevelser.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at alt, hvad der sker på stedet, er træning. Der er fælles sessioner med både terapeuter og plejemedarbejdere, så der sættes fokus på at arbejde på en ensartet måde med samme tværfaglige mål.</p> <p>Der er daglige tavlemøder, hvor man aftaler ændringer i borgernes forløb. Der arbejdes ud fra de samme handlingsanvisninger, som beskriver pleje, støtte og træning i alle dagligdags aktiviteter.</p> <p>Det er vigtigt med mange gentagelser dagligt, og derfor skal alle medarbejdergrupper arbejde med samme rehabiliterende tilgang og metode.</p>
Samarbejde	<p>Der sikres sammenhæng i borgernes forløb på både daglige og ugentlige møder om den enkelte borger. Dokumentationen er et vigtigt element i at sikre sammenhæng, og særligt handlingsanvisningerne har stor betydning for kontinuiteten.</p> <p>Der arbejdes med tavlemøder, og der er fokus på ændringer i borgernes situation eller fx afholdte møder og aftaler</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et relevant fagligt fokus på at sikre en god kommunikation under hensyntagen til borgernes situation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder systematisk med at sikre inddragelse, selvbestemmelse og rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at der sikres sammenhæng i borgernes træning og forløb via det tværfaglige samarbejde.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at det er meget individuelt, hvad tryghed er for den enkelte borger. Flere borgere har fx angst og vil gerne sove med åben dør. Der skal skabes kontinuitet og faste rutiner, og borgerne skal mødes, hvor de er. Der er borgere, som ikke ønsker pleje af mænd, og det forsøger man at efterkomme. Relationsdannelsen er meget vigtigt.</p> <p>I forhold til borgernes sikkerhed er der arbejdet med faldforebyggelse. Alle borgere vurderes i forhold til, om de er faldtruede.</p> <p>Alle borgere vurderes ligeledes i forhold til, om de har dysfagi. Der ophænges information om, i hvilken grad borger har eller evt. ikke har dysfagi. Dette gøres for at sikre, at borger tilbydes den rette kostkonsistens. Der er samarbejde med køkken og mad- og måltidsværter om borgernes mad og måltider.</p> <p>I forhold til COVID-19 podes borgerne, når de kommer på stedet. Der er retningslinjer og smittevogne, hvis borgerne kommer med smitte, som fx MRSA. Medarbejder redegør korrekt for medicingivning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør med sikkerhed for arbejdet med borgernes tryghed og sikkerhed samt for korrekt medicinadministration.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne fortæller, at alle remedier gøres klar inden plejen påbegyndes for at undgå afbrydelser under plejen. Telefonen kan forstyrre under plejen, men det er nødvendigt, at man har telefonen med. Hvis borger er særligt sårbar slås lyden fra, og kollegaer orienteres om, at den er slået fra,</p> <p>Ved ændringer i en borgers tilstand, og hvis der er tvivl, henvender medarbejderne sig til sygeplejerskerne. Social- og sundhedsassistenterne kan dog handle selvstændigt på en række områder. Der arbejdes med TOBS, og der er konkrete retningslinjer for, hvordan der skal handles.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Der dokumenteres enten i vagtrummet eller i dokumentationsrummet. Der er også mulighed for at tage en tablet med ind til borgerne. En sygeplejefaglig udredning udarbejdes i samarbejde med borger, hvis dette er muligt.</p> <p>Ved holdtræning anvender terapeuter ofte tablet til dokumentationen, og der er let adgang til handlingsanvisninger.</p> <p>Under COVID-19 har man været lidt udfordret på pladsen, da der var begrænsninger på, hvor mange medarbejdere der måtte være pr. rum.</p>

	<p>Medarbejderne oplyser, at der er mulighed for at få ro til arbejdet med dokumentationen.</p> <p>Der er god mulighed for at få sparring til dokumentationsarbejdet. Der er nøglepersoner i CURA.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at man i sygeplejegruppen anvender VAR ofte. Terapeuterne har arbejdsgangsbeskrivelser for, hvordan forskellige opgaver løses, disse findes i Teams. Der anvendes også sygeplejekataloget i print.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til lokale instrukser som fx brandinstruksen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for gode arbejdsgange i den personlige pleje og i dokumentationsarbejdet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de relevante instrukser, vejledninger og arbejdsgangsbeskrivelser.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Handlingsanvisninger	<p>Der udarbejdes sygeplejefaglige handlingsanvisninger i forhold til de sygeplejefaglige opgaver. Der er en personlig støtteplejeblok, hvor hele borgers døgn er beskrevet.</p> <p>Terapeuterne anvender handlingsanvisninger tværfagligt, som fx en beskrivelse af træningsfokus med mål, handlingsanvisende beskrivelse og tilgangen til borgerne. Hertil anvendes monofaglige handlingsanvisninger om fx dysfagi med beskrivelse af mål for borgere, konsistens, som borgere kan indtage, og en behandlingsplan. Dette samstemmes med døgnblokkens beskrivelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilstillende niveau redegør for arbejdet med handlingsanvisninger, og hvordan disse inddeles i tvær- og monofaglige anvisninger.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	<p>Tilsynet har under rundgangen på centret observeret omtale af borgere i tredjeperson på fællesarealet flere gange af to medarbejdere. Medarbejderne nævner borgerens spisevaner og helbredstilstande. Tilsynet og borgerne er til stede tæt på samtalen.</p> <p>Under medarbejderinterviewet spørger tilsynet til medarbejdernes generelle praksis på området. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på, at man ikke taler hen over hovedet på borgerne. Det er noget, man drøfter i medarbejdergruppen.</p> <p>Tilsynet observerer under sin rundgang, at en tablet på fællesarealet står åben med borgers medicinlister på skærmen. Der er personfølsomme oplysninger, og der sidder borgere tæt ved tabletten. Tilsynet gør leder opmærksom på dette, og leder sikrer, at tabletten låses korrekt. Det er ikke muligt at drøfte hændelsen med medarbejderne under interviewet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet observerer, at to medarbejdere taler om flere borgere i tredje person, og herunder drøfter personfølsomme oplysninger. Medarbejderne kan under interviewet redegøre for korrekt kommunikation, og hvorledes det undgås at omtale borgerne i tredje person.

Tilsynet observerer, at personfølsomme oplysninger er tilgængelige på fællesarealerne en gang under tilsynet.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2021” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de 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 dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, centrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder og gældende 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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
1 - Særdeles tilfredsstillende
<ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.

<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages i dagtimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på Centre for Rehabilitering og Akutpleje, Sundheds- og Om-sorgs-forvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeut-faglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Neurorehabilitering – Kbh sender hermed høringssvar på ”Tilsynsrapporten Neurorehabilitering – Kbh 2021”.

Vi har følgende kommentarer:

s. 4, tilsynet foregik ikke virtuelt men med fysisk fremmøde.

BDO: Tilrettet i rapporten.

s. 8, Neurorehabilitering- Kbh har netop præsenteret et abstract på en international konference.

BDO: Tilrettet i rapporten.

s. 10, Bathel-20 målingerne suppleres af øvrige faglige målingsredskaber fra testbatteriet indenfor neurologien, godkendt af direktionen.

BDO: Tilrettet i rapporten.

Med venlig hilsen

Tina Cecilia Frederiksen

Afdelingsleder for Kvalitet, Udvikling og Uddannelse
Neurorehabilitering - Kbh - Kvalitet og Udvikling

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner. BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling. BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.