

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Klarahus

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 2017

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	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	23
5.0	Yderligere oplysninger	24
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
7.0	Bilag - Formel høring	27

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 4. december 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Pernille Hansted, Manager og økonom, DP i ledelse Charlotte Urhammer, Manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Vurderingen er givet på baggrund af tilsynets anerkendelse af, at der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men at der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at plejecentret blandt andet har udfordringer i forhold til fællesarealer og overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre tilfredsstillende for, hvorledes der er fulgt op på sidste tilsyns anbefalinger, samt at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret. Der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang i det omfang, dette er muligt, og at beboernes selvbestemmelsesret sikres på en tilfredsstillende måde. I forhold til kommunikation er det tilsynets vurdering, at denne er respektfuld og anerkendende. Det er dog tilsynets vurdering, at der i det ene observationsstudie anvendes et mindre professionelt sprog i form af slangudtryk og -betegnelser for forskellige dele af kroppen. Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet omkring hjælpen til personlig pleje er meget tilfredsstillende og afstemt beboernes behov.

Hjælpen til lette praktiske opgaver, der bliver udført i forbindelse med den personlige pleje, ydes på tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer, at en beboer ikke får den nødvendige pleje i forhold til rensning af negle på hænder. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke i tilstrækkelig grad er opmærksom på at tildække beboer i respekt for beboers blufærdighed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke følger de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne i forhold til afspritning mellem handskeskift samt i forbindelse med håndtering af affald.

Vedrørende måltidet er det tilsynets vurdering, at kommunikationen er venlig, og at beboernes selvbestemmelse sikres i tilfredsstillende grad. Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tilgang kun i mindre grad gør sig gældende, ligesom medarbejderne i mindre tilfredsstillende grad indtager rollen som værter under måltidet. Tilsynet vurderer, at en medarbejder ikke følger de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug. I forhold til praktiske opgaver er det tilsynets vurdering, at medarbejder ikke arbejder i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, idet medarbejder varetager praktiske opgaver, imens der endnu er spisende beboere ved bordene.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne som udgangspunkt indbyder til socialt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at fællesarealerne fremstår meget rodede. Rengøringsstandarder på en enkelt afdeling er særdeles utilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at informering af medarbejdere omkring beboernes ønsker ikke bør ske via opslag på døren til beboers bolig.

Vedrørende aktiviteter er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har tilfredsstillende kendskab til udbuddet.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er trygge, og oplever livskvalitet. Et par beboere oplever i mindre grad selvbestemmelse i forbindelse med eksempelvis tidspunktet for hjælp om morgenen samt ønsker til mad og opbevaring af madvarer i fælleskøkken. En beboer er præget af en oplevelse af ikke at trives på plejecentret.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at få den hjælp, de har behov for. Beboerne er overordnet set tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Beboerne kender til kontaktpersonsordningen og oplever kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler og gulve i beboernes boliger trænger til rengøring.

Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever god kontakt med medarbejderne, og at der kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at en beboer vil have stor gavn af en indsats i forhold til psykisk pleje og omsorg.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, og hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvordan der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er optaget af implementering af det nye omsorgssystem, og at det er forskelligt, hvor langt de enkelte afdelinger er nået, idet en enkelt afdeling endnu ikke er påbegyndt arbejdet med besøgsplanerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanen i praksis.

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 under observationsstudiet, at beboeren ikke modtager nødvendig hjælp til rensning af negle på hænderne.	Tilsynet anbefaler, at vigtigheden af at handle på observationer italesættes over for medarbejderne, således at beboerne altid tilbydes den pleje, de har behov for.
Tilsynet bemærker under de to observationsstudier, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for god håndhygiejne. Yderligere bemærker tilsynet, at en medarbejder anvender handsker ved servering af smørrebrød.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret arbejder fokuseret med at sikre medarbejdernes faglige viden omkring gældende hygiejniske retningslinjer samt at retningslinjerne følges i praksis.
Tilsynet bemærker, at affaldsstativer er placeret på gangarealer, og at der ikke er mulighed for afspritning af hænder i nær tilknytning hertil. Tilsynet finder det hygiejnisk uforvarligt, at affald fra beboernes boliger opbevares på gangarealer.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes et arbejde omkring at finde en alternativ løsning til opbevaring af affald fra beboernes boliger, der er hygiejnisk forsvarlig.

<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder under det ene observationsstudie ikke i tilstrækkelig grad har fokus på beboerens blufærdighed i plejeforløbet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der i et fagligt forum reflekteres over vigtigheden af at have en værdig tilgang til beboerne i forbindelse med hjælp til personlig pleje, herunder respekten for den enkelte beboers blufærdighed.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at fællesarealer fremtræder rodet. Tilsynet bemærker, at nogle afdelinger er under renovering, men vurderer samtidig, at det rodede indtryk ikke nødvendigvis kun er forårsaget af renovering.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at fokus skærpes på, at plejecentrets fællesarealer altid fremstår indbydende og ryddelige med henblik på at skabe hjemlige og indbydende rammer for beboerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejdere ikke har kendskab til dagens aktiviteter.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer medarbejdernes viden omkring aktiviteter, således at medarbejderne har mulighed for at motivere beboerne til at deltage.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at rengøringsstandarder på en afdelings gulvarealer i køkken- og spiseenhed er af særdeles utilfredsstillende karakter.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt straks tages initiativ til, at arealerne rengøres. Yderligere anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt italesættes over for medarbejderne, hvilket niveau der ønskes for rengøringsstandarder på arealer, hvor beboere spiser/opholder sig, og hvor der produceres mad.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at måltidet i lav grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der i højere grad sikrer den rehabiliterende tilgang i forbindelse med afholdelse af måltider.</p>
<p>Tilsynet bemærker i forhold til måltidet, at medarbejderne forholder sig en smule passive, og ikke i tilfredsstillende grad indtager rollen som værter. Tilsynet bemærker, at der udføres praktiske opgaver i køkkenenhed, mens beboerne spiser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at arbejde i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, herunder i forhold til værtskab samt roller og ansvar.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at beboer giver udtryk for ikke at trives på plejecentret og efterspørger mere dialog med medarbejderne. Tilsynet bemærker, at beboeren har svært ved at acceptere sin situation.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fagligt sættes fokus på beboerens behov for psykisk pleje og omsorg i hverdagen og beboerens behov for dialog med medarbejderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at et par beboere i mindre grad oplever selvbestemmelse i forbindelse med eksempelvis tidspunktet for hjælp om morgenen samt ønsker til mad og opbevaring af madvarer i fælleskøkken.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at betydningen af at sikre beboernes selvbestemmelsesret bliver bragt i spil som et fagligt fokusemne over for medarbejderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler trænger til rengøring, og det samme er tilfældet på arealer i enkelte beboeres boliger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at fokus på renholdelse af boliger og hjælpemidler skærpes. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at arbejds gange for renholdelse af hjælpemidler overholdes, og alternativt at sådanne arbejds gange udvikles og implementeres.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at der ikke er udarbejdet besøgsplaner på alle beboere.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes fokuseret og struktureret i forhold til udarbejdelsen af besøgsplaner, således at disse snarest muligt er udarbejdet for samtlige beboere på plejecentret.</p>

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Ved tilsynet i 2016 fik plejecentret anbefalinger vedrørende erfarings- og vidensdeling, særligt vedrørende demenssygdom, måltider, trivsel og værdighed på fællesarealer, dokumentation samt sociale aktiviteter.</p> <p>Leder fortæller, at en af plejecentrets medarbejdere er blevet tildelt Demensprisen 2017. Ifølge leder er dette et udtryk for, at der på plejecentret er et meget stort fokus på demens, herunder hvordan man kommunikerer og omgås beboere med demenssygdom. Derudover har to videnspersoner inden for demens varetaget undervisning af medarbejderne i rul af otte ugers varighed. Undervisningen har blandt andet fokuseret på kommunikation, magtanvendelse og typer af demenssygdomme. Der er desuden blevet sat øget fokus på plejecentrets tværfaglige konferencer, der afholdes hver 14. dag. Leder fortæller, at en evaluering har vist, at de tværfaglige konferencer skal gøres mere fokuserede og systematiske for at opnå de ønskede effekter.</p> <p>Ledergruppen har udpeget fem fokusområder. Ernæring er blevet valgt som et af de fem fokusområder. I den forbindelse har en kostansvarlig medarbejder deltaget i en temadag med fokus på det gode måltid. Derudover er der film, som SUF har lavet, forsøgt spredt ud i afdelingerne. Beboerne har deltaget i en temadag vedrørende mad og måltider på Slottet. Til sommer får plejecentret eget køkken, og leder har en forventning om, at dette vil give et naturligt fokus på - og løft af - selve måltidssituationen.</p> <p>Leder fortæller, at der i forbindelse med det nye køkken vil komme nyt møblement på fællesarealerne i K-huset. I de nye køkkener i L-bygningen er der flere steder allerede opsat store glastavler, hvor medarbejderne eksempelvis skriver dagens menu og dagens aktivitet. Der er stort fokus på, hvad der kan gøres på de forskellige afdelinger for at skabe noget mere hygge og en behagelig atmosfære. Der er ligeledes fokus på, at man kan lære meget af hinanden på tværs af afdelinger.</p> <p>Vedrørende aktiviteter oplyser leder, at der nu er langt større fokus på at lave aktiviteter på afdelingsniveau. Aktivitetsmedarbejderne har organiseret sig således, at der nu ligeledes er en aktivitetsmedarbejder på plejecentret i aftentimerne. Fritidsjobberne går på tværs og samarbejder med aktivitetsmedarbejderne om at lave aktiviteter med beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre tilfredsstillende for, hvorledes der er fulgt op på tilsyns anbefalinger fra sidste år.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder fremhæver særligt fem områder, der for nylig er udstukket fra ledelsen.</p> <p>Cura: Der er ændret på plejecentrets læringsteam, således at hver afdeling nu har et læringsteam med fire til seks medarbejdere. Der er lige afholdt et opstartsmøde, hvor hvert læringsteam har afdækket, hvad der mangler i forhold til Cura på den enkelte afdeling. Plejecentrets sygeplejefaglige leder holder møder i det enkelte læringsteam og lægger sammen med afdelingen en plan for det fortsatte arbejde med Cura.</p> <p>Ernæring: Leder fortæller, at ernæringsindsatsen har to ben. Inden for det sundhedsfaglige handler fokusemnet om at ernæringssscreene alle beboere og selve opfølgningen herpå. Der laves fx kostberegning og handlingsplaner. Det andet ben i ernæringsindsatsen handler om pleje og omsorg med fokus på det gode måltid - velsmagende mad, der er anrettet pænt, stemning og medarbejdernes rolle som måltidsværter.</p> <p>Palliation: Uddannelsesansvarlig medarbejder har været på kursus på Metropol, og underviseren derfra har efterfølgende afholdt kursus for 25 af plejecentrets medarbejdere.</p> <p>Medicin: Der har været udfordringer med, at medicin ikke er givet, hvilket har givet anledning til en del UTH'er. Årsagen er blandt andet, at det ikke dokumenteres, når en beboer frasiger sig sin medicin. Der laves ligeledes UTH'er på, at medicinen ikke gives på det rigtige tidspunkt. Hvis en beboer fx skal have sin medicin kl. 8, men sover og først får medicin kl. 9, indberettes dette som en UTH. Blandt andet derfor er medicin blevet valgt som et af plejecentrets fem fokusområder.</p> <p>Hygiejne: Leder fortæller, at dette fokusområde i høj grad handler om at sikre medarbejdernes viden omkring korrekt hygiejne. Der er således fx fokus på håndhygiejne i forbindelse med udførelse af hjælp til personlig pleje. Der er ligeledes fokus på, at de nødvendige remedier er tilgængelige i beboernes boliger i form af blandt andet sæbe og sprit samt håndklædeholdere til papir. Der er i den forbindelse også indkøbt arbejdsborde, der kan vaskes og sprittes af.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Plejecentrets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har ansvar for UTH'er, der behandles og drøftes med ledergruppen. Der er i høj grad fokus på at skabe læring og udvikling på baggrund af de mønstre og tendenser, der ses i UTH'erne. Læringen sikres blandt andet gennem møder ude på afdelingerne, fokuseret undervisning samt sidemandsoplæring.</p> <p>Der er arbejdet med dysfagi, hvor både medarbejdere og terapeuter har været på kursus. Disse medarbejdere har efterfølgende haft ansvar for at udbrede den opnåede viden på afdelingerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	Leder fortæller, at plejecentret er organiseret med fem afdelingsledere, men at to stillinger pt. er vakante. Der er ligeledes ansat en sygeplejefaglig leder samt en uddannelsesansvarlig sygeplejerske. To videns-personer inden for demens er frikøbt til at varetage 37 timer om ugen.

	<p>Plejecentret er ligeledes organiseret med teamkoordinatorer. En teamkoordinator har ansvar for Alléen, en for dagcentret. To øvrige teamkoordinatorer har hver deres afdeling. En afdeling har ikke en teamkoordinator, men en faglig koordinator, der har ansvar for at sikre, at de rette kompetencer er hos de rette medarbejdere.</p> <p>I forbindelse med plejecentrets organisationsændring sidste år, er der nu ansat sygeplejersker på hver afdeling, der refererer til afdelingslederen. Der er dog pt. vakante stillinger. Afdelingssygeplejerskerne opgaver består i at løse de sygeplejefaglige opgaver, men har samtidig en stor opgave i kompetenceudvikling og -afklaring af plejecentrets plejepersonale.</p> <p>Plejecentret har forskellige ressourcepersoner inden for forskellige områder, herunder kost, demens og forflytning.</p> <p>Leder har et ønske om at konvertere en social- og sundhedsassistentstilling til en basissygeplejerske på hver afdeling. Leder vil ligeledes gerne konvertere social- og sundhedshjælpere til social- og sundhedsassistenter ved naturlig afgang. Leder oplever dog, at der er udfordringer i forhold til at rekruttere social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Leder fortæller, at der afholdes tværfaglige møder med deltagelse af relevante fagligheder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til interaktionen mellem beboere og medarbejdere på plejecentrets fællesarealer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Beboer får sit høreapparat sat i af medarbejder. Medarbejder spørger venligt, om beboer kan høre, hvad hun siger.</p> <p>Medarbejder spørger ind til beboers velbefindende, og om hun har haft en god weekend. I dialogen tiltales beboer ved fornavn. Medarbejder smiler - er venlig og omsorgsfuld i sin tilgang. Medarbejder nynnser lidt indimellem.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder banker på og hilser venligt på beboer, mens hun går ind i boligen. Beboer kender medarbejder og hilser smilende tilbage. Medarbejder kommunikerer generelt i en venlig og imødekommende tone. Medarbejder får flere gange i plejeforløbet beboer til at grine.</p>

	<p>I forbindelse med nedre personlig pleje i sengen tales blandt andet om en konkret problemstilling, som bekymrer beboer. Medarbejder forsikrer beboer om, at der er talt med læge, og at der styr på situationen. Beboer accepterer dette og virker beroliget.</p> <p>Tilsynet hæfter sig ved, at medarbejder på et tidspunkt tilsyneladende bliver irriteret over en konkret situation med beboer på badeværelset. Dette synes beboer dog ikke at bemærke. Tilsynet bemærker, at medarbejder flere gange anvender et mindre professionelt sprog i form af slangudtryk og -betegnelser for de forskellige dele af kroppen.</p> <p>Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder om kommunikationsformen og anvendelsen af slang. Medarbejder fortæller, at det falder hende helt naturligt at anvende denne kommunikationsform med beboer, som hun har en god relation til. Medarbejder vil dog tage tilsynets refleksion til efterretning.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u></p> <p>Der tales venligt til beboerne og hilses efterhånden, som de ankommer til spisestuen.</p> <p>Under selve måltidet er en medarbejder i dialog med beboerne. Anden medarbejder, der sidder med ved et bord, kommunikerer kun meget sparsomt med beboerne. En beboer kommer med kommentar om, at der måske er "stilhed for stormen".</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder informerer beboeren om, hvad der skal ske undervejs i plejen. Medarbejder sikrer sig, at beboer er indforstået med plejen ved at tale i øjenhøjde til beboer og afvente beboers svar. Beboer svarer kun med nik og enstavelserord.</p> <p>Medarbejder oplyser til tilsynsførende, at hun vil finde tøj frem til beboer, men at hun naturligvis vil spørge, om det er et valg, der er tilfredsstillende for beboer.</p> <p>Beboeren informeres om, at hun snart kan se frem til en dejlig morgenmad. Medarbejder spørger, hvad beboer kunne tænke sig at spise.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder informerer løbende om opgaver ved nedre personlig pleje i sengen. Der anvendes ros og en omsorgsfuld tilgang. Beboer giver flere gange udtryk for, at hun er bange for at falde ud af sengen. Medarbejder forsikrer beboer om, at hun ikke falder ud, da der er en væg mod venstre. Beboer slapper af.</p> <p>Ved øvre personlig pleje på badeværelse spørger medarbejder ind til beboers ønsker og behov. Eksempelvis spørger medarbejder, om beboer ønsker at starte med at børste gummerne. Efterfølgende spørges beboer om at blive vasket foroven. Beboer vil nøjes med at ansigtsvask, hvilket medarbejder respekterer.</p> <p>Efterfølgende spørges beboer ind til tøjvalg. Medarbejder spørger, om beboer ønsker at genbruge sin undertrøje, eller om denne skal vaskes.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u></p> <p>En beboer fortæller, at man hver måned får mulighed for at vælge mellem flere retter, hvad den varme mad angår. En beboer synes, at dette er en god mulighed, mens anden beboer synes, at det er alt for meget og ikke til nogen nytte.</p>

	<p>Beboerne gives mulighed for at vælge mellem forskellige slags smørrebrød. Medarbejderne er opmærksomme på at spørge beboerne, om de ønsker mere at spise.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder tilbyder hjælp og støtte på en rehabiliterende måde. Beboer motiveres og guides løbende. Eksempelvis stiller medarbejder rollator foran beboer, som herefter selv tager initiativ til at rejse sig og gå på badeværelset. Medarbejder støtter beboer på vej ud til badeværelset, hvor beboer informeres om, at hun lige kan få lidt tid for sig selv.</p> <p>Beboer gives mulighed for at klare de dele af den personlige pleje, som hun selv magter. Medarbejder guider og støtter undervejs.</p> <p>På vej ned til spise-stuen henvender medarbejder sig til beboer og fortæller, at den lange tur fra bolig til spise-stue må betragtes som dagens træning.</p> <p>Beboer får til start serveret en kop kaffe med sukkerskålen placeret ved siden af, så hun selv kan betjene sig.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Der observeres medinddragelse af ressourcer under nedre personlig pleje i seng og øvre personlig pleje på badeværelset. Medarbejder er meget bevidst om, at hjælpen skal udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, således at plejen tager udgangspunkt i beboers ressourcer. Ved nedre personlig pleje i sengen inddrages beboers ressourcer i forflytning i det omfang, det er muligt. I forbindelse med påsætning af støttestrømper løfter beboer automatisk benene. Øvre personlig pleje på badeværelse foregår ved, at medarbejder giver beboer mulighed for at børste gummer og vaske sit ansigt - også selv om beboeren blot kan klare disse opgaver delvist. Medarbejder støtter beboer ved behov.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder motiverer beboer til at inddrage egne ressourcer ved eksempelvis at tale med beboer om, at det er vigtigt at gøre det, man selv kan. Beboer er enig i dette.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u></p> <p>Der serveres smurt smørrebrød anrettet på fade.</p> <p>Beboerne vælger smørrebrød fra fadet. Tilsynet bemærker, at ingen af beboerne gives mulighed for selv at tage smørrebrød fra fadet. Tilsynet bemærker, at alle seks beboere selv kan spise uden yderligere støtte hertil. Beboerne kan selv betjene sig med saft fra kande.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at det passer hende fint, at maden er smurt på forhånd. Anden beboer udtrykker, at man må indordne sig under de givne forhold. Beboeren tilføjer, at der ikke er noget at klage over.</p> <p>En beboer fortæller lidt om serveringerne på stedet. Blandt andet at der om aftenen serveres en kop kakao med flødeskum. Beboer fortæller, at dette ser mange frem til.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at kvaliteten af frokosten altid er rigtig god. Et par af beboerne tager initiativ til at samle tallerkener og bestik sammen efter frokosten. Medarbejder samler disse ind, mens beboere ved andet bord stadig spiser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer i forhold til observationsstudie af personlig pleje, at hjælpen til personlig pleje tilbydes ud fra en rehabiliterende tilgang i det omfang, dette er muligt. Beboernes selvbestemmelsesret sikres på en tilfredsstillende måde. I forhold til kommunikation er det tilsynets vurdering, at denne er respektfuld og anerkendende. Det er dog tilsynets vurdering, at der i det ene observationsstudie anvendes et mindre professionelt sprog i form af slangudtryk og -betegnelser for de forskellige dele af kroppen.

Vedrørende observationsstudiet af måltidet er det tilsynets vurdering, at kommunikationen er venlig, og at beboernes selvbestemmelse sikres i tilfredsstillende grad. Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tilgang i lav grad gør sig gældende, ligesom medarbejderne i mindre tilfredsstillende grad indtager rollen som værter under måltidet.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder starter med at tænde et par små lamper i beboers bolig. Medarbejder har godt kendskab til beboers behov og tilrettelægger hjælpen, således at disse imødekommes. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejder arbejder stille og roligt og i det hele taget har en rolig adfærd over for beboer. Dette stemmer særdeles godt overens med beboers særlige behov. Medarbejder forstyrres ikke undervejs i plejen.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder har generelt organiseret sit arbejde således, at boligen ikke forlades under den personlige pleje. Indledningsvist har medarbejder dog glemt rullebord til remedier, og boligen forlades således en enkelt gang med henblik på at hente rullebord. Plejeforløbet forskellige indsatser udføres herefter glidende og uden de store udfordringer. Beboer ønsker at komme på toilettet inden øvre personlig pleje påbegyndes, og medarbejder forlader toilettet i respekt for beboers blufærdighed. Herefter genoptager medarbejder arbejdet.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u></p> <p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder går rundt med smørrebrødsfadet og serverer med en palet. Medarbejder har handsker på.</p> <p>Der er tre medarbejdere omkring frokostmåltidet.</p> <p>To medarbejdere sidder med ved bordet. Tredje medarbejder står ved køkkenheden, drikker en kop kaffe og foretager praktiske opgaver.</p> <p>Da den ene af medarbejderne sætter sig ved bordet udbryder en beboer spontant, at det er da første gang, hun har oplevet, at der sidder en medarbejder med ved bordet. Medarbejder minder beboeren om, at der også for nogen tid siden var situationer, hvor man sad sammen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet omkring hjælpen til personlig pleje er meget tilfredsstillende og afstemt beboernes behov.

I forhold til måltidet vurderer tilsynet, at en medarbejder ikke følger de hygiejniske retningslinjer vedrørende handskebrug.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder lufter ud i boligen og reder seng, mens beboeren er på badeværelset.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u> Tilsynet observerer ikke praktiske gøremål, som medarbejder varetager efter den personlige pleje.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u> Medarbejder i køkkenenhed udfører praktiske opgaver som opvask og oprydning under måltidet. Der sættes service i opvaskemaskinen, mens beboere endnu ikke er færdige med maden.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder starter med at vaske sine hænder. Den personlige pleje gives på en støttende og motiverende måde. Medarbejder guider beboer gennem forløbet. Tilsynet overværer ikke direkte udførelsen, idet medarbejder af hensyn til beboer foretrækker, at døren til badeværelset lukkes. Tilsynet bemærker, at beboer er sengesøgende, efter at plejen er udført. Medarbejder motiverer beboer til at komme med i spisestuen og få morgenmad. Medarbejder pudser beboers briller, inden de forlader boligen. Tilsynet bemærker, at beboer kunne have behov for hjælp til rensning af negle på hænder. Medarbejder oplyser efterfølgende, at hun godt havde set behovet, men ikke lige havde de rigtige remedier med. Affald smides i beholder på gangen. Tilsynet bemærker, at der her ikke er mulighed for at spritte hænder. Medarbejder spritter ikke sine hænder efter aflevering af affaldet. Medarbejder vasker sine hænder ved køkkenvasken ved ankomsten til spisestuen. Tilsynet gør opmærksom på, at medarbejder burde have håndsprit i lommen og anvende denne umiddelbart efter aflevering af affaldet.</p> <p><u>Hjælp til personlig pleje</u> Medarbejder udfører nedre personlig pleje i seng og øvre personlig pleje på badeværelse. Tilsynet hæfter sig ved, at medarbejder ikke konsekvent spritter hænder mellem handskeskift. Ligeledes forlader medarbejder bolig uden at spritte hænder. Det observeres, at medarbejder en enkelt gang spritter af mellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejder i to situationer ikke er opmærksom på at tildække beboer i respekt for beboerens blufærdighed. I en situation, hvor beboer har fået udført nedre personlig pleje i sengen, går beboer med rollator fra seng til badeværelse uden at underkrop er tildækket. I anden situation går beboer efter øvre personlig pleje fra badeværelse til seng med undertrøje siddende på brystet, således at beboers brystparti er blottet.</p> <p><u>Observationsstudie måltid:</u> Ikke relevant.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til lette praktiske opgaver, der bliver udført i forbindelse med den personlige pleje, ydes på tilfredsstillende måde.

Tilsynet vurderer, at en beboer ikke får den nødvendige pleje i forhold til rensning af negle på hænder. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke i tilstrækkelig grad er opmærksom på at tildække beboer i respekt for beboers blufærdighed.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke følger de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne i forhold til afspritning mellem handskeskift samt i forbindelse med håndtering af affald.

Tilsynet vurderer, at der i forbindelse med måltidet ikke arbejdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, idet medarbejder varetager praktiske opgaver, imens der endnu er spisende beboere ved bordene.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>På en afdeling bemærker tilsynet, at morgenmaden er anrettet ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives muligheder for at betjene sig selv. Bordene er dækket med blomster og julepynt. Julemusik kører i baggrunden. Medarbejderne er omkring beboerne i køkkenet, og der observeres god dialog mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>På en afdeling sidder tre medarbejdere omkring et bord. Der er ingen beboere i lokalet. Tilsynsførende spørger ind til, hvilke aktiviteter der er i dag. Ingen af de tre medarbejdere kan svare på spørgsmålet og henviser til et opslag omkring dagens aktiviteter på opslagstavlen. Tilsynet taler med en medarbejder om betydningen af, at de som plejepersonale har kendskab til aktiviteterne, således at de har mulighed for at informere beboerne. Tilsynet oplever, at medarbejder har sprogvanskeligheder og ikke forstår tilsynets budskab.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på to afdelingers fællesareal virker rodet. En plasticpose er stukket halvt ned mellem en radiator, hjælpemidler og rulleborde står fremme, og i vindueskarme ligger ting, der ikke hører til i en vindueskarm. Tilsynet observerer tomme medicinbægre på gulvet, transportkørestole placeret mellem sofagrupper og en æske med handsker, der ligger på gulvet. Tilsynet bemærker, at affaldsstativer på flere afdelinger opbevares på gangarealer.</p> <p>Tilsynet taler senere med ledelsen, der forklarer, at plejecentret har store udfordringer i forhold til håndtering af affald og opbevaring af hjælpemidler, da der ikke er tilgængelige arealer, der kan bruges til formålet. Den eneste mulighed for at komme af med affaldet er at gå hele vejen ud til de store affaldscontainere. Transportkørestole kan opbevares i kælderen.</p> <p>På en afdeling er gulvet i spisestuen særdeles beskidt. Under et mobilt køkenskab ligger synligt snavs og et plastiklåg. En medarbejder fortæller, at rummet ofte rengøres, men at baggrunden herfor er, at der sker en masse i lokalet hele tiden. Tilsynet bemærker, at der på gulvet omkring køkkenelementerne ligger en del snavs. Tilsynet finder, at de snavsede gulve ikke udelukkende stammer fra dagens aktiviteter. Rengøringsstandarden er så utilfredsstillende, at tilsynet på tilsynsdagen anbefaler leder, at der straks tages initiativ til handling. Tilsynet bemærker, at leder selv besigtiger forholdene og erklærer sig enig i tilsynets observationer.</p> <p>På en beboers dør hænger en seddel, der oplyser medarbejderne om, at beboer ikke ønsker tilsyn om natten.</p> <p>Tilsynet bemærker plejecentrets nye tavler, hvor der er opsat en for hver dag. På tavlerne er det blandt andet noteret, hvilke beboere der typisk går i Aktivitetscentret på de forskellige dage.</p>

	<p>På plejecentrets demensenhed observerer tilsynet fællesarealer, der er indrettet særdeles hyggeligt og indbydende. På gangarealerne er siddegrupper, en kunstig pejls og billeder på væggene. Der er julepyntet uden for alle boliger, på gangen og i opholdsrummet. Pynten er stemningsfuld og bidrager til en hjemlig stemning. Der er ryddeligt på gangene.</p> <p>Alle farver er afstemt og giver en varm stemning.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På liste over aktiviteter ses det, at der er beboerrådsmøde. Det ser ikke ud til, at der er øvrige aktiviteter på tilsynsdagen. Tilsynet får oplyst, at nogle beboere deltager i gymnastik om formiddagen. På en del af plejecentrets afdelinger observerer tilsynet kun samvær mellem beboere og medarbejdere i situationer, der relaterer sig til måltiderne.</p> <p>En medarbejder spørger en beboer, om vedkommende har lyst til en kop kaffe. Beboeren bekræfter, og medarbejder oplyser, at hun da også godt kunne bruge en kop. Medarbejder anviser, hvor de skal sidde.</p> <p>Tre beboere sidder sammen, mens de drikker kaffe og ser tv.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at en medarbejder sidder sammen med en beboer og indrammer et foto, der er taget af en af afdelingens øvrige beboere. Medarbejder og beboer oplyser tilsynet om, at fotoet skal hænges op på afdelingens "wall of fame". Der spiller hyggelig musik i baggrunden.</p> <p>På plejecentrets demensenhed observerer tilsynet gymnastik med stor tilslutning fra afdelingens beboere.</p> <p>På en anden afdeling sidder fire beboere i opholdsrummet. De er alle kørestolsbrugere og sidder lidt for sig selv. Der spiller julemusik i radioen, og beboerne sidder og nyder musikken. Medarbejderne er ved at forberede frokosten og taler sammen i køkkenområdet om praktiske gøremål.</p> <p>En beboer ønsker at forære en medarbejder en potted plante, der står på bordet. Medarbejder responderer venligt og anfægter ikke, at det er en potted plante, der hører til på fællesarealet. Medarbejder takker for den fine gestus, og spørger beboer, om den skal stå i vindueskarmen. Beboer bekræfter og virker meget stolt og tilfreds. Medarbejder interagerer flere gange med den samme beboer og giver beboer ros, hvilket beboer bliver meget glad for.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne som udgangspunkt indbyder til socialt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at fællesarealerne fremstår meget rodede. Rengøringsstandarden på en enkelt afdeling er særdeles utilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at informering af medarbejdere omkring beboernes ønsker ikke bør ske via opslag på døren til beboers bolig.</p> <p>Vedrørende aktiviteter er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke har tilfredsstillende kendskab til udbuddet.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>De fleste beboere er glade for at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer nyder at bo et sted, hvor der er andre omkring hende. Beboer fortæller, at hun hygger med en medbeboer. De taler ofte hyggeligt sammen og sidder ved siden af hinanden til alle måltider.</p>

	<p>En anden beboer fremhæver ligeledes fællesskabet som noget af det, der er godt ved at bo på Klarahus.</p> <p>En beboer oplever, at det er okay at bo på plejecentret. Beboer fortæller, at han tidligere har klaget over, at bemanningen er for dårlig om aftenen, men har ikke rigtig fået noget respons. Beboer udtrykker glæde over muligheden for at komme uden for plejecentret og oplever i den forbindelse, at medarbejderne bakker op om ønsket livsstil.</p> <p>En beboer er mindre glad for at bo på plejecentret og fortæller, at hun havde et ønske om at komme på andet plejecenter.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt, at de har selvbestemmelse og medindflydelse på eget liv og hverdag.</p> <p>Ifølge en beboer er der mulighed for at deltage i en masse aktiviteter, og man bliver inviteret til at være med i alverdens ting. Det bliver respekteret, hvis man siger nej tak.</p> <p>En beboer beskriver, at han vil være sin egen og får lov til dette. Medarbejderne motiverer beboer til at gå til gymnastik, men respekterer samtidig, at han for det meste siger fra. Beboer har en oplevelse af at blive revet op af sengen kl. 8.00, hvilket beboer ikke er tilfreds med. Man kan få lov at strække den fem minutter, men ikke længere.</p> <p>En anden beboer mener ikke, at hun får hjælpen på de tidspunkter, hun ønsker. Yderligere synes beboer ikke, at der er så mange muligheder for at komme med ønsker til maden. Beboer vil eksempelvis gerne have salater, men får ikke så meget af dette. En gang imellem kommer der lidt revet gulerod. Frugten er ofte den samme. Når beboer spørger ind til maden, får hun ofte at vide, at der ikke er råd. Beboer har spurgt, om der er mulighed for opbevaring af is i fryseren i køkkenet, men har fået afslag herpå.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever overordnet, at de har en tryk hverdag på plejecentret.</p> <p>En beboer fortæller dog, at hun altid låser sin dør. Tilsynet bemærker, at beboer er præget af, at hun i princippet ikke ønsker at bo på plejecentret.</p> <p>En anden beboer er ikke helt tryk i forhold til sundhedsfremme. Beboer oplever, at der handles for langsomt på symptomer som ondt i halsen/lunger. Beboer fortæller om en konkret situation, hvor der gik 14 dage, inden læge blev tilkaldt. Det viste sig, at beboer havde lungebetændelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er trykke og oplever livskvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at et par beboere i mindre grad oplever selvbestemmelse i forbindelse med eksempelvis tidspunktet for hjælp om morgenen samt ønsker til mad og opbevaring af madvarer i fælleskøkken.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer er præget af en oplevelse af ikke at trives på plejecentret.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer har problemer med knæet, men oplever ikke, at der gives ordentligt besked om, hvad der eventuelt kunne gøres. I forhold til knæet får beboer at vide, at hun skal få det undersøgt bedre, men beboer oplever ikke rigtigt, at det bliver til noget.</p>
Praktisk støtte	<p>Alle beboere udtrykker, at hjælpen til praktisk støtte er tilfredsstillende.</p> <p>En beboer ønsker ikke at tage imod tilbud om tøjvask, da hun ikke mener, at tøjet vaskes korrekt.</p>

	<p>En anden beboer giver udtryk for, at han godt kunne bruge lidt mere praktisk støtte i forhold til at holde orden i boligen.</p> <p>Tilsynet observerer eksempler på hjælpemidler, der trænger til rengøring. I et par boliger fremstår gulvene i blandt andet sove- og badeværelse mindre rene.</p>
Personlig pleje	<p>En beboer oplever, at der er problemer med at få indsprøjtninger til tiden, og at beboer selv må minde medarbejderne om det.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun af og til selv går i gang med personlig pleje, når hun oplever, at ventetiden bliver for lang. Medarbejderne opfordrer beboer til at vente, da hun er faldtruet.</p> <p>Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne har generelt en oplevelse af, at de kender medarbejderne godt, og at der er kontinuitet i plejen. De fleste beboere kender deres kontaktperson og beskriver disse som støttende og hjælpsomme. Tilsynet bemærker, at en beboer hilser med et stort smil på en af medarbejderne, som hun møder på gangen.</p> <p>En beboer oplever det som et stort problem, at der pt. mangler en sygeplejerske på afdelingen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at få den hjælp, de har behov for. Beboerne er overordnet set tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at beboerne kender til kontaktpersonordningen og oplever kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at flere hjælpemidler og gulve i beboernes boliger trænger til rengøring.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne udtrykker, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt, samt at medarbejderne opfordrer hertil.</p> <p>En beboer fortæller, at hun nyder at kunne lave kaffe og smøre sig et stykke mad i egen bolig. Beboer fortæller, at der grundet køkkenrenovering i øjeblikket er lidt langt til spisestuen. Dette ser beboer dog blot som en god mulighed for at få lidt motion.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun læser en masse, og at hun somme tider går til gymnastik. En beboer varetager selv sine komplekse plejebestanden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>De fleste beboere oplever, at medarbejderne er søde og flinke, ligesom der kommunikeres venligt og respektfuldt.</p> <p>En beboer udtrykker glæde over en oplevelse af, at medarbejderne er gode til at spørge ind til, hvordan beboer har det.</p> <p>En beboer beskriver, at der er en medarbejder, som tror, at hun skal bestemme alt og taler i en hård tone. Beboer forklarer samtidig, at hun ikke har problemer med at sige fra over for vedkommende og fortælle, at hun ikke ønsker at blive talt til i sådan en tone.</p>

	<p>En beboer oplever, at medarbejderne ofte italesætter deres travlhed. En anden beboer giver særligt udtryk for, at hun savner tiden til en lille snak i hverdagen. Beboer fortæller, at eksempelvis sådan en lille snak, som den mellem beboer og tilsynsførende, er der ikke tid til. Beboer føler, at nogle medarbejdere ofte italesætter, hvad de ikke må og kan gøre for beboer.</p> <p>En beboer beskriver en oplevelse af, at uddannelsesniveaue er lavt, og at der kan mangle initiativ hos medarbejderne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever god kontakt med medarbejderne, og at der kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at en beboer vil have stor gavn af en indsats i forhold til psykisk pleje og omsorg.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har en god familie, som sørger for, at alt forløber uden problemer for beboeren.</p> <p>En anden beboer har oplevet, at hospitalet ikke kunne komme i kontakt med plejecentret på telefonen, da beboer skulle hjem. Derudover har beboer ikke oplevet problemer i forbindelse med indlæggelse og ambulante hospitalsbesøg.</p> <p>En beboer forklarer, at da hun så plejecentret, var hun ikke så interesseret i at flytte ind. Beboer spurgte visitationen, om hun ville komme bagerst i køen, hvis hun sagde nej tak til tilbuddet. Her blev beboer oplyst, at der godt kunne gå lang tid, inden beboer ville få et nyt tilbud. Derfor turde beboer ikke afslå tilbuddet om at komme på Klarahus.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Cura: Medarbejderne fortæller, at der er lagt en plan for, hvornår dokumentationen i form af besøgsplaner, helbredsrunderinger samt funktionsevnetilstande skal være udarbejdet. Medarbejderne oplever, at Cura er blevet implementeret på en interessant måde, da der ikke som sådan har været undervisning. Ifølge medarbejderne har der været tale om en form for selvstudie, hvilket har krævet en del disciplin og fokus. Medarbejderne fortæller, at læringsteamet nu er blevet udvidet.</p> <p>Medarbejderne fremhæver, at de ikke oplever Cura som værende et godt værktøj til beboere med demenssygdom.</p> <p>Aktiviteter: På en afdeling er der blevet ansat en musikerapeut, hvor der er blevet udvalgt en række beboere til deltagelse. Der er blevet ansat aktivitetsmedarbejdere om aftenen, således at der er aktiviteter for beboerne både dag og aften.</p>

	Palliation: Medarbejderne fortæller, at en del medarbejdere netop har været på kursus i palliation. Den opnåede viden er efterfølgende blevet drøftet på blandt andet morgenmøder på de enkelte afdelinger.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at kommunikationen skal tilpasses den enkelte beboer, og være ligeværdig. God kommunikation er ligeledes at være lyttende og forsøge at forstå, hvad den enkelte beboer gerne vil sige.</p> <p>I forhold til beboere med demens arbejdes meget med beboerens livshistorier, hvor der er fokus på at oprette en relation til beboeren ud fra, hvem de er som mennesker.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse sikres ved at respektere deres til- og fravalg. Beboernes hverdag hænger sammen med den livshistorie, der ligger bag dem. Derfor er livshistorien i høj grad et værktøj, der kan bruges til at sikre beboerne selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Besøgsplanen kan ligeledes bruges til at sikre, at medarbejdere, der ikke kender den enkelte beboer, ved, hvordan de kan understøtte beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Derudover har medarbejderne fokus på hver dag at spørge ind til beboernes ønsker og behov. Medarbejderne fortæller, at deres uddannelse danner grundlag for, at de kan se beboernes ressourcer, herunder hvad de kan og ikke kan, samt hvordan man skal kommunikere for at få den enkelte beboer medinddraget.</p> <p>I forhold til klippekortet fortæller medarbejderne, at de har stort fokus på at identificere beboernes ønsker til aktiviteter. Der er både mulighed for ture ud af huset, en lille snak samt hjælp til at passe en beboers kat. Det er udelukkende beboerne, der bestemmer, hvad de bruger deres klip på.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at man konstant er opmærksom og observerende i forhold til, hvad beboerne har af ressourcer. Medarbejderne er opmærksomme på at lade beboerne gøre så meget som muligt selv.</p> <p>En demensfaglig vidensperson inviteres til faglige sparring. Indimellem deltager ligeledes fysioterapeuter og ergoterapeuter, sygeplejerske og forflytningsvejleder. Medarbejderne er meget begejstrede for de tværfaglige konferencer. Der er pt. ikke nogen ernæringsressourceperson. Fremadrettet skal der være mere fokus på ernæring i kvalitetsarbejdet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Beboerne er trygge, når de føler sig inkluderet og set. Medarbejdernes nærvær og synlighed er således i høj grad med til at sikre beboernes tryghed. Der skal ligeledes så vidt muligt være kontinuitet i plejen, og kontaktpersonsordningen er et vigtigt element i forhold til beboernes oplevelse af tryghed. Forudsigelighed og en struktureret hverdag samt et godt samarbejde er også noget, der betyder meget for beboerne.</p> <p>Sikkerhed for beboerne er blandt andet den rigtige seng og de nødvendige hjælpemidler. Til beboere, der har behov for ekstra tryghed og sikkerhed, søges specialmidler. Lige så snart der ses et trykspor, fremskaffes de nødvendige remedier, og således forebygges tryksår.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at sikkerhed for beboerne desuden er faldforebyggelse, hvilket blandt andet sker i form af hoftebeskyttere og skridsikre sokker. Medarbejderne er meget opmærksomme på at gøre de nødvendige observationer og handle så snart, der er ændringer i beboernes helbredstilstande eller adfærd.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på, hvordan de kommer ind i boligen, at sige godmorgen og tænde behageligt lys.</p> <p>Medarbejder tilrettelægger plejeforløbet, forinden plejen påbegyndes. Således lægges alle nødvendige remedier og værktøjer klar.</p> <p>Telefonen ringer, men tages mindst muligt. Enkelte beboer lægger mærke til, at telefonen ringer og bliver påvirkede af dette. Medarbejderne er opmærksomme på at tage hånd om disse beboere og virke beroligende i deres adfærd og dialog.</p> <p>I forhold til ændringer i beboernes helbred og adfærd måles værdier, og man kigger i dokumentationen. Der tales med kollegaer om, hvad den bedste handling er på en given observation. Der skal altid dokumenteres på de observationer, man gør sig. Sygeplejersken er med til møde om eftermiddagen, når næste dags plejeopgaver skal planlægges. Her er der blandt andet mulighed for at sparre med sygeplejersken omkring eventuelle observationer.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Det er forskelligt, hvorvidt medarbejderne oplever at have ro til at dokumentere. Som regel er der tid til det, men man skal være opmærksom på selv at sætte tid af i en travl hverdag. Det handler også om at finde en tablet, der fungerer. En medarbejder fortæller, at hun primært dokumenterer på kontoret, mens andre medarbejdere dokumenterer løbende over dagen, fx på fællesarealer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er mulighed for at få hjælp og sparring fra kollegaer i forbindelse med udarbejdelse af dokumentationen.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de i høj grad bruger PPS, blandt andet i forbindelse med injektioner. PPS er et brugbart værktøj i forhold til at oplære elever samt at ajourføre egen viden.</p> <p>Indsatskatalog for Sygepleje er ligeledes meget anvendeligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejder fortæller, at hendes afdeling fortsat er i proces i forhold til udarbejdelse af besøgsplanerne. Der er lavet et skema for at holde overblik. En anden afdeling er endnu ikke gået i gang med at udarbejde besøgsplaner. Medarbejderne er frustrerede over, at man ikke kan udarbejde besøgsplaner og se medicin på computerne. Der er desuden en del faste afløserne, der endnu ikke har adgang til systemet, og det er således svært for afløserne at få den nødvendige viden. På en afdeling har alle faste afløserne fået kode, mens dette ikke er tilfældet på andre afdelinger.</p> <p>Ifølge medarbejderne skal besøgsplanen indeholde individuelle, handlevejledende og detaljerede beskrivelser af beboernes ønsker og behov gennem hele døgnet. Besøgsplanen skal desuden være letlæselig og let tilgængelig. Medarbejderne har indtryk af, at dagvagterne har større viden om Cura end aftenvagterne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejecentret er optaget af implementering af det nye omsorgssystem, og at arbejdet med besøgsplanen er igangsat, men at man samtidig endnu ikke er helt i mål hermed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse og anvendelse af besøgsplanen i praksis.

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2017" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail ZH9S@suf.kk.dk

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

S.8: Under pkt.3.1 - mål 3: "Leder oplever, at der er udfordringer i forhold til at rekruttere social- og sundhedsassistenter." der skal tilføjes "og sygeplejersker".

BDO: Er tilføjet i rapporten

S.8: Under pkt.3.1 - mål 4: Leder bad tilsynet have særligt fokus på medarbejdernes opmærksomhed på at skabe en god og hyggelig atmosfære, ro og drage omsorg for beboerne på trods af de mange køkkenrenoveringer på 5 etager samt det store byggeri i stueetagen.

S.9: Under pkt. 3.2 - mål 1 samt s.11 under "Tilsynets samlede vurdering - 2": Medarbejder og afdelingsleder er efter tilsynet blevet spurgt om brugen af slang hos den pågældende beboer. De angiver begge, at de anvendte udtryk er en bevidst "spejling" af beboerens egne udtryk om sine kropsdele, og at hensigten med at spejle beboeren på denne måde er, at møde hende i øjenhøjde. Dette er desuden gjort ud fra en generel tilgang til beboerne om, at møde det enkelte individ med respekt og anerkendelse for lige nøjagtig det menneske, denne er.

S.13: Mål 4: Fællesskaber og sociale aktiviteter - under emnet "Fællesarealer": Tilsynet har bemærket, at affaldsstativer opbevares på gangarealer og påtaler under afrapporteringen dette som uhygiejnisk. Plejecentret har umiddelbart efter tilsynet haft besøg af SUF's hygiejne sygeplejerske Lone Carlsson. Lone Carlsson godkender placeringen af affaldsstativerne, så længe der er låg på og fodpedal - hvilket der er. Lone Carlsson anbefaler desuden, at der opsættes et stativ mere på de lange gange, så medarbejderne ikke skal gå så langt med affaldsposerne samt at de tømmes min. 2 gange pr. vagt, hvilket de bliver. Der skal desuden være betjeningsfrie og flytbare standere til spritdispensere placeret ved siden af. Disse er i skrivende stund bestilt og opsættes snarest muligt.

Vedr. det meget snavsede gulv på en enkelt afdeling: Rengøringsstandarden er straks påtalt overfor afdelingens medarbejdere - og er gentaget på et efterfølgende teammøde, hvor alle medarbejdere var til stede. Ledelsen har straks efter tilsynet truffet beslutning om, at rengøringspersonalet rengør køkkengulve i alle afdelinger dagligt og at plejepersonalet har til opgave at feje gulvene efter hvert måltid. Dette er effektueret straks.

Vedr. rodet indtryk på nogle af afdelingerne: Alle etager i bygning K og L har været præget af byggerod og støjgener siden uge 45/2017. Desuden har gamle dødsboer fyldt en del kælderareal. I forvejen er plejecentret udfordret af manglende fællesarealer til opbevaring, mødelokaler, depoter, skyllerum, træning osv. Det seneste år er der arbejdet intensivt og målrettet med at få tømt ud i gamle dødsboer og oprette en ny procedure, hvor dødsboer opbevares i et eksternt depot. Næste led i processen er derfor, at få søgt om midler til renovering af kælderen og sikring i forhold til overløb af kloakvand ved store regnskyl, således at kælderen kan anvendes til opbevaring af hjælpemidler og andet på en sikker, forsvarlig og hygiejnisk vis.

Plejecentret har således været særligt udfordret på pladsmangel den seneste tid, hvilket bevirker, at selv små ting kan være vanskelige at finde en egnet plads til, og desuden kan medvirke til et "rodet indtryk" af enkelte afdelinger. Det er plejecentrets mål, at få renoveret kælderen og etablere gode opbevaringsfaciliteter til hjælpemidler og andet. Desuden er der straks efter tilsynet iværksat gennemgange af alle afdelinger både i forhold til hygiejne og almindelig orden. Gennemgangene udføres af sygeplejefaglig leder og 1-2 medarbejdere pr. etage. Medarbejderne har efterfølgende til opgave, at sprede budskaberne fra gennemgangen til deres kolleger, så de ved fælles indsats kan holde en høj standard.

S.15 pkt.3.3 mål 1, under emnet "Selvbestemmelse": I beboernes bolig er der køleskab med fryser, hvor beboerne selv har mulighed for at opbevare is. Det er ud fra denne overvejelse, at medarbejderne har sagt nej til at opbevare is for den pågældende beboer. Ud fra en hygiejnisk overvejelse opbevares fødevarer til alle beboere adskilt fra beboernes private fødevarer.

S.15+17 pkt. 3.3, mål 1 + 4: Vedr. beboeren der ikke trives på plejecentret og i princippet ikke ønsker at bo her (under mål 1) samt vil have stor gavn af en indsats i forhold til psykisk pleje og omsorg (under mål 4) - der er her tale om en og samme beboer, hvilket tilsynsførende angiver under afrapporteringen til ledelsen. Tilsynet medgiver selv, at plejecentret ikke har haft indflydelse på visiteringen af beboeren til plejecentret.

Ledelsen vil gerne anfægte tilsynets påtale af den manglende indsats i forhold til psykisk pleje og omsorg, da der er gjort en stor indsats i forhold til lige nøjagtig denne borger og der fortsat er et stort fokus på hendes trivsel.

Ved en gennemgang af den skriftlige dokumentation i Cura hos beboeren, ses at beboer har hyppig kontakt til personalet, herunder også sygeplejersker og terapeuter.

Der synes at være stor opmærksomhed på beboerens behov for fysisk som psykisk støtte i hverdagen, da beboeren er kendt med aftagende effekt af sin medicinske behandling.

Der synes også at være fokus på beboerens tiltagende behov for støtte i hverdagen, da beboeren i lange perioder er plaget af tiltagende motoriske som non- motoriske symptomer på sin neurologiske sygdom.

Af dokumentationen fremgår det ligeledes at beboeren ofte afviser de af personalet foreslåede tiltag, eksempelvis på kostområdet eller nye hjælpemidler .

Vi vil fremadrettet have endnu mere fokus på at afdække hvorledes klippekort ordningen i endnu højere grad kan tilgodese beboerens ønsker om 1-1 tid med personalet og hvorledes vi kan motivere beboeren til at deltage i plejecenterets aktiviteter mere generelt.

BDO: Kommentarerne er taget til efterretning.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 4. december 2017 på Pleje- og demenscentret Klarahus. Antal boliger 141. Interview med Senior Manager og sygeplejerske, observationsstudier, tilsynsbesøg hos 12 beboere, gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter)

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Fejl og mangler med risiko for borgernes helbred og autonomi

men, at ledelsen kan redegøre tilfredsstillende for, hvorledes der er fulgt op på sidste tilsyns anbefalinger, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, at der arbejdes med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsning, og at der ledelsesmæssigt er tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres. Disse fakta finder Ældrerådet positive. Kvalitetsarbejdet indeholder bl.a., at selvbestemmelsesretten sikres på tilfredsstillende måde, hvilket er en meget vigtig faktor for vore plejhjemsbeboere, dernæst at kommunikationen på Centret er respektfuld og anerkendende (med en enkel undtagelse), samt at beboerne generelt er trygge.

Ældrerådet lykønsker den medarbejder, der har fået Demensprisen 2017 og er tillige bekendt med Plejecentrets fokus på demens, på kommunikationen med de demente borgere og plejen af dem. Det er meget vigtigt for Ældrerådet, at vi via tilsynet er blevet informeret om, at den faglige kompetence på grundlag af Centrets fokus på undervisningen på demensområdet er høj, og dermed giver grundlag for en forhøjet livskvalitet for denne borgergruppe. Det er et meget højt prioriteret område i Ældrerådet.

Ældrerådet har imidlertid endvidere bemærket, at tilsynets vurdering er, at der findes kvalitetsarbejde på enheden, men at der mangler forhold for, at det er tilfredsstillende. Endvidere vurderes det, at plejecentret bl.a. har udfordringer i forhold til fællesarealer og overholdelse af hygiejniske retningslinjer. Her ud over kan det konkret bl.a. nævnes, at medarbejdere i relation til måltider ikke indtager værtsrollen. Ældrerådet finder, at det især er meget vigtigt, at personalet holder øje med de beboere, der uden grund taber sig eller er direkte underernærede, får hjælp til at spise adækvat, da for lidt indtagelse af føde fører til sygdomme og kan foranledige for tidlig død. Men Ældrerådet finder sig betrygget med, at ernæring er blevet valgt som et af centrets fem fokusområder. Ældrerådet finder det også meget vigtigt at medarbejderne følger retningslinier for korrekt håndhygiejne samt i forbindelse med håndtering af affald, således at medarbejderne ikke er medvirkende til spredning af bakterielle sygdomme. Hertil kommer, at både rengøring og oprydning på fællesarealer er en udfordring, som man straks bør se på, således at disse virker indbydende på beboerne, pårørende og personalet.

Tilsynet har givet Klarahus anbefalinger til forbedring af rækken af negative vurderinger, hvilke anbefalinger Ældrerådet tilslutter sig.

Med venlig hilsen
Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand omsorgsudvalget

Rapporten har været sendt i høring til medarbejdere og beboerråd og der er ikke tilkommet yderligere høringsvar.

Med venlig hilsen

Britt-Marie Sølvkjær
Centerchef
Klarahus

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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.

