

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Pleje- og demenscentret Klarahus

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	14
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	17
4.0	Tilsynets formål og metode	21
4.1	Formål og indhold	21
4.2	Metode	21
4.3	Vurderingsskala	22
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	22
5.0	Yderligere oplysninger	23
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	24
7.0	Bilag - Formel høring	25

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
Pleje- og demenscentret Klarahus, Agnes Henningsens Vej, 2200 Kbh. N
Leder
Britt-Marie Sølvkjær
Antal boliger
141 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 6. oktober 2016 Den 7. oktober 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 3 social- og sundhedsassistenter og 1 sygehjælper)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Rikke Due, Senior Manager, pædagog, diplomuddannelse og cand.pæd.

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter Pleje- og Demenscenter Klarahus. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Denne overordnede vurdering baseres på, at plejecentret er inde i en god udviklingsproces, og i den forbindelse har tilsynet noteret sig, at der er kommet ny centerleder siden sidste tilsyn. Det primære fokus har været at skabe ro i hele organisationen, jf. stor personalegennemstrømning. Denne er nu stoppet, hvorfor der er tid til at styrke fagligheden og inddrage tilsynets anbefalinger fra sidste tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at plejecentret trods den gode udvikling, fortsat har udfordringer, der fremadrettet skal arbejdes målrettet med.

I forhold til plejecentrets risikofaktorer, vurderes det, at der er et nødvendigt fokus på at arbejde med disse. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der er iværksat en lang række initiativer, som efter tilsynets vurdering vil bibringe gode resultater fremadrettet, sådan at den faglige kvalitet vil løfte sig yderligere i niveau. Det er dertil tilsynets vurdering, at ledelsesgruppen på plejecentret har et relevant fokus på kvalitetsudvikling og holder sig orienteret om nye tiltag og lovmæssige ændringer på området.

I forhold til observationsstudierne er det tilsynets vurdering, at kommunikationen under observationsstudierne er målrettet den enkelte beboers særlige behov. Tilsynet bemærker dog, at to medarbejdere under udførelse af hjælp til personlig pleje samtaler om beboeren i 3. person. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i dialogen med beboerne. På plejecentret arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, og det er tilsynets vurdering, at der særligt i forhold til en konkret situation på en afdeling sker medinddragelse på et særdeles højt fagligt niveau og med udgangspunkt i de særlige udfordringer, beboeren har.

Under observationsstudie omkring måltidet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en afdeling med fordel kunne anvende deres faglighed i endnu højere grad i forhold til målrettet kommunikation med demente beboere samt i forhold til konflikthåndtering. Tilsynet vurderer yderligere, at medarbejderne i større grad bør være bevidste om deres rolle i forhold til at sikre dialog mellem beboere og medarbejdere. I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at der i højere grad bør være fokus på at anrette måltidet således, at dette stemmer overens med beboerens behov og ønsker.

Tilsynet vurderer omkring arbejdsgange, at organiseringen af arbejdet er tilrettelagt på en sådan måde, at der fagligt tages hensyn til beboernes særlige behov på et generelt niveau. Under observationsstudiet i forhold til den psykiske pleje og omsorg for en beboer er det tilsynets vurdering, at der i høj grad sættes fagligt fokus på, at arbejdet organiseres således, at beboeren sikres den nødvendige ro og stabilitet. I forhold til observationsstudiet af hjælp til personlig pleje er det tilsynets vurdering, at der forekommer unødige forstyrrelser under hjælpens udførelse. I forhold til observationsstudiet af et måltid er det dog tilsynets vurdering, at arbejdet ikke er tilrettelagt, så det tager hensyn til den enkelte beboers behov, ligesom den generelle arbejdsgang kunne optimeres, jf. at beboernes måltider forud for servering står portionsanrettede i længere tid ud til et mere eller mindre befærdet areal.

Tilsynet vurderer, at der er forskel på indretningen og stemningen på de forskellige fællesarealer, således forstået, at der på nogle afdelinger er stort fagligt fokus på at sikre trivsel, respekt og værdighed for den enkelte beboer, mens der på andre afdelinger synes at mangle netop denne faglige refleksion og indsats.

Det er tilsynets vurdering, at der på Klarahus forekommer gode og relevante sociale aktiviteter som tilbud til beboerne.

I forhold til beboerinterview vurderes det, at beboerne generelt trives på pleje- og demenscentret Klarahus. Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til enkelte beboere kan sikres større trivsel på plejecentret ved en målrettet indsats i forhold til de beskrevne kritikpunkter.

Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse sikres, samt at beboerne modtager den hjælp, de har behov for. Enkelte beboere finder, at rengøringen kunne være bedre. Boligerne fremstår generelt rengjorte under tilsynet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er fast personale i hver afdeling, og at denne faste medarbejderstab suppleres af mere løst tilknyttet personale i ferieperioder. Beboerne oplever respektfuld og god kontakt til medarbejderne.

Pleje- og demenscentret Klarahus er opmærksom på og sørger for at få beboerne inddraget i hverdagens praksis, og at inddragelsen sker med udgangspunkt i den enkelte beboers ressourcer. Beboerne har fin mulighed for kontakt til medarbejderne, og dette sker på en generel god og respektfuld måde. Beboerne har dog også den generelle holdning, at plejecentret er præget af en høj medarbejderomsætning. I den forbindelse skal det fremhæves, at Pleje- og demenscentret Klarahus trods en tid med stor personalegennemstrømning og flere udfordringer har formået at sørge for, at nye beboere har følt sig godt taget imod.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på særlige områder i forhold til at få udviklet den faglige kvalitet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt og på relevant vis kan redegøre for deres kommunikation til og over for beboerne. Ligesom de generelt er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Samlet set er der et godt fokus på rehabilitering.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at man afdelingsvist organiserer sine arbejdsgange for beboernes pleje på forskellige måder. Tilsynet finder i den forbindelse, at man kunne gøre sig en overvejelse om at systematisere dette til et fælles formmæssigt niveau.

Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan finde plejecentrets instrukser og vejledninger.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret kan optimere medarbejdernes håndtering af døgn- og ugeplaner, idet tilsynet bemærker, at der fremkommer oplysninger fra medarbejdere, som henviser til udfordringer på området.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der forekommer en ujævn faglig profil i forhold til forståelsen af beboernes behov og imødekommenhed over for disse. Der er både faglighed på et særdeles højt niveau og faglighed, som bestemt kunne udvikles yderligere.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sørger for viden- og erfaringsdeling af den gode praksis, sådan at denne kan inspirere til løft i praksisniveau. I arbejdet hermed anbefaler tilsynet, at der særligt lægges vægt på faglig drøftelse af kommunikation med beboere med demenssygdomme.
Tilsynet bemærker, at spisesituationerne kan optimeres i forhold til arbejds gange omkring servering af måltidet, beboernes individuelle behov, dialogen mellem beboere og medarbejdere og medarbejdernes rolle og ansvar.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter faglig refleksion omkring beboernes måltider.
Tilsynet bemærker, at der er forskel på indretningen og stemningen på de forskellige fællesarealer, således forstået, at der på nogle afdelinger er stort fagligt fokus på at sikre trivsel, respekt og værdighed for den enkelte beboer, mens der på andre afdelinger synes at mangle netop denne faglige refleksion og indsats.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes initiativer, der skal sikre, at alle medarbejdere fagligt reflekterer over indsatser, der i højere grad sikrer beboernes trivsel og værdighed på fællesarealer.
Tilsynet bemærker, at medarbejdere beskriver udfordringer i forhold til arbejdet med døgn- og ugeplanerne.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper sit fokus yderligere på området.
Tilsynet bemærker, at flere beboere fremhæver, at de ikke kan samtale med de øvrige medbeboere i deres respektive afdelinger, jf. et divergerende funktionsniveau.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret gør sig overvejelser om, hvordan man kunne udvide paletten af sociale aktiviteter, sådan at de mere 'åndsfri-ske' beboere kunne få sig et mødested.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Centerleder redegør indledningsvist om, at der siden sidste tilsyn er sket et centerlederskift. Største fokus siden ny centerleder er blevet ansat, er gået med at skabe ro, jf. at der tidligere har været en stor personalegennemstrømning - både på det ledelses- og personalemæssige niveau. Status er nu, at de er der, hvor de gerne vil være.</p> <p>Der er nu skabt den nødvendige ro til at have fokus på det faglige niveau, alt for at få styrket den faglige kvalitet yderligere.</p> <p>Ved tilsynet i 2015 fik plejecentret anbefalinger i forhold til døgn- og ugeplanerne, medicin håndteringen, medarbejdernes kompetenceniveau, beboernes trivsel og tilstedeværelsen af ledelsen i weekenden.</p> <p>Når det gælder anbefalingerne fra sidste tilsyn redegøres der for, at disse er fulgt op via flere forskellige tilgange. Arbejdet med opfølgningen på sidste tilsyns anbefalinger har generelt et fokus på at sikre fagligheden på Klarahus. Et konkret eksempel, som kan fremhæves, er omkring dokumentation, hvor en sygeplejerske har fået en tværgående funktion i forhold til at gennemgå tilbuddets dokumentation ude i de forskellige afdelinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der med ny leder er igangsat indsats, der ud fra en samlet betragtning vil sikre opfølgning på de givne anbefalinger fra tilsynet i 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Centerleder redegør for, at de har stort fokus på døgn- og ugeplanerne. Konkret fremhæves det, at afdelingslederne følger op på området ved mødeafholdelse i de respektive afdelinger, ligesom teamkoordinatorerne gennemgår døgn- og ugeplanerne som stikprøver og ser, om disse matcher beboernes individuelle handleplaner.</p> <p>Et andet område, som har haft og fortsat har et særligt fokus, er plejecenterets medicinkæde. Der afholdes medicinaudit og implementering af ny viden fra det lokale apotek, ligesom plejecentret har fået ansat en praktikanter, som har specifik medicinviden (farmaceut), som fremadrettet skal inddrages i organisationen. Endeligt afholder de fortløbende café møder med specifikke faglige temaer. Medicin håndteringen har netop været et tilbagevendende tema på flere af disse møder.</p> <p>Uddybningsvist oplyses det, at café møderne sker med deltagelse af alle de medarbejdere, som har mulighed for at deltage, og de faciliteres af plejecenterets sygeplejefaglige gruppe.</p>

<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p>	<p>Der redegøres for de tilsendte risiko-tal fra Københavns Kommune, og ledelsen spørges ind til, hvordan de har forholdt sig til disse risikofaktorer.</p> <p>Centerleder oplyser, at trivselsundersøgelsen er udført i starten af 2015, og undersøgelsens resultat skal derfor ses i det lys, at der har været en personalegennemstrømning på 40 %. Den generelle holdning i ledelsesgruppen er i dag, at denne trivselsundersøgelse er et eksempel på, hvordan Klarahus har haft det. Mantraet er derfor i dag, at alle ansatte i organisationen skal vise respekt, være rummelige og praktisere en direkte og ordentligt kommunikation til og over for hinanden.</p> <p>I forhold til det fastsatte reformspor fra Københavns Kommune med fokus på imødekommenhed og servicemindedhed oplyses det, at centerleder og administrationen generelt praktiserer, at der skal være åbenhed for alle. Døren står derfor altid åben, og alle er informeret om, at de er velkomne. Centerleder og administrationen vender altid tilbage på alle henvendelser. Ledelsen giver dertil eksempler på, at de både har haft ekstern konsulentbistand tilknyttet, og siden skal have det igen. Den eksterne bistand har fokus på samarbejdet.</p> <p>Hvad angår sygefravær, oplyses det, at fraværprocenten er for nedadgående. Leder oplever, at man endnu ikke er i hus med den ønskede procent-sats, men er godt på vej. Der uddybes med, at de har været uheldige med en række langtidssygemeldinger. I disse situationer er de i den samlede ledelsesgruppe opmærksomme på kommunens sygefraværspolitik, sådan at de får fastholdt den enkelte medarbejder.</p> <p>I forhold til de utilsigtede hændelser (efterfølgende UTH) oplyses det, at disse bliver indrapporteret. En afdelingsleder forestår dette og analyserer ligeledes indberetningerne. Analyseresultatet gennemgås efterfølgende på ledelsesmødet. På baggrund af analyseresultatet har der særligt været målrettet fokus på indsatser i forhold til kvalitetssikring af medicinområdet. Centerleder pointerer, at de er i proces omkring at få løftet det generelle niveau på UTH-området, men erkender, at de endnu ikke er helt i mål.</p> <p>Endeligt redegøres der for, at centerleder er opmærksom på, at de nye hygiejneregler er kommet, og de er i proces med at få disse implementeret. Et konkret initiativ har her været, at centerleder selv har været ude og følge nogle medarbejdere, og resultatet var, at området kan løftes i niveau.</p> <p>Der er ikke ført embedslægetilsyn i 2015.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at der er et stort og nødvendigt fokus på at arbejde med plejecentrets risikofaktorer. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at der er iværksat en lang række initiativer, som efter tilsynets vurdering vil bibringe gode resultater fremadrettet, sådan at den faglige kvalitet vil løfte sig yderligere i niveau.</p>	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Centerleder oplyser, at de er organiseret sådan, at de har én centerleder, flere afdelingsledere, som varetager den daglige ledelse ude i de respektive afdelinger samt en tværgående selvstændig afdeling. Hensigten med den tværgående afdeling, som består af en tværfaglig sammensat medarbejderstab (fx sygeplejersker, fysio- og ergoterapeuter) er, at de skal kunne bibringe faglig specifik sparring til afdelingerne.</p> <p>Det oplyses endvidere, at de aktuelt er i gang med en udviklingsproces for at få styrket deres faglighed yderligere, alt for at få denne optimeret.</p>

	Endeligt redegøres der også for, at såfremt der kommer nyt til, fx lovmæssige ændringer eller kommunale standarder mm., drøftes det nye eller ændringen i ledelsesgruppen, og de finder her frem til, hvordan de skal følge op og få det implementeret i deres hverdagspraksis.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at ledelsesgruppen på plejecentret har et relevant fokus på kvalitetsudvikling, og at de holder sig orienterede om nye tiltag og lovmæssige ændringer på området.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Centerleder ønsker, jf. plejecentrets historik, at det er vigtigt for dem, at der er en god ånd og stemning i alle afdelinger. At folk er smilende og virker tilfredse - dette gør sig gældende for både beboere og medarbejdere.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>TV er tændt, mens hjælpen udføres. Medarbejderen oplyser, at dette er ifølge aftale med beboeren.</p> <p>Der er to medarbejdere hos beboeren. Tilsynet bemærker, at medarbejderne taler om beboeren i 3. person.</p> <p>Medarbejderen, der udfører hjælpen til personlig pleje, tiltaler beboeren ved navn, når hun skal have dennes opmærksomhed.</p> <p>Kommunikationen er anerkendende og venlig.</p> <p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u></p> <p>Ovenstående opgave vedrører forberedelse af en beboer i forhold til, at der senere på formiddagen skal udføres hjælp til personlig pleje.</p> <p>Kommunikationen er i høj grad målrettet beboerens særlige udfordringer. Begge medarbejdere har dialog med beboeren om hendes dukker. Beboer og medarbejderne har en hyggelig kommunikation samtidig med, at dukken gives tøj på og får redt hår. Medarbejderne har stort fokus på at skabe en hyggelig stemning omkring beboeren. Tilsynet bemærker, at beboeren er afslappet og lever sig meget ind i situationen. Beboeren taler om dukkerne som sine børn, og begge medarbejdere følger beboeren i disse forestillinger. Tilsynet bemærker positivt, at kommunikationen og aktiviteten omkring dukken sikrer beboerens værdighed gennem hele situationen.</p> <p>På et tidspunkt i dialogen observeres det, at eleven omtaler beboeren i 3. person, da vedkommende skal beskrive en situation for den faste medarbejder. Den faste medarbejder får hurtigt via et bestemt blik og udtryk i ansigtet sendt et signal til eleven om, at denne kommunikationsform ikke er acceptabel. Den faste medarbejder vil senere tale med eleven om situationen som en del af læringen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Flere beboere sidder i en fælles spisestue i tilknytning til et køkken og spiser frokost. Ved et bord sidder to beboere og spiser selv. Ved et andet bord sidder der tilsvarende to beboere sammen med en medarbejder. Medarbejderen er i gang med at made den ene beboer. Medarbejderen samtaler lavt undervejs til beboeren. Medarbejder oplyser til tilsynet, at den pågældende beboer har brug for ro i sin spisesituation og ingen unødige stimuli.</p> <p>Dertil kommer et bord med to medarbejdere, som sidder alene ved bordet og kun samtaler indbyrdes. Begge medarbejdere rejser sig efter kort tid og går i gang med praktiske køkkenaktiviteter. Den ene bærer skrald ud og går herved igennem den fælles spisestue.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen fortæller løbende undervejs, hvad der skal foregå. Beboerens verbale sprog er begrænset, men tilsynet bemærker, at beboeren virker motiveret til at modtage plejen og omsorgen og indvilger heri under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u></p> <p>Medarbejder holder beboeren informeret om, hvad der skal ske. Medarbejder spørger beboeren, om hun lige må låne "Hans" (dukken), da han skal hjælpe hende med noget inde hos en "nabo". Medarbejderen kommer senere tilbage og viser beboeren, hvordan "Hans" har fået vasket ansigtet. Beboeren bliver glad for handlingen. I beboerens efterfølgende adfærd og kommunikation er det tydeligt for tilsynet, at beboeren oplever den nødvendige respekt og anerkendelse for den værdi og betydning, som dukken har for beboeren.</p> <p>Medarbejder fortæller beboeren, at der skal være gymnastik i dag og spørger, hvad beboeren kunne tænke sig at lave. Tilsynet bemærker, at der et par gange vendes tilbage til dialog om aktiviteten.</p> <p>Beboerens selvbestemmelse sikres i høj grad ved, at medarbejderen bruger sin faglighed til at foretage løbende vurdering af, hvornår og hvordan hjælpen kan leveres.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>En medarbejder går hen til beboer, som sidder i en kørestol. Beboeren udtrykker behov for et toiletbesøg. Medarbejderen gør herefter klar til at køre vedkommende ned i egen bolig. Beboeren gør opmærksom på, at hun vil have en lånt rollator med. Medarbejderen modsiger sig dette. Beboeren fastholder sit ønske. Der forekommer lidt dialog frem og tilbage mellem de to. En anden medarbejder kommer til, fastholder også, at rollatoren ikke skal med. Beboeren fastholder vedvarende sit ønske. Situationen ender med, at to medarbejderne går derfra med beboeren. Den ene medarbejder skubber kørestol og den anden skubber rollator. Beboeren har indvilliget i dette.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne kun i mindre grad forsøger at aflede beboeren.</p>
Rehabilitering	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren medinddrages i det omfang, det er muligt. Medinddragelsen sker primært i forhold til mobilisering. Beboeren medinddrages ved, at der gives små venlige opfordringer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at den rehabiliterende tilgang udvises i såvel medarbejderens måde at kommunikere med beboeren på, som medarbejderens hensyntagen til beboerens velbefindende.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at måltidet serveres med udgangspunkt i beboernes ressourcer. Nogle beboere formår at varetage hele spisesituationen selv samt vælge mad fra fade mm. Andre beboere får fuld hjælp under hele måltidet.</p> <p>Under observationsstudiet af et måltid bemærkes det, at en borger, som ikke spiser kød, modtager en tallerken mad med kød. Kødet skubbes til side af medarbejderen, men forbliver på tallerkenen. Beboeren får vist gaflen, får denne i hånden og spiser fint det bløde mad ved egen kraft, vedvarende går måltidet i stå for vedkommende, idet der opstår forvirring, når gaflen støder ind i kødet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudierne er målrettet den enkelte beboers særlige behov. Tilsynet bemærker dog, at to medarbejdere under udførelse af hjælp til personlig pleje samtaler om beboeren i 3. person.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang og beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i dialogen med beboerne. Tilsynet vurderer, at der særligt i forhold til en konkret situation på en afdeling sker medinddragelse på et særdeles højt fagligt niveau og med udgangspunkt i de særlige udfordringer beboeren har.</p> <p>Under observationsstudie omkring måltidet er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på en afdeling med fordel kunne anvende deres faglighed i endnu højere grad i forhold til målrettet kommunikation med demente beboere samt i forhold til konflikthåndtering.</p> <p>Under observationsstudie af måltidet er det yderligere tilsynets vurdering, at medarbejderne i større grad bør være bevidste om deres rolle i forhold til at sikre dialog mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet vurderer endeligt omkring observationsstudiet af et måltid, at der i højere grad bør være fokus på at anrette måltidet for en konkret beboer, således at dette stemmer overens med beboerens behov og ønsker.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der er to medarbejdere hos beboeren. Den ene af medarbejderne udfører hjælpen og anden medarbejder støtter ved mobilisering og forflytninger af beboeren. Opgaven er forberedt, men medarbejder går fra beboeren på et tidspunkt for at hente en vaskebalje. Beboeren orienteres om, at medarbejderen forlader boligen for en kort stund.</p> <p>Medarbejder, der skal hjælpe med at støtte under mobilisering og forflytning, har ved ankomsten til boligen allerede påført sig handske på den ene hånd.</p> <p>En tredje medarbejder kigger på et tidspunkt ind til beboeren, men går hurtigt igen.</p> <p>Under hjælpens udførelse ringer medarbejders telefon. Medarbejder besvarer opkaldet med handske på. Da der skal tages noter fra opkaldet, tager medarbejderen handsker af.</p>

	<p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u></p> <p>Begge medarbejdere deltager aktivt, mens beboeren indtager sin morgenmad. Af hensyn til beboerens særlige behov startes hjælpen altid op på denne måde. Begge medarbejdere spiser eller får noget at drikke sammen med beboeren. Beboeren er fokuseret på, at alle har noget at spise og drikke, og det er tydeligt, at medarbejderne tager hensyn til beboerens behov i denne situation. Der observeres god effekt af, at medarbejderne spiser og drikker sammen med beboeren, idet beboeren får indtaget al sin morgenmad.</p> <p>Medarbejder spørger beboeren, om hun ønsker mere kaffe, og med henvisning til beboeren konkluderer medarbejderen samtidigt, at dukken "Hans" eventuelt også skal tilbydes et glas mælk. Tilsynet observerer, at beboeren senere drikker den serverede mælk med stor fornøjelse.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid:</u></p> <p>En medarbejder er i gang med at portionsanrette flere tallerkner med varm mad (kartoffelmos, lysebrun sovs og skinke) i et køkken. I den fælles spise-stue overfor køkkenet sidder der fire beboere klar til spisning. Medarbejderen med maden kommer til og deler de portionsanrettede tallerkner ud til de fire beboere. I baggrunden forbliver der tændt et fjernsyn uden lyd og der høres dansktopmusik fra højttalere.</p> <p>De resterende portionsanrettede tallerkner står fremme på et rullebord i længere tid og med direkte front til en fællesgang, hvor beboere og personale går forbi gentagne gange.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>I forhold til observationsstudiet af hjælp til personlig pleje er det tilsynets vurdering, at der forekommer unødige forstyrrelser under hjælpen udførelse.</p> <p>Under andet observationsstudie i forhold til den psykiske pleje og omsorg for en beboer er det tilsynets vurdering, at der i høj grad sættes fagligt fokus på at arbejdet organiseret således, at beboeren sikres den nødvendige ro og stabilitet.</p> <p>I forhold til observationsstudiet af et måltid er det tilsynets vurdering, at arbejdet i højere grad kan tilrettelægges, således at der sikres hensyn til den enkelte beboers behov, ligesom den generelle arbejdsdag kunne optimeres, jf. at beboernes måltider står portionsanrettede i længere tid førend servering, samt at måltidet er placeret på et mere eller mindre befærderet areal.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Under observationsstudiet bemærker tilsynet, at boligen trænger til gulvvaske. Der er støvet på møbler. Under beboerens seng er der snavset.</p> <p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u></p> <p>Ingen observationer i forhold hertil.</p> <p><u>Observationsstudie af måltid i en demensenhed:</u></p> <p>Ingen observationer i forhold hertil.</p>

<p>Personlig pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Der udføres hjælp til nedre hygiejne, mens beboeren ligger i sengen. Hjælpen leveres på en faglig tilfredsstillende måde. Medarbejder oplyser, at beboeren nogle gange siger fra over for at modtage hjælpen. Derfor tager medarbejderen beboeren med ud på badeværelset, når øvre personlig pleje skal udføres. Velvidende, at beboeren kun i begrænset omfang kan medinddrages i plejen, beskriver medarbejderen, at når beboeren sidder på badeværelset og fornemmer situationen, ser sig selv i spejlet og lignende, fremmer dette beboerens motivation til at modtage hjælpen. Hjælpen udføres efter gældende hygiejniske principper.</p> <p><u>Observationsstudie af psykisk pleje og omsorg for en beboer med demens (Tilstede er en fast medarbejder og en elev):</u> Tilsynet observerer ikke selve udførelsen af hjælpen til personlig pleje, da opgaven udsættes til et senere tidspunkt af hensyn til beboerens velbefindende.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje leveres på en tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer i relation til den praktiske støtte, at en beboers bolig trænger til rengøring.</p>	

<p>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Fællesarealer</p>	<p>Tilsynet observerer ved ankomst til plejecentret, at der er en rolig og imødekommende stemning. Der høres fuglefløjt. På en demensafdeling sidder en beboer om morgenen i massage/hvilestol og hører afslappet musik. Beboeren giver spontant udtryk for, at hun nyder det og har det dejligt. Samme beboer får senere besøg af sin ægtefælle. Medarbejder sætter sig og taler med ægteparret. Den pårørende skal på job, og medarbejder forbereder derfor beboeren på, at nu skal der siges farvel. Medarbejder informerer herefter beboeren på en stille og venlig måde, at nu er tiden kommet til, at de også skal i gang med dagens opgaver. Medarbejder fortæller forsigtigt beboeren om, hvad der skal ske. Der siges farvel til den pårørende, og som led i afledning af beboeren overtager medarbejderen den pårørendes plads ved siden af beboeren. Beboeren er tydeligt begejstret for medarbejderens plan og hendes fysiske tætte tilstedeværelse. Medarbejderen anvender det verbale og nonverbale kropssprog for at sikre, at beboeren forbliver rolig og tilpas i situationen. Medarbejderen strækker sig, smiler venligt til beboeren og giver udtryk for, at det er godt, at de to (beboeren og medarbejderen) har fri og kan gøre lige præcis, hvad de vil. Tilsynet observerer i en demensafdeling, at flere beboere sidder i en fælles spisestue. En beboer sidder ved et bord med en medarbejder. Beboeren begynder at græde. Medarbejder trøster mildt ved at berøre vedkommendes hånd. Beboeren tager imod trøsten. Tilsynet observerer en beboer i elektrisk kørestol, som vedvarende kører med vasketøjsposer, som så samles sammen i en stor vogn. I afdelingens fællesstue sidder en beboer og spiller ludo med sig selv. Tilsynet bemærker, at der er nogen forskel på fællesarealernes indretning og miljø.</p>

	<p>Eksempelvis fremstår en fælles opholdsstue mindre hyggelig og hjemlig i indretningen. På væggen er en opslagstavle, hvorpå der er ophængt brandinstrukser og kontrolrapport fra Fødevarestyrelsen. Afdelingens fællesareal virker generelt rodet. Der er placeret opbevaringskasse på ganggulv, og i et hjørne står en støvsuger, et billede og en papkasse.</p> <p>På en anden afdelings fællesareal giver indretningen ligeledes et rodet og ikke hjemligt indtryk. En stor affaldspose med tekstiler ligger på et bord, en pude og en brugt serviet ligger på gulvet. Der ses grå engangsbakker (sygeplejeartikler) på et bord.</p> <p>På en tredje afdeling bemærkes en hyggelig og hjemlig indretning med grønne planter, spil i en reol og billeder på væggen. Dog bemærkes det, at der på en reol ligger sygeplejeartikler såsom handsker og engangsartikler.</p> <p>På et demensafsnit observeres det, at ikke alle spisepladser ved bordene fremstår rengjorte.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at en beboer kommer gående ind i en køkkenenhed iført T-shirt, net-trusser og ble. Medarbejder oplyser beboeren om, at hun ikke må gå ind i selve køkkenet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke reflekterer og handler på beboerens påklædning. Beboeren er vredladet, men medarbejderen får talt beboeren til ro ved at tilbyde kaffe og morgenmad. Samme beboer går lidt rundt på gangen og ind i sin bolig. Senere kommer beboeren igen tilbage på fællesarealet, hvor medbeboere er ved at indtage deres morgenmåltid. Tilsynet bemærker, at hverken medarbejderen eller øvrige kolleger reagerer på beboerens påklædning.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer flere informationstavler omkring sociale aktiviteter, fx er der et ugentligt besøg fra en lokal beliggende fritidsordning.</p> <p>Ydermere observeres det i flere afdelinger, at beboerne sidder sammen i enten fælles køkken eller i fælles spisestue. I en afdeling er der dækket op til festligt bord for alle beboerne, idet en beboer har fødselsdag. Der er pyntet med flag, blomster og minigaver. Beboerne sidder i fællesstuen sammen med en medarbejder og ser fjernsyn, mens de venter på at komme til måltidet og det opdækkede festlige bord.</p> <p>Tilsynet observerer i en afdeling, at der er ophængt mange fotos i fællesgang. Alle fotos fremviser en form for aktivitet eller en form for socialt samvær enten indbyrdes mellem beboerne eller mellem personale og beboerne.</p> <p>Tilsynet får udleveret flere oversigter over plejecentrets aktiviteter, og heraf kan det observeres, at der er tilbud om gåture, sang i kirken, gymnastik, fælles tv - i form af vild med dans - busture, banko, wellness, høstfest mm.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 3</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er forskel på indretningen og stemningen på de forskellige fællesarealer, således forstået, at der på nogle afdelinger er stort fagligt fokus på at sikre trivsel, respekt og værdighed for den enkelte beboer, mens der på andre afdelinger synes at mangle netop denne faglige refleksion og indsats.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der på Klarahus både forekommer gode og relevante sociale aktiviteter som tilbud til beboerne. På selve tilsynsdagene er der ikke den store aktivitet i forhold til aktiviteter, men det er tydeligt, at dette sker, jf. fotos fra hverdagen mm.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Flere af beboerne, som deltager i tilsynet, oplyser, at de er glade for at bo på Klarahus. De fremhæver i den forbindelse, at der er en rar atmosfære, at personalet er søde, og at de har en dejlig bolig.</p> <p>Andre beboere oplyser, at der ikke er så mange medbeboere at samtale med i deres afdeling. Dog henvises der også til, at de jo har deres pårørende, som kommer på besøg, og holdningen er her, at så længe disse kommer forbi, så er man heldig.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at fællesarealer ikke opleves hyggelige og indbyder til socialt samvær. Beboeren fortæller endvidere, at renovation af ødelagte ting går for langsomt, ligesom der har været lang ventetid på at få varmen på. Beboeren redegør ligeledes for, at når vedkommende spørger efter svar på prøver fra hospitalsundersøgelser mm, er svaret fra medarbejderside, at de ikke lige har kunnet få fat i hospitalet. Det er beboerens oplevelse, at der ikke følges op, med mindre hun beder herom.</p> <p>Flere beboere påpeger desuden, at maden kunne være bedre, ligesom den også kunne tage sig bedre ud. En beboer nævner i den forbindelse, at hun er bekendt med, at der er en ny madordning på vej og er glad for dette.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplyser generelt, at deres selvbestemmelse er god. Flere fremhæver, at de kan spise sammen med medbeboere i fællesspisestuen, men også ved, at de kan tage maden med ind i egen bolig.</p> <p>En yngre dement beboer fortæller glad, at vedkommende ofte er den, som senest går i seng og senest står op om morgenen. Andre beboere fortæller om flere arrangementer på pleje- og demenscentret Klarahus, og det fremkommer her, at det er frivilligt, om man vil deltage eller ej i disse.</p> <p>Tilsynet taler desuden med flere beboere omkring deres boliger, og disse fremstår alle med en individuel indretning, som understreger beboernes selvbestemmelse.</p>
Tryghed	<p>Beboerne fortæller generelt, at de er trygge, og fra flere beboere udtrykkes der glæde for plejecentret i dialogen omkring tryghed.</p> <p>En beboer fremhæver, at vedkommende føler sig meget tryk ved, at medarbejderne gerne vil vide, hvor hun opholder sig. En anden beboer fremhæver glæden ved at kunne låse sin dør, og dermed ikke bliver forstyrret af uvedkommende. En tredje beboer fortæller, at vedkommende er tryk nu, men der har tidligere været noget galt med nødkaldet, og beboer nævner her en konkret hændelse. En fjerde beboer fortæller, at hun skal skifte bolig og først har været utryk omkring dette. Vedkommende ved nu, at den nye bolig bliver indrettet fuldstændig som den nuværende - bare spejlvendt, idet personalet har taget fotos af indretning og møblernes placering. Dette giver tryghed at vide.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Klarahus generelt trives. Det er tilsynets vurdering, at der i forhold til enkelte beboere kan sikres større trivsel på plejecentret ved en målrettet indsats i forhold til de beskrevne kritikpunkter.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse sikres.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne udtrykker alle, at de er tilfredse med deres tildeling af hjælp. En beboer fremhæver, at vedkommende er visiteret til en særlig ydelse og oplyser i den forbindelse, at ydelsen leveres som aftalt.
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de generelt modtager den praktiske støtte, som de har behov for.</p> <p>En beboer fremhæver, at hver 14. dag kommer der en medarbejder, som ved, hvordan man lægger et lagen ordentligt på, så der ingen krøller er. Det sætter vedkommende stor pris på, jf. at beboeren kan være meget sengeliggende</p> <p>Enkelte beboere gør opmærksom på, at rengøringen af deres boliger kunne være bedre. Den ene beboer oplyser, at hendes pårørende kommer og vasker gulvet ugentligt for at kompensere. En anden beboer oplyser, at der ikke udføres rengøring rundt i hjørnerne, og ting bliver ikke flyttet - såsom sko på en række. Støvsugning af møbler og den stol beboeren sidder i bliver kun rengjort, hvis beboer beder om det.</p> <p>Tilsynet observerer, at de fleste af beboernes boliger fremstår tilfredsstillende rengjorte.</p>
Personlig pleje	<p>Flere af beboerne oplyser, at de selv forestår deres personlige pleje eller dele af denne. Andre oplyser, at de modtager et ugentligt bad. En fortæller her, at vedkommende kan finde på at takke nej til det ugentlige bad, da der ikke er energi til dette. En anden beboer oplyser, at vedkommende er visiteret til et dagligt bad og altid modtager dette.</p> <p>Tilsynet observerer, at samtlige beboere, som deltager i tilsynet, fremstår velsoignerede.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne oplyser generelt til tilsynet, at der er fast personale på hver afdeling. Det faste personale suppleres af mere løst tilknyttet personale og vikarer. Særligt ferieperioder kan der være mere løst tilknyttet personale.</p> <p>En beboer fremhæver i særlig grad, at medarbejdergennemstrømningen har været stor i vedkommendes specifikke afdeling.</p> <p>Adspurgte beboere, om de har en kontaktperson, gør det sig gældende, at mange af beboerne ikke finder/husker, at de har dette. Enkelte beboere oplyser dog, at de har en kontaktperson. Én beboer oplyser, at hun anvender sin kontaktperson til sine særlige ting.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne på Pleje- og demenscentret Klarahus modtager den hjælp, de har behov for.</p> <p>Enkelte beboere finder, at rengøringen kunne være bedre. Boligerne fremstår generelt rengjorte under tilsynet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er fast personale i hver afdeling, og at denne faste medarbejderstab suppleres af mere løst tilknyttet personale i ferieperioder.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Flere af beboerne gør opmærksom på, at de enten gør alt selv, eller bliver inddraget i deres personlige pleje mm.</p> <p>Andre oplyser, at de gerne ville inddrages, men ikke mere formår dette. Her kan fremhæves en beboer, som giver eksempler på anvendelsen af egne ressourcer. Vedkommende fortæller, at det kan knibe på grund af smerter, hvorfor alt også tager tid. Vedkommende vil dog gøre alt det hun kan, så længe der er mulighed for dette. En anden beboer oplyser, at vedkommende gerne hjælper en medbeboer i spisesituationerne.</p> <p>Ydermere er der beboere, som oplyser, at de går lidt tur i nærområdet og blandt andet besøger en nærliggende dyrelegeplads. Nogle beboere er opmærksomme på at bruge trappen, frem for elevatoren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages i hverdagens praksis, og at inddragelsen sker med udgangspunkt i den enkelte beboers ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne fra de forskellige afdelinger kommer med følgende oplysninger og udsagn i forhold til emner omkring respekt og trivsel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Medarbejderne taler pænt, og der er ikke eksempler på modsatte oplevelser. - Medarbejderne er flinke, og medarbejderne kender vedkommende godt og ved, hvordan hjælpen skal gives. - Kommunikation er forskellig afhængig af, hvilken medarbejder der tales med. - Der er stor udskiftning af personalet. - Medarbejderne tager sig tid dialog. Man har som beboer mulighed for at vælge, hvem man helst vil tale med. - En beboer fremhæver kontakten til en mandlig medarbejder. Beboeren oplever, at de kan grine sammen, og medarbejderen er god til samtale, hvis humøret bliver trist. - En beboer er bevidst om at sige til og fra. Beboeren nævner eksempler på, hvorledes hun siger fra, hvis hun ikke oplever respektfuld kommunikation.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og god kontakt til medarbejderne.	

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere af beboerne har svært ved at huske deres overgang til Pleje- og demenscentret Klarahus, andre kan godt huske overgangen.</p> <p>Fælles for alle de beboere, som kan huske overgangen/indflytningen, er, at de nævner, at de følte sig godt taget imod. Enkelte fortæller desuden, at de havde pårørende, som tog sig af alt det praktiske.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	

Tilsynet vurderer, at Pleje- og demenscentret Klarahus trods en tid med stor personalegennemstrømning og flere udfordringer har formået at sørge for, at nye beboere har følt sig godt taget imod, hvilket anerkendes.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>En medarbejder fra en afdeling for yngre demente beboere oplyser, at de har et stort fokus på aktiviteter, fx skal der være to tilbud hver dag. Der fremvises et aktivitetsskema, hvoraf aktiviteterne fremgår.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, at de i hendes afdeling har fokus på hjælpemidler til støttestrømper. De har her haft en udfordring, idet støttefunktionen easyslide er for dyr i brug.</p> <p>En tredje medarbejder redegør for, at de anvender klippekortordning. Det er ikke altid, at disse klippekort-timer bliver afholdt, og derfor benyttes mulighed for at samle timerne sammen og modtage en længere aktivitet.</p> <p>En fjerde medarbejder oplyser, at de også kan anvende klippekortet til individuelle samtaler med beboerne, hvilket har en stor betydning for afdelingens beboere.</p> <p>Fælles oplyses det, at der generelt er fokus på rehabilitering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har fokus på særlige områder i forhold til at få udviklet den faglige kvalitet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>En medarbejder oplyser, at de fortløbende har fokus på deres kommunikation over for og til beboerne og uddyber med at fortælle, at en individuel kommunikation har betydning for relationsopbygningen til beboerne. Et konkret eksempel er her, at beboernes livshistorie får betydning, og at man som medarbejder ved, hvad der skal arrangeres for beboeren, såsom det ugeblad vedkommende har købt til sig selv hele livet. Denne medarbejder fortæller også, at hun har fokus på individuelle behov i kommunikationen og derfor observerer nøje og inddrager denne viden i tilgangen.</p> <p>En anden medarbejder kommer efter lidt tænketid frem til, at man kan være nærværende og lyttende. Dette medfører en øget redegørelse omkring aktiv lytning og det at være til stede i rummet i den samlede medarbejdergruppe under gruppeinterviewet.</p> <p>En enkelt medarbejder påpeger dog også, at tilstedeværelsen i rummet - nærværet - er afhængigt af, hvordan dagen er bemandet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne redegør samlet set for, at det konkrete værktøj omkring beboernes livshistorie er et vigtigt redskab, idet denne viden gør, at de kan rådgive, spørge ind og sørge for ønskede situationer. Særligt sat i relation til beboerne med demens. Der redegøres for flere konkrete eksempler.

	En medarbejder supplerer med at fortælle, at det er vigtigt at have retten til selvbestemmelse i eget liv for beboerne, og at der er mange etiske overvejelser omkring dette.
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplyser, at de har fokus på, at beboerne skal deltage mest muligt i hverdagens gøremål. Det konkretiseres ved, at man fx skal putte tandpastaen på, men at beboerne selv børste tænder osv.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, at det er vigtigt at huske beboerne på det, som de stadig formår fysisk sådan, at kompetencen bliver vedligeholdt og ikke glemt.</p> <p>Medarbejderne redegør også for, at de har fokus på, at beboerne med de rette kompetencer kan bidrage aktivt til hverdagens praksis, fx hjælpe en anden medbeboer. Der gives her et konkret praksiseksempel, hvor en beboer smører mad til en anden medbeboer til frokost, idet denne ikke mere formår dette.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt og på relevant vis kan redegøre for deres kommunikation til og over for beboerne. Ligesom de generelt er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Det vurderes endvidere, at der samlet set er et godt fokus på rehabilitering.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at et vigtigt element for at skabe tryghed for beboerne er at give dem en genkendelig hverdag. Hverdagen skal dermed være kendetegnet ved struktur.</p> <p>Det oplyses dertil, at de forholder sig til beboernes adfærd og igennem denne er opmærksomme på, om beboerne udviser en adfærd, som signalerer tryghed.</p> <p>Når det gælder sikkerhed oplever medarbejderne, at de har et godt samarbejde med fysioterapeuterne og ergoterapeuterne. Der foregår faglig sparring med disse fortløbende, eksempelvis omkring forebyggelse af tryksår, fald mm.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>En medarbejder fra den ene afdeling for yngre demente beboerne fortæller, at deres organisering er anderledes end de andre afdelinger.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, at de altid starter dagen med at finde frem til dagens funktioner, som skal løses og dette planlægges så. Vedkommende har medbragt deres styringsværktøj og viser dette frem for tilsynet.</p> <p>En tredje medarbejder oplyser, at de planlægger dagen forinden. De mødes kl. 11 og planlægger så den efterfølgende dag. Skulle der være sket ændringer, så ændres dette ad hoc kl. 8 på selve dagen.</p>

	<p>En medarbejder fortæller, at hendes erfaring er, at man ikke skal have telefonen med ind til beboere i komplekse plejeopgaver, så et målrettet og nærværende fokus kan sikres. En anden medarbejder oplever, at det i hendes afdeling kan være vanskeligt at undgå forstyrrelser under udførelse af plejeopgaver.</p> <p>Flere medarbejdere oplyser, at de føler sig generelt meget ansvarlige som assistenter, og der nikkes samtykkende rundt om bordet. Adspurgt til, om man kan få fat i sygeplejerskerne, når der er behov for faglig sparring, oplyses det, at dette nogle gange kan være svært, men det er muligt. Det pointeres, at samarbejdet er godt, og er der noget akut, så reageres der altid med det samme.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplyser omkring sundhedsfaglig dokumentation, at dette kan være et svært område. En udfordring er, at nettet har dårlig forbindelse.</p> <p>Medarbejder oplyser, at det oftest er social- og sundhedsassistenterne, som dokumenterer, idet social- og sundhedshjælpere ikke altid er informeret omkring, hvordan man helt konkret dokumenterer.</p> <p>Medarbejderne oplyser om et afholdt kursusforløb, som ikke helt levede op til den forventede læring. Medarbejderne er orienteret om, at de næste år skal have et nyt dokumentationssystem.</p>
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne pointerer, at de alle ved, at deres instrukser er at finde på fælles k-drev. Det er medarbejdernes oplevelse, at instrukserne og vejledninger generelt sidder på rygraden.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Det er tilsynets vurdering, at man afdelingsvis organiserer sine arbejdsgange for beboernes pleje på forskellige måder. Tilsynet finder i den forbindelse, at man kunne gøre sig en overvejelse om at systematisere dette til et fælles formmæssigt niveau.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan finde plejecentrets instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Den ene medarbejder oplyser, at de er gode til at printe døgn- og ugeplaner ud og få skrevet i dem, men de har svært ved at anvende dem i praksis i deres specifikke afdeling, jf. at det hele samles i en mappe, hvorfor de forekommer svært læsevenlige.</p> <p>En anden medarbejder oplyser, at de altid har et godt fokus og kendskab til beboernes døgn- og ugeplaner. Dette er en nødvendighed, idet beboerne i vedkommendes afdeling er demente. Vedkommende fremhæver, at demenskoordinatorerne er gode til at sørge for netop døgn- og ugeplanerne.</p> <p>En tredje medarbejder oplyser, at i deres afdeling er det den individuelle beboers kontaktperson, som har ansvaret for at ajourføre døgn- og ugeplanen. Der kan dog være eksempler på, at ikke alle ajourført, som de skal.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Det er tilsynets vurdering, at plejecentret kan optimere medarbejdernes håndtering af døgn- og ugeplaner, idet tilsynet bemærker, at der fremkommer oplysninger fra medarbejdere, som henviser til udfordringer på området.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger hertil.

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

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 6. og 7. oktober 2016 hos 12 beboere på Klarahus Pleje- og demenscenter, Københavns Kommune. Plejehjemmet består af 141 boliger

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering nu er ”god og tilfredsstillende”.

Endvidere har Ældrerådet bemærket sig, at der nu er sket det forventede centerlederskifte samt en god status på det personalemæssige niveau siden sidste tilsyn, hvor Klarahus befandt sig i en turbulent tid med ledelses- og personalemæssige omorganiseringer og, at vurderingen i år positivt har ændret sig til ovennævnte vurdering fra i 2015 at have været godkendt med mangler, som dog ikke var alvorlige. Det er fint, at plejecentret er inde i en god udviklingsproces, og at der nu er skabt ro til at have fokus på det faglige niveau for at få styrket den faglige kvalitet yderligere, og at beboerne nu føler sig trygge.

Tilsynet er fremkommet med en række anbefalinger, hvor tilsynet vurderer, at der med ny leder er igangsat indsatser, der ud fra en samlet betragtning vil sikre opfølgning på de givne anbefalinger fra tilsynet 2015. Ældrerådet forventer, at det naturligvis også gælder anbefalingerne ved tilsynet her i 2016.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Medlem, Omsorgs- og Boligudvalget

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.