

Tilsynsrapport

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Demenscentret Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 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	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	11
3.4	gruppelinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - formel høring	22

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
Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23, 2700 Brønshøj
Leder
Charlotte Agger
Antal boliger
109 plejeboliger og 16 midlertidige pladser
Dato for tilsynsbesøg
Den 8. juni 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 9 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske) <p>Tilsynet har grundet målgruppen på demenscentret, gennemført flere observationsstudier og færre tilsynsbesøg hos beboerne.</p>
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på demenscentret Pilehuset. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der i kvalitetsarbejdet arbejdes målrettet med relevante fokusområder. Tilsynet vurderer ligeledes, at kvalitetsarbejdet inkluderer sundhedsfremmende og forebyggende aspekter, som specielt er målrettet den demente beboergruppe.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i at sikre høj faglighed og styrke den enkelte medarbejders monofaglige kompetencer.

Under observationsstudierne observeres, at kommunikationen med beboerne er imødekommende, støttende og guidende. Der er i høj grad fokus på at skabe dialog, som tager udgangspunkt i målgruppens behov. Medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og er i den forbindelse opmærksomme på signaler og kropssprog hos den enkelte beboer.

Medarbejderne medinddrager beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt, og det vurderes, at den faglige indsats sigter på at fastholde en oplevelse af sammenhæng i hverdagen.

Arbejdet er tilrettelagt således, at rolige rammer, der fagligt vurderes hensigtsmæssige for beboerne, bliver forstyrret af telefonkald. Hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende retningslinjer for hygiejne. Hjælpen understøtter beboernes behov for pleje og omsorg på en sundhedsfremmende og forebyggende måde.

Tilsynet vurderer, at der er et aktiv miljø og god stemning på fællesarealerne, som er indrettet således, at de stimulerer og giver beboerne talrige sanseindtryk.

Medarbejderne skaber i høj grad rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau og tilbydes meningsfulde aktiviteter.

Beboerne trives på demenscentret og får hjælp til at leve det liv, som de ønsker.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og generel respekt for deres selvbestemmelsesret. En beboer oplever dog, at planlægningen i forhold til en tandlægekonsultation ikke var optimal.

Beboerne får den hjælp, de har behov for. Tilsynet bemærker dog, at der på den somatiske afdeling opleves, at der ikke altid er tilstrækkelig hjælp i forhold til de mere skrøbelige beboere, specielt i aftentimerne.

I forhold til snitfladerne mellem de forskellige sektorer oplyser en beboer, at dette fungerer mindre godt, idet beboeren har mistet sin gamle læge og endnu ikke efter et stykke tid på plejecentret har fået en fast læge.

Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til såvel personlig pleje som praktisk støtte svarer til deres behov og forventninger.

Beboerne oplever sig medinddraget, og at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Der opleves respektfuld og anerkendende kommunikation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen. Medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne.

Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, som er med til at sikre, at hverdagens opgaver bliver løst kvalificeret. Døgn- og ugeplanen anvendes i det daglige arbejde, og medarbejderne er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne og finde tilstrækkelig tid til at arbejde med den sundhedsfaglige dokumentation.

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

Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse.

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 demenscentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at medarbejderne bliver forstyrret af telefonopringninger og kald under udførelsen af plejen hos beboer. Tilsynet observerer dog, at beboer umiddelbart ikke reagerer på forstyrrelsen.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret har fokus på arbejdsgangene og får skabt nogle alternative og mere håndterbare løsninger, således at beboerne ikke oplever, at der er afbrydelser under et plejeforløb.
Tilsynet bemærker, at beboerne oplever tryghed og generel respekt for deres selvbestemmelsesret, men at en beboer dog oplever, at planlægningen i forhold til en tandlægekonsultation ikke var optimal.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret reflekterer over hændelsen og fremadrettet finder en mere hensigtsmæssig måde at få planlagt beboernes hverdag på.
Tilsynet bemærker, at der er udfordringer i forhold til, hvorledes lægedækningen forvaltes, når beboer flytter ind på plejecentret og i den forbindelse mister sin tidligere læge.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sætter fokus på problematikken og får skabt nogle arbejdsgange, som sikrer, at beboeren ikke står uden læge gennem længere tid.
Tilsynet bemærker, at beboerne får den hjælp, de har behov for. Tilsynet bemærker dog, at der på den somatiske afdeling fra beboernes side opleves, at der ikke altid er tilstrækkelig hjælp i forhold til de mere skrøbelige beboere.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på, hvorledes ressourcerne fordels hensigtsmæssigt i huset - specielt om aftenen.

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?	Ved tilsynet i 2015 blev der ikke givet anbefalinger. Leder oplyser, at man på demenscentret konstant har fagligt fokus på de tiltag, der er igangsat.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver, at medicinområdet er et særligt fokusområde, der arbejdes bevidst på at opkvalificere og få gjort 100 % fejlfrit. Der arbejdes i den forbindelse med nye og enkelte arbejdsgange, således at det nu kun er sygeplejersken, der må dispensere og administrere medicin. Social- og sundhedsassistenten må udelukkende give den doserede medicin og ikke delegerer denne opgave videre.</p> <p>Ligeledes er den sundhedsfaglige dokumentation et fokusområde, som der arbejdes målrettet med. For at styrke denne indsats har alle sygeplejersker været taget ud af tjeneste i ca. 14 dage for at gennemgå den sundhedsfaglige dokumentation efter en ny udarbejdet manual.</p> <p>Alle sygeplejersker har gennemgået et Dementia Care Mapping forløb og anvender vurderingsinstrumentet i den daglige pleje, som er baseret på principper om personcentreret pleje.</p> <p>Ledelsen beskriver, at et redskab til at effektuere, optimere og synliggøre ændringer hos beboerne, er et projekttiltag, som netop er igangsat på demenscentret. Der har allerede været mange tilkendegivelser fra medarbejderne, at denne nye metode giver god mening og opkvalificerer og styrker pleje og omsorgen omkring beboeren.</p> <p>Desuden fortæller ledelsen, at tiltag i forhold til at styrke kvaliteten af indsatserne i de forskellige afdelinger har medført, at det administrative arbejde, som før blev udført i de respektive afdelinger, nu er samlet centralt.</p> <p>En andet område, som ledelsen er meget optaget af, er at få skabt nogle rammer og muligheder for, at beboerne bliver meningsfuldt aktiveret.</p> <p>Demenscentret har indrettet kælderen som en gade med posthus, cafe, bank, værtshus, vaskeri, butikker m.m. Kælderen er netop blevet opfrisket, og ca. 25 nye "kig-kasser" er blevet opsat. Leder fortæller, at disse er til stor inspiration og glæde for beboerne. De er med til at skabe en god dialog omkring daglige livssituationer og kan bidrage konstruktivt til, at opgaver og indsatser i den daglige pleje og omsorg kvalificeres.</p>

<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p>	<p>Ledelsen beskriver, at den forholdsvis høje personaleomsætning på demenscentret hænger sammen med, at der er mange forskellige faggrupper ansat på stedet. Specielt er der stor udskiftning i psykologgruppen, da det drejer sig om nyuddannede medarbejdere, der ofte kun bliver kort tid på demenscentret. Leder oplyser, at det ikke er muligt at rekruttere psykologer med et længere erfaringsgrundlag.</p> <p>Sygefraværet er generelt tilfredsstillende, der har været enkelte langtids-syge medarbejdere. Ledelsen beskriver, at en fast person modtager sygemeldingerne. Ind imellem varetager ledelsen sygemeldingstelefonen.</p> <p>I forhold til at forebygge indlæggelser, finder der altid en screening sted, når beboer ændrer adfærd for at udelukke, at det drejer sig om en somatisk sygdom.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i kvalitetsarbejdet arbejdes målrettet med relevante fokusområder. Tilsynet vurderer ligeledes, at kvalitetsarbejdet inkluderer sundhedsfremmende og forebyggende aspekter, som specielt er målrettet den demente beboergruppe.</p>	

<p>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Ledelsen beskriver, at plejen og omsorgen på demenscentret tager udgangspunkt i at kombinere personcentreret omsorg, hvor der er en ikke-konfronterende, konfliktnedtrappende og defensiv pædagogisk tilgang. Leder fortæller, at hun har været med til at skrive en bog om dette område, og at den skaber fundament for de indsatser, som finder sted på demenscentret.</p> <p>I forhold til at fastholde den høje sundhedsfaglige kvalitet er sygeplejerskenormeringen øget, således at der nu er en sygeplejerske på hver afdeling. Ligeledes er der ansat en bred vifte af medarbejdere med en forskellig faglig baggrund.</p> <p>Der er etableret monofagligt netværk for samtlige medarbejdere, hvor der afholdes møder jævnligt. Ligeledes afholdes der tværfaglige konferencer på hver afdeling hver 4. uge.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i at sikre høj faglighed og styrke den enkelte medarbejders monofaglige kompetencer.</p>	

<p>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?</p>	<p>Ledelsen ønsker, at der lægges mærke til, hvor meget genklang der kan spores i de indsatser, som der er igangsat på demenscentret.</p>

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
	<p><u>Observationsstudie - sårpleje og hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>To medarbejdere er hos beboeren. En medarbejder støtter og taler med beboeren, mens anden medarbejder udfører sårplejen og personlig pleje. Der føres en anerkendende og respektfuld kommunikation under hele forløbet, og der fortælles, hvad der skal ske undervejs.</p> <p>Medarbejderne tager udgangspunkt i de emner, som beboeren (hukommelsvækket) selv bringer op. Beboeren taler usammenhængende og er ikke helt relevant. Medarbejderen kommunikerer ligeværdigt med beboeren under hele observationsstudiet.</p> <p><u>Observationsstudie - stolegymnastik:</u></p> <p>Der er to medarbejdere og fire beboere til aktiviteten.</p> <p>En af medarbejderne motiverer og guider beboerne i aktiviteten. Beboerne sidder ned, mens der sparkes bold til hinanden. En beboer sparker flere gange hårdt til bolden og bliver bedt om ikke at sparke så hårdt. En anden beboer begynder ligeledes at sparke hårdt til bolden. Der opstår uenighed blandt de to beboere om, hvem der startede. En af beboerne rejser sig og meddeler, at han ikke længere gider at deltage i aktiviteten. Aktiviteten afsluttes herefter.</p> <p><u>Observationsstudie - frokostmåltid:</u></p> <p>Kommunikationen er anerkendende og positiv. Der bringes samtaleemner i spil, som får beboere og medarbejdere til at grine højt. Under måltidet tales der om, hvad der skal ske efter måltidet. Der indgås i forbindelse hermed aftaler med nogle af beboerne.</p> <p><u>Observationsstudie - udførelsen af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder sætter sig på hug foran beboer og fortæller, at hun er kommet for at hjælpe med den personlige pleje. Kommunikationen foregår i en let humoristisk tone. Det er tydeligt, at beboeren nyder denne tiltaleform.</p> <p>Medarbejder benytter i forbindelse med dialogen med beboeren at give små venlige kram og berøringer på beboerens skulder.</p> <p>Medarbejder hjælper til med ordvalg for at holde en samtale i gang, men overtager ikke samtalen på noget tidspunkt.</p> <p>Kommunikationen, som føres under den personlige pleje, foregår i en rolig tone med korte sætninger, der stilles et spørgsmål af gangen. Medarbejder er opmærksom på ikke at stille for mange valg og målretter hele tiden dialogen ind på beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie - sengebåd.</u></p> <p>For at skabe en stille og rolig atmosfære under den personlige pleje har medarbejder ca. 10 minutter før opstart af plejeforløbet sat lidt beroligende musik til at spille i beboerens bolig.</p> <p>Plejeforløbet varetages af to medarbejdere, som gennem hele forløbet på en kort og præcis måde og med enkelte ord forklarer beboer, hvad der gøres. Det er primært den samme medarbejder, der taler med beboeren i et stille, langsomt og roligt toneleje, der gives kun meget kortvarige instrukser indbyrdes til hinanden. Dialogen er til beboeren, og ikke på noget tidspunkt betegnes beboeren i tredje person. Medarbejder benytter ros og anerkendelse i kommunikationen med beboeren. Der anvendes nonverbal kommunikation i form af smil og berøring under hele forløbet.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie - sårpleje og personlig pleje:</u> Undervejs i plejen beder beboeren medarbejderen om at stoppe handling i forhold til sårpleje. Medarbejder respekterer venligt dette og fortæller, at hun vil holde en lille pause. Henvender sig få sekunder herefter igen til beboer og spørger igen om lov til at fortsætte. Beboeren indvilger uden problemer. Beboeren siger flere gange fra under forløbet. Medarbejderne beroliger, støtter og udviser forståelse for beboerens fravalg. Medarbejder forholder sig afventende, til hun igen kan starte opgaven op. Beboeren kan ikke direkte medinddrages ift. observationsstudiet. Tilsynet observerer, at beboerens medinddragelse sikres ved, at der tages de helt specielle hensyn i kommunikationen, der er nødvendig.</p> <p><u>Observationsstudie - stolegymnastik:</u> En beboer, der deltager i stolegymnastik med boldspil, er tydeligvis ikke engageret og interesseret i aktiviteten. Da beboeren melder fra på aktiviteten, respekteres dette med det samme.</p> <p><u>Observationsstudie - frokostmåltidet:</u> Frokostmåltidet serveres med udgangspunkt i beboernes egne ønsker, ressourcer og behov. Der sidder en medarbejder ved siden af de beboere, der har behov for hjælp til selve indtagelsen. Hjælpen ydes, så beboerne medinddrages mest muligt. Tilsynet observerer en beboer, som efter måltidet selv sætter sin tallerken i køkkenet.</p> <p><u>Observationsstudie - udførelsen af personlig pleje</u> Medarbejderen medinddrager og har hele tiden fokus på beboerens behov i forhold til plejesituationen og er meget lydhør over for selv små ønsker og vaner, f.eks. i forhold til, hvorledes plejeforløbet skal afvikles og beboerens ønske om at få en bestemt undertrøje på m.m.</p> <p><u>Observationsstudie af sengebåd.</u> Beboer har intet sprog og er i forbindelse med den personlige pleje meget sovende. Medarbejderne er opmærksomme på beboerens små signaler og reagerer, når beboer giver lyd eller andre signaler fra sig. Der stoppes op i plejen og afventes til beboer er rolig og afslappet igen. Der tales i den forbindelse beroligende, og den ene medarbejder holder beboer i hånden.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Under observationsstudierne sker der medinddragelse af beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne kan kun medinddrages i begrænset omfang og har brug for en del støtte, guidning og motivation fra medarbejdernes side. Tilsynet observerer, at medarbejderne ofte spørger om lov, inden hjælpen tilbydes. Der kommunikeres i en anerkendende og venlig bydeform for at motivere beboeren i forskellige situationer.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen med beboerne er imødekommende, støttende og guidende. Der er i høj grad fokus på at skabe dialog, som tager udgangspunkt i målgruppens behov. Medarbejderne sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og er i den forbindelse opmærksomme på signaler og kropssprog hos den enkelte beboere. Medarbejderne medinddrager beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt, og det vurderes, at den faglige indsats sigter på at fastholde en oplevelse af sammenhæng i hverdagen.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie - omkring hjælpen til sårpleje og personlig pleje.</u> Opgaven kræver to medarbejdere. Medarbejderne fordeler opgaven imellem sig. En af medarbejderne har hovedopgaven i forhold til kommunikation, guidning og udførelse af personlig pleje. Den anden medarbejder støtter beboeren fysisk i mobiliseringen.</p> <p><u>Observationsstudie - stolegymnastik</u> Der er 2 medarbejdere og 4 beboere til aktiviteten. Det er primært den ene af medarbejderne, der motiverer og guider beboerne gennem aktiviteten.</p> <p><u>Observationsstudie - et frokostmåltid på en af specialafdelingerne:</u> 5 beboere og 3 medarbejdere er samlet omkring spisebordet. Medarbejderne sidder spredt mellem beboerne og har placeret sig således, at de let kan hjælpe hver deres beboer</p> <p><u>Observationsstudie - personlig pleje.</u> Medarbejder har tilrettelagt plejen således, at alle remedier, inkl. tøj, er lagt frem på badeværelset, derved forlader medarbejderen ikke boligen under plejesituationen.</p> <p><u>Observationsstudie - sengebåd.</u> 2 medarbejdere går sammen ind til beboeren for at skabe mindst mulig uro. Den ene medarbejder gør klar til sengebådet, den anden medarbejder taler beroligende til beboer og holder i hånden.</p> <p>Medarbejderne arbejder sideløbende med hinanden og udfører hver deres opgaver i et stille og roligt tempo gennem hele plejeforløbet. Tilsynet bemærker, at der er stort fokus på, at der skal være rolige rammer under plejen, men at den ene medarbejders telefon i den første halvdel af tiden hos beboeren giver signal fra sig flere gange i minuttet (kald). Den anden medarbejders telefon ringer en gang.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at arbejdet er tilrettelagt således, at kald på telefoner forstyrrer de rammer, der er fagligt vurderes hensigtsmæssige for beboeren.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har de nødvendige remedier til rådighed.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der foretages ikke observationsstudie af hjælp til praktisk støtte i boligerne.
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie - hjælp til sårpleje og personlig pleje:</u> Hjælpen ydes på beboerens præmisser. Plejen leveres på en stille og rolig måde i et tempo, der er afpasset beboerens behov. Beboeren siger løbende fra. Medarbejderne formår gennem konstant guidning og støtte at overtale beboeren til at modtage plejen alligevel. De hygiejniske retningslinjer følges.</p> <p><u>Observationsstudie - udførelsen af personlig pleje:</u></p>

	<p>Hjælpen gives i tæt samarbejde med beboeren, og giver beboeren mulighed for at være aktivt deltagende og understøtter behovet for pleje og omsorg på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Tilsynet bemærker, at medarbejder har fokus på små detaljer, som at få fjernet uønsket hårvækst i ansigtet og at få børstet beboerens ene tand.</p> <p>De hygiejniske retningslinjer følges.</p> <p><u>Observationsstudie - sengebad.</u></p> <p>Den personlige pleje tager højde for, at beboeren er sengeliggende og er præget af smerter og uro ved berøring. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge kontrakturer, liggesår og samtidig sikre, at oplevelsen bliver rar for beboeren. De hygiejniske principper følges, og samtidig er der fokus på, at de ergonomiske principper overholdes. Sengen hejses op i passende højde for medarbejderne, og der anvendes loftlift ved forflytning til kørestol.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres efter gældende retningslinjer for hygiejne. Hjælpen understøtter beboernes behov for pleje og omsorg på en sundhedsfremmende og forebyggende måde.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>I Pilehuset hersker der en indretningsstil, hvor der er stort fokus på at få skabt et miljø, hvor pyntegenstande, krukker, nips, blomster og andre sjove genstande pryder gange, nicher, haver, terrasser og fælles opholdsstuer. F.eks. ses der på en afdeling, at der i haven er placeret to køer af naturlig størrelse.</p> <p>På specialafdeling er indretningen dog minimalistisk og dermed afstemt efter beboernes behov.</p> <p>Der observeres mange beboere på fællesarealerne. På de specialiserede afdelinger observeres høj grad af tilstedeværelse af medarbejdere.</p> <p>Plejecentret har flere altaner og terrasser. Tilsynet observerer, at beboerne benytter disse, der hygges, drikkes kaffe og ryges.</p> <p>På en afdeling ses tavle med billeder af beboerne i gang med aktiviteter. Billederne bruges som inspiration for beboerne til valg af aktivitet.</p> <p>På de somatiske afdelinger, er miljøet mere afdæmpet, der er primært liv på de to etager, hvor spisestuerne er placeret. Her sidder en del beboere og medarbejdere sammen. De øvrige afdelinger er på tilsynstidspunktet ikke bemandet med medarbejdere og fremkommer meget stille.</p> <p>Efter frokosten afholdes en aktivitet på den ene etage, hvor der er flere beboere og medarbejdere samlet omkring Danmarksspillet.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Demenscentret har dagligt en del og varierede aktiviteter på programmet. Blandt andet benyttes den førhen beskrevne kælder i stor udstrækning. Der er dagligt aktiviteter i kælders lokaler omkring klokken 11.00.</p> <p>På tilsynsdagen var der desuden også skosalg.</p> <p>Dagens aktivitet med "Dans" var aflyst, da lokalet bliver brugt til undervisning. I stedet tilbydes beboerne stoleympnastik/boldspil i et mindre lokale.</p> <p>På flere afdelinger er små aktiviteter igangsat.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at der om formiddagen sidder to beboere og spiller spil med medarbejder.</p>

	<p>I fælles spisestue på specialafdeling er beboerne samlet til morgenmad ved mindre borde. Medarbejdere er omkring beboerne.</p> <p>På specialafdelingerne er beboere og medarbejdere i dialog eller aktivitet med hinanden. Der observeres flere eksempler på en-til-en kontakt med beboerne. Eksempelvis spilles spil, avislæsning, kaffedrikning eller socialt samvær i form af dialog mellem beboer og medarbejder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et aktiv miljø og god stemning. Fællesarealer fremtræder således, at de stimulerer og giver beboerne sanseindtryk.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad skaber rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau og tilbydes meningsfulde aktiviteter.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>En beboer oplyser, at han i høj grad får lov at leve det liv, som han magter og ønsker i forhold til sine helbredsmæssige udfordringer. Han fortæller, at han siden sin indflytning på demenscentret, er blevet betydelig bedre fysisk, kunne ikke gå, da han kom, kan nu gå ture i nærmiljøet med rollator. Det var et stort ønske at kunne gå igen, som medarbejderne med en målrettet indsats har hjulpet beboeren med. Det har stor livskvalitet for beboeren.</p> <p>En anden beboer fortæller, at terapeuten på plejecentret har været rigtig god til at vise arbejdsgange således, at beboer selv kan mestre at komme ind i sin bolig og selvstændigt kan til og afkoble sig sit iltapparat. Det giver i høj grad livskvalitet at kunne klare at komme ind og ud fra sin bolig. Ligeledes fortæller beboer, at muligheden for at have besøg og overnattende gæster ligeledes er med til at gøre tilværelsen og oplevelsen af at bo på et plejecenter god.</p> <p>Tre andre beboere har svært ved at svare på spørgsmålene. Beboerne virker glade og tilfredse. Beboerne smiler ved tilsynets spørgsmål. Beboerne virker afslappede og veltilpasse.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at han har det godt på demenscentret. Beboeren gentager sine sætninger flere gange.</p> <p>En beboer svarer med enstavelsesord, men bekræfter, at det er et godt sted at bo.</p>
Selvbestemmelse	<p>En beboer fortæller til tilsynet, at han oplever, at han bliver hørt og har stor indflydelse på f.eks. menuen. Han oplyser, at maden nu er meget bedre, og der serveres flere grøntsager efter han har været i dialog med køkkenet.</p> <p>En anden beboer oplever, at det til tider kan være svært at få selvbestemmelse og indflydelse på alle punkter, og at man i en vis grad bare må indordne sig. Beboer fortæller, at hun gennem et stykke tid har spurgt medarbejderne, hvem der skulle følge hende til tandlægen, men har hele tiden fået at vide, at det skulle hun ikke bekymre sig om. Da dagen kom, hvor beboeren skulle af sted, kom der ingen medarbejder og hentede beboeren. Beboeren kontaktede igen medarbejderen, som måtte løbe af sted med beboeren i kørestolen. Det resulterede i, at de kom for sent til konsultationen, og beboeren føler sig meget påvirket over den dårlige planlægning.</p>

	Flere beboere har svært ved at svare på spørgsmålet. Flere beboere nikker bekræftende eller svarer med enstavelserord på spørgsmål i forhold til, hvorvidt de selv bestemmer over deres liv.
Tryghed	En beboer, som netop er indflyttet, oplyser, at hun er så tryk, at hun ikke behøver at låse sin dør. En anden beboer fortæller, at han har stor tryk i at vide, at han altid kan få fat i medarbejderne, og at de flere gange om dagen ser ind til ham. Flere beboere har svært ved at udtrykke sig og svare på spørgsmålet.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og får hjælp til at leve det liv, som ønskes. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryk og generel respekt for deres selvbestemmelsesret. En beboer oplever dog, at planlægningen i forhold til en tandlæge konsultation ikke var optimal.	

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. 3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare direkte på spørgsmålet, men nikker og tilkendegiver, at de få hjælp 2 mentalt friske beboere på den somatiske afdeling oplyser dog, at de finder, at der ikke altid er tid til at hjælpe alle beboerne. Beboerne fremkommer med eksempler, som de finder mindre behagelige. For eksempel har den ene beboer oplevet, at hun siddende i spisestuen måtte kalde på hjælp flere gange, idet medbeboer, som er dement, er faldet. Beboer har i den forbindelse brugt sit nødkald, og medarbejderen er derfor kommet til boligen og ikke i spisestuen. Dette har medført, at beboer nu går med sin mobiltelefon, da hun er ængstelig for ikke at kunne hjælpe, hvis sådanne oplevelse skulle opstå igen. Det er specielt i aftenvagten, hvor det opleves, at medarbejderne er meget lidt repræsenteret på fællesarealerne.
Praktisk støtte	Beboerne fortæller, at de er yderst tilfredse med den praktiske hjælp. 3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare direkte på spørgsmålet. Tilsynet observerer, at beboernes hjælpemidler er rengjorte.
Personlig pleje	Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til personlig pleje svarer til deres behov og forventninger. 3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare direkte på spørgsmålet Tilsynet observerer, at alle beboere er velsoignerede.
Kontinuitet i plejen	Beboerne oplever, at de har en fast kontaktperson. 3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare på spørgsmål. En af beboerne svarer med enstavelserord på tilsynets spørgsmål, men nikker bekræftende på spørgsmål om, hvorvidt hun oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere hun kender. Beboeren svarer nej på spørgsmål om, hvorvidt hun møder mange forskellige medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de har behov for. Tilsynet bemærker dog, at der på den somatiske afdeling opleves, at der ikke altid er tilstrækkelig hjælp i forhold til de mere skrøbelige beboere.	

Beboerne giver udtryk for, at hjælpen til såvel personlig pleje som praktisk støtte svarer til deres behov og forventninger.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen og har kendskab til kontaktpersonsordningen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p> <p>En beboer fortæller, at han oplever, at medarbejderne rigtig gerne vil hjælpe. Nogle gange ligger de hans tøj på plads og reder sengen, selv om han godt kan klare disse opgaver. Tilføjer, at han nu godt kan opleve, at han nogle gange har dårlige dage, og så er det rart, at medarbejderne hjælper. Den samme beboer fortæller, at han oplever en stor mulighed for at kunne udnytte og blive inddraget i forhold til aktiviteter og derved bruge sin viden og interesse på en måde, så det giver mening. Beboer er netop blevet en del af redaktionen på Pilemagasinet og skal i løbet af sommeren have en udstilling på centret med sine egne fotografier.</p> <p>En anden beboer oplyser, at hun bestemt ønsker at være så selvhjulpne som mulig og gøre så meget som muligt selv. Henviser til, at terapeuten i høj grad er med til at fremme og motivere til at anvende egne ressourcer. Beboer, som lider af slem KOL, kan til tider være usikker på, hvor meget hun egentlig kan lave af fysisk aktivitet. Terapeuten har givet beboer dette svar, at åndenød er skadeligt, men at blive forpustet er sundt og naturligt. Denne rettesnor er til stor gavn for beboer.</p> <p>3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare på spørgsmål.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever sig medinddraget, og at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone.</p> <p>3 beboere har forskellige udfordringer og svært ved at svare på spørgsmålet. Beboerne virker glade og afslappede. Beboerne synes at trives.</p> <p>Fjerde beboer svarer med enstavelsesord, men bekræfter, at hun trives</p>

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	<p>En beboer, som kun har boet kort tid på plejecentret, oplyser, at hun allerede har været indlagt 2 gange.</p> <p>Mener selv, at det skyldes hendes dårlige lungestatus, men samtidig også det, at hun pt. ingen fast læge har tilknyttet, og at der derfor må tages kontakt til vagtlæge/1813, når der sker ændringer eller er spørgsmål i forhold til hendes helbredstilstand. Beboer er generelt meget frustreret over sin lægesituation. Beboer mener, at flytning til plejehjem har frataget hende muligheden for at have en læge. Beboer er i gang med at undersøge, hvilken læge, der har åben for nye patienter, som bor i nærheden af plejecentret. Oplever denne proces som vanskelig og ikke uden forhindringer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at der er udfordringer i forhold til, hvorledes lægedækningen forvaltes, når beboer flytter ind på plejecenteret og i den forbindelse mister sin tidligere læge.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes målrettet med Personcentreret pleje, som sigter mod at gøre pleje og plejemiljøet personligt og individuelt - samt at forstå adfærd og eventuelle psykiatriske symptomer ud fra den dementes perspektiv. Personcentreret pleje og omsorg er baseret på oplysninger om den dementes livshistorie, vaner, værdier, behov, ønsker og præferencer.</p> <p>Der benyttes Dementia Care Mapping (DCM) som en metode til at implementere personcentreret pleje. Medarbejderne finder denne arbejdsmetode meget brugbar.</p> <p>Desuden arbejdes der med den sundhedsfaglige dokumentation. Der er fokus på at få skabt en rød tråd mellem de forskellige sundhedsfaglige dokumenter i journalen, for at dokumentationen bliver mere overskueligt samlet et sted, og således at nye medarbejdere og afløsere hurtigt kan orientere sig omkring beboerens situation.</p> <p>Ligeledes er medicinområdet et fokusemne, der er særlig opmærksomhed på, idet sidste embedslægetilsyn gav anledning til, at dette område blev optimeret.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at en løbende kontakt med pårørende er et område, der er stor bevågenhed om. Udarbejdelse af livshistorien er et område, hvor de pårørende opfordres til at være meget deltagende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Medarbejderne har kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse.	
Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data

Kommunikation	<p>Medarbejderne er enige om, at en god og konstruktiv kommunikation med demenscentrets målgruppe i høj grad hænger sammen med, at medarbejderen har de rette faglige forudsætninger og kender til beboernes baggrund.</p> <p>Medarbejder fortæller, at det handler om at kommunikere i bydeform. Ligeledes skal man være opmærksom på, at effekt smitter meget, det er vigtigt, at man møder roligt og afstresset ind på job.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at tage udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner. Et grundigt kendskab til lovgivningen er også en forudsætning for at arbejde med den demente målgruppe.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at målgruppen ofte gør det vanskeligt at afgøre, hvad de ønsker. Nogle gange tages der derfor chancer, men når beboeren reagerer negativt, accepteres dette selvfølgelig med det samme. Det at have skabt nogle gode relationer mellem beboer og medarbejder gør, at samarbejdet og dagligdagen forløber meget mere rolig.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at demens- og specialafdelingerne er bemanded med medarbejder med forskellige uddannelsesbaggrund. Dette gør, at beboerens situation bliver belyst fra flere vinkler.</p> <p>En handleplan, som beskriver individuelle tiltag, således at aktiviteter fastholdes og vedligeholdes, bliver oprettet på samtlige beboere.</p> <p>Hverdagsrehabiliteringsopgaver foregår blandt andet i køkkenet, hvor små opgaver såsom borddækning, giver små succeser i hverdagen. I forhold til plejen kan det at holde beboerens arm, og beboeren selv børster tænder, være en opgave, der både giver livskvalitet og samtidig styrker finmotorikken.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed er individuelt for den enkelte beboer, for nogle kan det være ro i hverdagen, kontinuitet, nærhed, det at man bliver set og lyttet til eller mulighed for at være sig selv. Tryghed skal sikres ud fra individuelle hensyn.</p> <p>På de midlertidige pladser, hvor der ofte kommer beboere med uafklaret fremtid, oprettes altid en vurderingshandleplan. Her beskrives, hvad der skal iværksættes i forhold til uro, eller hvordan beboeren skal trøstes, hvis der er usikkerhed eller anden adfærd, hvor beboer fremtræder utryg.</p> <p>I forhold til at forebygge urinvejsinfektioner, fald eller adfærdsproblematikker er der udarbejdet standardiserede handleplaner, som er lette at arbejde efter, samtidig er det altid et krav, at sygeplejerske skal kontaktes, når der observeres helbredsæssige forandringer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne medvirker til at skabe tryghed for beboerne

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>En medarbejder beskriver, hvorledes en ny arbejdsgang i plejen netop er iværksat som en forsøgsordning på hendes afdeling.</p> <p>Der er udarbejdet nogle arbejdskort med forskellige opgaver. Kortene deles ud fra morgenstunden til hver medarbejder, så der ikke hersker tvivl om, hvem der har, hvilke opgaver den pågældende dag. Medarbejderne oplever, at kortene er brugbare og anvendelige samt et godt redskab, når der opstår akutte og uforudsigelige opgaver, idet kortet så kan gives videre til anden medarbejder.</p> <p>Hver formiddag mødes medarbejderne kort, og der gives informationer efter behov.</p> <p>En medarbejder fra en anden afdeling på plejecentret lytter interesseret til måden at arbejde med kort, og føler sig meget inspireret og interesseret i denne model.</p> <p>Medarbejder forklarer, at på hendes afdeling uddelegeres opgaver hver morgen; efter frokost mødes medarbejdere og taler om dagen.</p> <p>Der afholdes løbende møder på demenscentret, blandt andet temadage, personalemøder og supervisionstilbud.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at et nyt tiltag, hvor beboernes ændringer bliver synliggjort via farver på en tavle, er med til at få fokus på særlige behov og giver et godt overblik i hverdagen, og hvorledes arbejdet skal tilrettelægges.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Tid til den sundhedsfaglige dokumentation er fast indarbejdet på medarbejdernes vagtskema. Der er en dokumentationsdag til sygeplejerskerne og nogle timer til social- og sundhedsassistenterne.</p> <p>En medarbejder, som deltager i interviewet, fortæller, at hun er sygemeldt, men alligevel kommer på arbejde, da hun sagtens kan bestride et stillesiddende job og er i gang med at opdatere den sundhedsfaglige dokumentation i afdelingens journaler.</p> <p>De medarbejdere, der har sproglige udfordringer, støttes i dokumentationsarbejdet og opfordres til at udføre opgaven sammen med anden medarbejder.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>De fleste instrukser forefindes elektronisk på k-drevet. Ligeledes findes de lokale instrukser, som er udarbejdet for Pilehuset, elektronisk.</p> <p>Der arbejdes med "Praktisk procedurer i sygeplejen" (PPS).</p> <p>Medarbejderne påpeger, at instrukser og vejledninger benyttes som et naturligt redskab i hverdagen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, som er med til at sikre, at hverdagens opgaver bliver løst kvalificeret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan finde tid til arbejdet med dokumentationen.

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

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgn- og ugeplanerne er et meget brugbart og anvendeligt redskab, specielt på vurderingsafsnittet.</p> <p>Alle medarbejdere og faggrupper anvender døgn- og ugeplanerne og har ansvar for at skrive i dem. Døgn- og ugeplanen bruges også af visitationen i forhold til den videre sagsbehandling.</p> <p>Medarbejdere fra de andre afdelinger fortæller, at døgn- og ugeplanen skal opdateres hver 6. mdr. eller ved behov.</p> <p>Døgn- og ugeplanen bruges i stor udstrækning til afløsere, vikarer, elever, og hvis en fast medarbejder ikke kender beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdsredskabet som brugbart.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet stiller spørgsmålstegn ved, om det somatiske felt får samme fokus og bevågenhed som demensområdet?

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 plejecentrets 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 Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

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.