

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Demenscentret Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 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	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med borgere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	20
5.0	Yderligere oplysninger	21
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
7.0	Bilag - Formel høring	23

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23, 2700 Brønshøj
Leder
Charlotte Agger
Antal boliger
109 plejeboliger og 16 midlertidige pladser
Dato for tilsynsbesøg
Den 4. oktober 2017
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 10 borgere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 pædagog, 1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske) <p>Der kunne kun gennemføres interview med ti borgere. Tilsynet gennemfører i stedet ekstra observationsstudier.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse, Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at borgerne kan leve det liv, de ønsker, samt at borgerne har selvbestemmelse og føler sig trygge på plejecentret. Borgerne modtager den nødvendige omsorg og pleje, og der arbejdes med guidning i forhold til at støtte og motivere borgerne. Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i plejen. Der forekommer kontinuitet i plejen og borgerne kender generelt deres kontaktperson. Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad inddrages, der hvor der er mulighed for det, herunder i forbindelse med pleje, aktiviteter og praktiske gøremål. Tilsynet vurderer, at der forekommer en respektfuld omgangsform på plejecentret. Tilsynet vurderer, at overgange mellem sektorer, herunder eksempelvis indflytning, indlæggelse og hjemkomst fungerer hensigtsmæssigt. Borgerne føler sig godt taget imod i forbindelse med indflytning.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn. Kvalitetsarbejdet bærer tydeligt præg af, at der ledelsesmæssigt er stort fokus på at sikre høj faglighed for at kunne imødekomme målgruppernes særlige behov. Organiseringen på plejecentret vidner ligeledes om et målrettet ledelsesmæssigt fokus på at sikre en høj faglighed.

I forhold til observationsstudierne vurderer tilsynet, at der er en anerkendende og venlig kommunikation. Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad har indflydelse og selvbestemmelse. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at der forekommer færrest mulige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den personlige pleje samt praktiske hjælp udføres på kompetent og faglig vis, herunder tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov. Hygiejniske retningslinjer følges. Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemlige og under hensyntagen til målgruppen. Tilsynet vurderer, at der forekommer et aktivt miljø på fællesarealerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med og kan gøre rede for kvalitetsarbejdet, som aktuelt foregår på plejecentret. Medarbejderne kan på faglig vis gøre rede for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes selvbestemmelse og kan redegøre for, hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad er bevidste om at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder struktureret og organiseret, så der sikres hensigtsmæssige arbejdsgange i plejen samt i arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og retningslinjer, herunder hvordan disse fremfindes. Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som tiltænkt, herunder at der er fokus på, at denne afspejler borgernes aktuelle behov og situation.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos borgerne 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 positivt, at der er høj kvalitet i levering af indsatserne til borgerne, samt at medarbejderne fremstår særdeles kompetente.	Ingen anbefalinger

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 sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til observationer af medarbejdere, der flere gange forstyrres af opringninger fra kaldeanlæg. Yderligere blev der givet anbefalinger i forhold til konkrete borgeres beskrevne oplevelser.</p> <p>Leder oplyser, at der endnu ikke er fundet en teknisk løsning på det eksisterende kaldeanlæg, som kan forebygge, at opkald går ind på alle medarbejders telefoner. Ifølge leder ville det være nødvendigt at indkøbe et helt nyt system.</p> <p>I forhold til konkrete borgeres oplevelser oplyser leder, at der er taget hånd om disse. Leder tilføjer, at der lå særlige omstændigheder bag borgernes oplevelser. Disse beskrives for tilsynet, og det er vurderingen, at der er arbejdet med løsninger, som i højere grad tilfredsstillende komplekse borgeres udfordringer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra forrige tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Pilehuset har deltaget i kommunens kvalitetssikringsmetode "Forbedringsindsatsen". De indsatser, der blev udvalgt til at indgå i arbejdet hermed, var eksempelvis "antipsykotisk medicin". Det viste sig imidlertid, at der ikke var de store udfordringer at gå videre med, hvorfor man valgte at fokusere på "Urinvejsinfektioner" og "Anbrudsdato på medicin" i stedet. Sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har været på uddannelse som en del af forløbet.</p> <p>Pilehuset har været optaget af implementering af nyt omsorgssystem. Det er ledelsens oplevelse, at implementeringen er forløbet godt og tillægger succes den særdeles stringente og systematiske arbejdsgang, der har været omkring dette. Leder fortæller, at medarbejderne har været meget fleksible og ydet en stor indsats. Blandt andet er medarbejdere mødt sent ind om aftenen eller om natten for at udføre indtastning af de mange data.</p> <p>Antallet af pladser til borgere med Huntington Chorea syndrom er øget. I den forbindelse har medarbejdere været i Holland for at blive inspireret til arbejdet med denne målgruppe. Stigningen i antallet af pladserne har betydet ansættelse af tolv nye medarbejdere.</p> <p>Kompetenceudvikling af medarbejdere er ligeledes et emne, som er i fokus. Tilgangen til arbejdet med emnet har været mange. Eksempelvis er der sket faglig drøftelse af, hvorledes medarbejderne i højere grad bevidstgøres om hinandens kompetencer, så disse til enhver tid kan bringes i spil i hverdagen.</p>

	<p>Yderligere har der været fokus på at klæde medarbejderne på til at forholde sig faglig og kritisk til det de ser i hverdagen. Videre at styrke medarbejderne i at anvende feedback i det kollegiale samarbejde.</p> <p>Pilehuset har været optaget af tilbud om undervisning i demens til de kognitivt friske borgere, så man bedre forstår medborgeres reaktioner og adfærd.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I forhold til særlige nøgletal er der ikke umiddelbart tendenser, der peger i negativ retning, og som kræver en særlig indsats.</p> <p>Leder beskriver, at der er en erkendelse af, at arbejdet med målgruppen på plejecentret stiller store krav til medarbejdernes faglighed. Derfor er der fokus på de faglige tavlemøder og fokus på indsatser, når borgerne ændrer adfærd. Ledere fungerer som vejledere i komplekse situationer. Ifølge leder er det nødvendigt konstant at have fokus på høj faglighed og sikre løbende udvikling.</p> <p>Der er fokus på borgernes hverdagsliv. I kælderen er der rum med forskellige indretninger og formål. Eksempelvis reminiscens, slagterbutik, sæbebutik, købmandsbutik og lignende. Rummene bruges flittigt i hverdagen, og der er krav om, at når medarbejdere skal hente forsyninger til et måltid eller remedier til brug i plejen, så skal disse altid være ledsaget af en borger. Den nyoprettede slagterforretning bruges hver dag, hvor borgere og medarbejdere henter mad til dagens frokost.</p> <p>Det er intensionen, at flere og flere funktioner lægges ned i kælderen. Leder nævner blandt andet, at hvis en medarbejder ønsker at lave aftale om en fridag eller lignende, skal dette foregå inden for et bestemt tidsrum, hvor vagtplanlæggere kan træffes i kælderen. Igen skal medarbejderen altid være ledsaget af en borger. Generelt handler det ifølge leder om at skabe en meningsfuld hverdag og have fokus på alt det, som borgerne gerne vil.</p> <p>Næste uge er der planlagt temadag for ledere og MED-udvalg. Der skal blandt andet drøftes sygefravær, hvilke indsatser ønsker man flere af, og hvilke indsatser ønsker man færre af. Yderligere skal det drøftes, hvilken form MED-udvalgsmøder fremadrettet skal have. Leder beskriver betydningen af, at der er fokus på, at Pilehusets MED-udvalg er med til at foretage prioriteringer af tilbud og indsatser på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet bærer tydeligt præg af, at der ledelsesmæssigt er stort fokus på at sikre høj faglighed for at kunne imødekomme målgruppernes særlige behov.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Pilehuset har organiseret sig i teams, hvor de forskellige fagligheder skal være repræsenteret i alle enheder. Der er fokus på at sikre tværfagligheden ved eksempelvis ansættelse af pædagoger, ergoterapeuter, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Leder beskriver, at plejecentret har mange sygeplejersker ansat, da borgernes kompleksitet nødvendiggør dette.</p> <p>Der er etableret monofaglige netværksmøder, hvor medarbejdernes egen faglighed styrkes. Det er leders oplevelse, at når medarbejdere er bevidste om egne kompetencer, og hvad man selv kan byde ind med, sikres den bedst mulige udnyttelse af alle faglige kompetencer i huset.</p> <p>Der er tilknyttet afdelingsledere på alle afdelinger. Afdelingslederne har typisk en uddannelsesmæssig baggrund som sygeplejerske, ergoterapeut eller social- og sundhedsassistent.</p>

	<p>Pilehuset har eget vikarbureau og bruger derfor kun ganske få midler på eksterne vikarer. Der er umiddelbart ikke rekrutteringsvanskeligheder. Mellem alle vagter er der planlagt overlappning.</p> <p>Der er fastlagte møder - eksempelvis hver 6. uge på afdelingsniveau - hvor det tværfaglige samarbejde sikres.</p> <p>Det er leders oplevelse, at medarbejderne er gode til at samarbejde på tværs i huset og hjælpe hinanden i de forskellige afdelinger, når dette er nødvendigt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen på plejecentret vidner om et målrettet ledelsesmæssigt fokus på at sikre en høj faglighed.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	De indsatser, man har etableret for en særlig målgruppe på en af afdelingerne - virker det? Hvordan oplever borgerne nye tiltag?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet:</u></p> <p>Der foretages observationsstudie af frokostmåltidet på to afdelinger. På en afdeling observeres en venlig og imødekommende kommunikation mellem medarbejdere og borgere samt indbyrdes mellem borgerne. Medarbejderne benytter kommunikationen til at skabe et godt måltid og til at motivere borgerne til at spise. En medarbejder benytter spejling, da en borger skal spritte hænder. Medarbejder guider en borger til at anvende serveringsbestikket fremfor eget bestik, dette sker på en respektfuld måde, og borger accepterer forslaget.</p> <p>En svagtseende borger modtager hjælp af en medarbejder til at få smurt sin mad. Medarbejderen spørger omhyggeligt ind til alle detaljer af smørrebrødet, hvor meget pålæg der skal på, salt, peber mv. Borgeren fortæller, at hun er ked af ikke at kunne se sin mad, medarbejderen anerkender borgerens oplevelse.</p> <p>På en anden afdeling ses det, at medarbejderne hilser venligt og imødekommende på borgerne, efterhånden som disse støder til i lokalet. Ved det ene bord fortæller en borger om en oplevelse fra i dag. Medarbejder følger op på historien og stiller interesseret spørgsmål hertil. Der forekommer hyggesnak om hverdagsting, blandt andet at flere borgere på tilsynsdagen har drukket kaffe i plejecentrets café 'La Glace'.</p> <p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Der snakkes i et roligt stemmeleje. Medarbejder og borger griner sammen over, at borger har vendt sin undertrøje forkert. Der forekommer en god stemning, og der grines ad flere omgange.</p>

	<p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder banker på og hilser på borger. Medarbejder oplyser borger om, at tilsynet er med. Medarbejder fortæller borger, hvad der skal ske. Relationen bærer præg af, at medarbejder og borger ikke kender hinanden så godt. Der forekommer dog en venlig dialog mellem medarbejder og borger. Medarbejder kigger borger i øjnene, når der snakkes. Medarbejder forholder sig rolig, da borger er svær at forstå, medarbejder gentager, hvad borger siger. Borger har en foroverbøjet holdning, medarbejder sætter sig på hug for at kigge borger i øjnene.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet:</u></p> <p>På en afdeling er igangsat en aktivitet i form af maling med vandfarver og farveblyanter. Der er samlet tre borgere om et bord, og der sidder ligeledes to medarbejdere med omkring aktiviteten. En borger sidder med ved bordet, men læser avis. Der er dialog om motiverne, som tegnes. Der forekommer en hyggelig stemning og snak omkring aktiviteten. Borgerne inddrages i dialogen omkring aktiviteten på en anerkendende vis, ligesom der grines og laves sjov.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet:</u></p> <p>På en afdeling observeres det, at borgerne selv vælger pålæg fra fade og skåle. En borger får sin mad smurt, og medarbejderen fortæller borgeren, at det er pålæg, som den pårørende har haft med. Der er sat en skål med salat ved en anden borgers plads, borger forsyner sig selv fra skålen.</p> <p>På en anden afdeling ses det, at en borger har besøg af pårørende. Pårørende giver udtryk for ønske om at spise med ved frokosten, og tilsynet bemærker positivt, at medarbejder straks tilbyder denne en plads ved bordet.</p> <p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Medarbejder spørger i forbindelse med badesituationen ind til, om temperaturen af vandet er tilfredsstillende. Borger fortæller medarbejder, at hun gerne vil have fjernet et modermærker på overkroppen, medarbejder oplyser, at hun vil snakke med sygeplejersken om dette. Borger efterspørger et par sorte bukser, medarbejder finder dette.</p> <p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Borger spørges, om hun ønsker noget specielt tøj på, borger siger en kjole. Medarbejder viser borger en kjole, borger vil gerne have denne på.</p> <p>Borger synes, at der er fnuller på trøjen, medarbejder fjerner dette. Borger adspørger, om hun vil have en ny cardigan på. Medarbejder gør opmærksom på, at der er en plet på. Borger foretrækker fortsat samme cardigan, hvilket respekteres.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet:</u></p> <p>En medarbejder inddrager en borger i aktiviteten omkring maling med vandfarve. Medarbejder spørger en borger, som ikke selv kan male, hvilken farve som skal bruges. Medarbejder lytter til borgers svar og bruger denne farve.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet:</u></p> <p>På en afdeling observeres det, at måltidet holdes med en rehabiliterende og inddragende tilgang. Borgerne tager selv mad fra fade og skåle. Medarbejderne hjælper med at skænke vand. Medarbejderne arbejder rehabiliterende og inddragende med måltidet og inddrager alle om bordet i samtale og med at hjælpe med at sende fade og skåle rundt.</p>

	<p>På en anden afdeling observeres det, at der er dækket op med dug og servietter. Maden er anrettet på fade, så borgerne kan betjene sig selv, og det ses, at borgerne er deltagende i måltidet, idet størstedelen selv tager maden fra fade. Tilsynet observerer, at en borger hælder drikkevarer op til anden borger, som takker venligt herfor. Tilsynet bemærker positivt, at en borger støder til måltidet på et tidspunkt, hvor alle har sat sig. Medarbejder henvender sig til borger og spørger, om hun ikke har lyst til at sætte sig ved et bestemt bord, så de kan spise frokost sammen. Medarbejderens tilgang er motiverende og inviterende.</p> <p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Der anvendes en rehabiliterende tilgang gennem hele plejeforløbet, da borger guides til at foretage det meste selv med lidt støtte. Medarbejder placerer sig ved siden af borger, mens borger selv tager sit tøj af. Medarbejder fremstår rolig og giver borger den nødvendige tid til selv at tage tøjet af. Borger kommer selv ud på badeværelset ved hjælp af rollator. Borger guides løbende til at vaske sig selv samt at holde bruseren. Da borger er påklædt efter badet, rækkes hun hårtørre og børste og foretager selv hårtørringen på egen hånd.</p> <p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Borger går selv på badeværelset med sin rollator. Borger står oprejst, mens den øvre pleje udføres. Borger vasker sig selv i ansigtet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er en anerkendende og venlig kommunikation. Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad har indflydelse og selvbestemmelse.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltidet:</u></p> <p>På en afdeling bemærkes det, at arbejdet med måltidet er velorganiseret, idet en medarbejder har anrettet maden og to andre fungerer som værter under måltidet. Der er ingen unødige forstyrrelser under måltidet.</p> <p>På en anden afdeling bemærker tilsynet, at der er en tydelig rolle- og ansvarsfordeling aftalt på forhånd mellem medarbejderne. Fra starten af måltidet sidder en medarbejder med ved hvert bord.</p> <p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Der forekommer ingen afbrydelser eller forstyrrelser i forbindelse med badesituationen. Medarbejder tilrettelægger plejen, således at der indledningsvist bruges tid på at skabe en god kontakt til borger. Dette sker, mens borger tager sit tøj af og gør sig klar til bad. Herefter starter badesituationen.</p> <p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Plejeforløbet bærer præg af, at medarbejder ikke har kontakt til borger kontinuerligt. Medarbejder håndterer dog dette på en rolig og ligefrem måde, så plejen forløber velorganiseret i bedst mulig grad. Der forekommer ingen afbrydelser, og plejeforløbet sker uforstyrret, således at medarbejder fremstår nærværende under plejeforløbet.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aktivitet:</u></p> <p>Det observeres, at medarbejderne er nærværende, og der forekommer ingen unødvendige afbrydelser i forbindelse med aktiviteten. Medarbejderne har hentet de nødvendige remedier til aktiviteten, og medarbejderne forholder sig derfor siddende under aktiviteten.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at der forekommer færrest mulige afbrydelser.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Boligen efterlades ryddelig. Medarbejder tørrer op på badeværelset og skifter håndklæderne. Våde håndklæder fjernes og lægges til vask. Hårtørrer lægges på plads efter brug.</p> <p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Engangsklude smides ud efter brug. Skrald puttes i en plasticpose og smides efterfølgende ud. Boligen forlades ryddelig efter plejen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af badsituation:</u></p> <p>Borger sidder på en badestol i badeværelset og holder selv bruseren. Borger vejledes indledningsvist til at vaske sig på overkroppen. Borger klarer selv sæbe og vask med guidning. Borger får herefter hjælp til at vaske sig på ryggen. Borger guides til selv at rejse sig, samt at vaske sig fornedet. Borger rækkes et håndklæde og tørrer sig herefter selv med håndklædet. Borger får hjælp til at tørre sig på ryggen. Medarbejder foretager på korrekt vis handskeskift, og der vaskes hænder mellem handskeskift. Da borger skal tage tøj på, sidder medarbejder ved siden af. Medarbejder signalerer og giver udtryk for, at hun kan hjælpe, hvis borger har behov for dette.</p> <p><u>Observationsstudie af øvre hygiejne:</u></p> <p>Medarbejder hjælper borger med at tage sin trøje af. Borger rejser sig og stiller sig foran spejlet. Medarbejder tager handsker på og gør skumkludene våde. Borger gives kludene i hænderne og vasker sig selv i hovedet. Medarbejder står ved siden af og guider verbalt. Medarbejder rækker bagefter borger et håndklæde, så hun selv kan tørre sig. Medarbejder skifter handsker og vasker hænderne imellem handskeskift.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den personlige pleje samt praktiske hjælp udføres på kompetent og faglig vis, herunder tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov. Hygiejniske retningslinjer følges.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Medarbejderne er generelt synlige på fællesarealerne, herunder i afdelingskøkkenerne. På en afdeling observeres det, at en medarbejder er i færd med at bage boller. Der observeres et aktivt liv på fællesarealerne.</p> <p>På en afdeling er indretningen særlig målrettet målgruppens udfordringer. Medarbejder beskriver med faglig overbevisning for baggrund og formål med, at der er valgt en indretning, der er mest mulig stimuli-fattig.</p>

<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>På en afdeling observeres stemningen, og borgerne fremstår glade i forbindelse med aktiviteten af maling med vandfarver og farveblyanter.</p> <p>På en anden afdeling, hvor målgruppen har særlige udfordringer i forhold til deltagelse i aktiviteter, beskriver medarbejder, at borgerne altid tilbydes at deltage i aktiviteten - det er at gå i kælderens og "handle". I dag er der arrangement omkring "Vild med dans". Medarbejder fortæller, at et par af borgerne skal deltage heri, men er samtidig opmærksom på, at hvis aktiviteten bliver for udfordrende for borgerne, kan de bare gå tilbage til afdelingen og drikke en kop kaffe i stedet.</p> <p>På en tredje afdeling afholdes stoleygnastik for to borgere på en afdeling. Medarbejder anerkender og motiverer undervejs. Medarbejder kommer med forslag til øvelser og spørger ind til, om borgerne er med på at deltage heri. Medarbejderen holder borgerne informeret om de forskellige øvelser og forklarer, hvorfor disse er gode at lave.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der forekommer en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemlige og under hensyntagen til målgruppen. Tilsynet vurderer, at der forekommer et aktivt miljø.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
<p>Livskvalitet</p>	<p>Det var på tilsynsdagen ikke muligt at interviewe samtlige antal borgere, som planlagt. Tilsynet foretog i stedet flere observationsstudier på plejecenteret.</p> <p>Alle interviewede borgere fortæller, at de er glade for at bo på plejecenteret. Borgerne oplever at kunne leve det liv, de ønsker.</p> <p>En borger beskriver, at det er et rart sted at bo, og at hun oplever, at det er hjemligt.</p> <p>En borger er meget glad for, at der kører en bus i Bystævneparken, da det gør, at hun kan komme ud på egen hånd.</p> <p>En borger beskriver, at det har været vanskeligt at vænne sig til at bo tæt på borgere med demenssygdom, men at plejecenteret har tilbudt undervisning/seminar i forståelse af borgere med demens, og at dette har været til stor hjælp.</p> <p>En borger beskriver, at det giver livskvalitet, at der er tilbud om gymnastik. Borgeren oplever også, at medarbejderne udviser forståelse for, at borgerne har meget forskellige behov.</p> <p>En borger skal indgå i et forsøg med Pilehuset om at have kat. Katten skal bo hos borgeren, der får ansvar for katten får og til opgave at vise andre borgere katten. Borgeren glæde sig meget.</p> <p>To borgere har vanskeligt ved at svare på en del af tilsynets spørgsmål, men signalerer, at de er tilfredse.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Borgerne oplever at have selvbestemmelse i deres bolig, og de oplever støtte fra medarbejderne.</p> <p>En borger beskriver, at det kan være nødvendigt at sige fra over for vikarer, hvis de ikke kender til, at borger er selvhjulpne.</p> <p>Borgerne kender generelt til klippekortsordningen.</p>

	<p>En borger har læst om ordningen i pressen, men har ikke hørt om ordningen efter sin nylige indflytning.</p> <p>En anden borger fortæller tilsynet om ture til indkøbscenter og den Blå Planet, ligesom borger har anvendt ordningen til mere personlige formål. Tre borgere kan ikke svare på spørgsmål om selvbestemmelse.</p>
Tryghed	<p>Borgerne føler sig trygge.</p> <p>En borger beskriver, at det giver tryghed, at medarbejderne holder øje med, om borger bliver syg. Borger oplever, at medarbejderne tager det alvorligt og følger op mange gange dagligt.</p> <p>En anden borger beskriver, at nattevagtens besøg giver tryghed.</p> <p>En borger oplever at være tryk, fordi døren kan låses. Borger låser døren for at undgå, at andre borgere kan finde på at gå ind og benytte toilet eller lægge sig i sengen.</p> <p>En borger kan ikke svare relevant grundet hukommelsesproblematik. Borger fortæller dog flere gange, at man ikke kan forvente det bedre.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at borgerne kan leve det liv, de ønsker.	
Tilsynet vurderer, at borgerne har selvbestemmelse og føler sig trygge.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Borgerne oplever, at der er overensstemmelse mellem behov og tildeling.</p> <p>Borgerne er generelt oplyst om klagemuligheder. Ved klagepunkter henvender nogle borgere sig til kontaktpersonen, mens andre borgere peger på at henvende sig til afdelingsledelsen eller centerlederen. To borgere fortæller, at de har oplevet, at ledelsen takker for henvendelsen, da den er med til at sikre, at plejen bliver bedre.</p> <p>To borgere beskriver at have henvendt sig på andre borgeres vegne.</p>
Praktisk støtte	<p>Boligerne fremstår ved tilsynets besøg rengjort. Tilsynet observerer hjælpemidler, som fremstår rene. I et tilfælde observeres støvet inventar.</p> <p>Borgerne er glade for den praktiske hjælp.</p> <p>En borger fortæller, at hendes behov gør, at der bliver gjort rent to gange ugentligt.</p> <p>Flere borgere beskriver, hvordan de deltager i forbindelse med rengøringen ved blandt andet at flytte ting fra gulv og vindueskarm samt ved at tørre støv af.</p> <p>To borgere fortæller tilsynet, at de klarer mange opgaver i boligen selv.</p>
Personlig pleje	<p>Det observeres, at borgerne generelt fremtræder velsoigneret.</p> <p>Borgerne er tilfredse med hjælpen til den personlige pleje. Flere borgere fortæller tilsynet, at de ingen hjælp modtager. Tilsynet er efterfølgende i dialog med nogle medarbejdere som fortæller, hvordan der arbejdes med guidning i den personlige pleje i forhold til netop disse borgere.</p> <p>To borgere beskriver, hvordan de i eget tempo gradvist mestrer flere opgaver selv. Borgerne udtrykker stolthed og glæde ved at have opnået selvstændighed i forhold til den personlige pleje.</p> <p>En borger klarer med støtte fra pårørende selv den personlige pleje. Tilsynet bemærker, at borger har behov for støtte til at sikre en god håndhygiejne. Tilsynet er efterfølgende i dialog med en medarbejder om dette. Medarbejder oplyser, at borger er svær at motivere i forhold til håndhygiejne.</p>

	Tilsynet foreslår, at hjælpen kan ydes som en form for aktivitet, da det observeres, at borgeren er meget glad for at deltage i aktiviteter. Medarbejderne vil overveje, hvordan dette kan afprøves.
Kontinuitet i plejen	<p>Borgerne oplever generelt kontinuitet. Borgerne kender generelt til deres kontaktperson. To borgere kan ikke svare på spørgsmålet om kontaktperson.</p> <p>En borger fortæller tilsynet, at vedkommende oplever, at der er en god bemanning, idet hun ikke skal vente på hjælpen.</p> <p>En borger beskriver, at under ferie og sygdom er der selvfølgelig andre medarbejdere.</p> <p>En borger oplever, at det er dejligt, at ferien er slut, så de faste medarbejdere er tilbage.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager den nødvendige omsorg og pleje, og at der arbejdes med guidning i forhold til at støtte og motivere borgerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er en rehabiliterende tilgang i plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er kontinuitet i plejen, og at borgerne generelt kender deres kontaktperson.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Borgerne inddrages og bruger egne resurser. Borgerne beskriver mange forskellige eksempler på opgaver, de selv varetager:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At vande planter • At lægge vasketøj i kurv og pose • At aflevere og hente vasketøj • At lægge vasketøj på plads • At rede seng • At vaske op i egen bolig • At lave kaffe • At feje <p>Borgerne beskriver, hvordan de kommer i "La Glace" i kælderens eller går til gymnastik.</p> <p>Flere borgere beskriver en inddragende og rehabiliterende tilgang hos medarbejderne.</p> <p>En borger modtager støtte af fysioterapeut, og anvender motionsrum.</p> <p>En borger benytter aktivitetscenter for hjemmeboende og er meget tilfreds med den ordning, idet der ikke er mange på Pilehuset, som hun kan tale med. Borger benytter også en lille vaskemaskine i weekenden, så borger selv kan vaske lette stykker tøj.</p> <p>En borger beskriver, at det er svært at få et overblik over, hvad der foregår i huset. Borger synes ikke, at husavisen er tilstrækkelig.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad inddrages, der hvor der er mulighed for det, herunder i forbindelse med pleje, aktiviteter og praktiske gøremål.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Borgerne beskriver, at der er en god og anerkendende kommunikation, samt at tiltalen er respektfuld. Størstedelen af borgerne udtrykker stor respekt for medarbejderne og den måde, som de er på.</p> <p>En borger roser både afdelingsledelse og centerleder meget.</p> <p>En borger beskriver, at de øvrige borgere nogle gange skændes omkring måltidet. Borger vælger alligevel at spise i fællesskabet, da borger ikke får appetit af at spise alene og døjer med vægttab.</p> <p>En borger oplever, at det kan være et problem, at nogle medarbejdere har et begrænset dansk sprog.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er en respektfuld omgangsform på plejecentret.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Tre borgere beskriver deres indflytning på plejecenteret. Borgerne beskriver alle at være godt modtaget ved indflytningen. En borger fortæller, at medarbejderne gav en følelse af tryghed fra begyndelsen.</p> <p>En borger beskriver flere indlæggelser. Borger er blevet tilbudt ledsagelse, men har takket nej til dette. Borger har oplevet to tilfælde, hvor der ved hjemkomst er givet besked fra sygehuset, men hvor Pilehuset ikke var klar til at tage imod borger. Dette gav dog ingen anledning til problemer for borger.</p> <p>En borger beskriver, at medarbejderne er effektive og skaffede hjælp, da borger havde behov for indlæggelse. En medarbejder deltog ved selve indlæggelsen, hvilket gav borger tryghed. Borger blev senere vel modtaget ved hjemkomsten på plejecenteret.</p> <p>En borger har været på rehabiliteringsophold før indflytningen, borger oplevede en god modtagelse på Pilehuset.</p> <p>Flere borgere kan ikke beskrive eksempler på overgange mellem sektorer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at overgange mellem sektorer, herunder eksempelvis indflytning, indlæggelse, hjemkomst fungerer hensigtsmæssigt. Tilsynet vurderer, at borgerne føler sig godt taget imod i forbindelse med indflytning.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der aktuelt arbejdes med "Forbedringsindsatsen". I den sammenhæng har der været fokus på "Urinvejsinfektioner" og "Anbrudsdato på medicin". Der er indført tiltag, som målbart kan nedbringe forekomsten af urinvejsinfektioner. Indsatsen er ifølge medarbejderne med til at synliggøre og italesætte de pågældende tiltag, som var iværksat.

	<p>I forhold til "Anbrudsdato på medicin" er der arbejdet med at påsætte de rigtige mærkater i de rigtige farve, eksempelvis anvendes et grønne mærke til en brudt salve.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der over en periode har været fokus på at implementere det nye omsorgssystem. Nogle medarbejdere har været taget ud fra plejen med henblik på at arbejde med dette.</p> <p>Adspurgt til kompetenceudvikling forklarer medarbejderne, at der har været fokus på dette. Hver afdeling har været på temadage to fulde dage. Temadagene omhandlede blandt andet personalets trivsel og det kollegiale samvær. Ligeledes var der fokus på at synliggøre hinandens fagligheder i de forskellige faggrupper, således at der sker et hensigtsmæssigt og givtigt samarbejde på tværs. Dette er ifølge medarbejderne vigtigt på Pilehuset, idet der arbejdes med mange forskellige fagligheder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bekendte med og kan gøre rede for kvalitetsarbejdet, som aktuelt foregår på plejecenteret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med borgeren i centrum. Det oplyses, at der er fokus på at aflæse borgernes behov gennem kropssproget. Medarbejderne fremhæver vigtigheden af at fremstå rolig, idet tilgangen vil smitte af på borgerne. Medarbejderne fortæller, at der til nogle målgrupper med hukommelsesproblematikker bruges korte sætninger, så borgerne kan rumme dialogen. I forhold til samme målgruppe finder medarbejderne det som meget værdifuldt i sig selv at være til stede og nærværende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejder beskriver, hvordan der sikres selvbestemmelse blandt andet ved, at borgerne spørges ind til, hvordan de eksempelvis ønsker morgenplejen skal udføres. Ønsker borgerne eksempelvis ikke, at plejen skal ske fra morgenstunden, respekteres dette. Medarbejderne forsøger så vidt muligt at imødekomme dette gennem fleksibilitet i tilrettelæggelsen af hjælpen. Der er ligeledes opmærksomhed på, at det er borgerne, som skal foretage valg i forhold til pleje, tøjvalg, aktiviteter mm.</p> <p>Der arbejdes med klippekortsordningen. Der gives eksempler på aktiviteter, som er foregået i forbindelse med afvikling af denne. Det er borgerne, som bestemmer, hvordan klippekortsordningen anvendes. Det dokumenteres, hvordan klippekortsordningen bruges for den pågældende borger.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der foregår hverdagsrehabilitering i forbindelse med den personlige pleje, aktiviteter, praktiske opgaver mv. Der er fokus på at invitere til en aktiv hverdag for de borgere, som ikke selv har ressourcer til dette.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at udvise tålmodighed som medarbejder, herunder at give borgerne tid til at bruge egne ressourcer.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der arbejdes med at guide og støtte, så borgerne medinddrages mest muligt. I den sammenhæng er det vigtigt at anerkende, rose samt guide borger verbalt. I andre tilfælde kan borgerne afledes til selv at udføre opgaverne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig vis kan gøre rede for, hvordan der sikres en respektfuld kommunikation. Medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes selvbestemmelse og kan gøre rede for, hvordan der arbejdes med denne i praksis. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med en rehabiliterende tilgang.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>I forhold til at sikre tryghed for borgerne fremhæves tiltag som struktur, ro og inkludering. Der anvendes fysiske virkemidler, som eksempelvis kugledyner og kugleveste, som stimulerer borgerne og skaber tryghed. Videre fremhæves vigtigheden af personalets nærvær og forståelse, som ligeledes fremmer oplevelsen af tryghed for borgerne.</p> <p>Adspurgt til sikkerhed forklarer medarbejderne, at der arbejdes med tidlig opsporing, hvor de forskellige fagligheder bringes i spil. Der er opmærksomhed på at handle på ændringer i borgernes situation. Der er fokus på at dele eventuelle ændringer i borgernes tilstand med relevante kollegaer, så alle faggrupper kan drøfte dette i samarbejde. Videre er der fokus på forebyggelse, eksempelvis i forhold til væskekema og ernæringscreening. Der arbejdes med tiltag i forhold til småtspisende borgere, som eksempelvis at lave friske smoothie og bagværk, som stimulerer appetitten. Der er fokus på tiltag i forhold til borgere med dysfagi.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad er bevidste om at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne oplyser, at dagen så vidt muligt planlægges til morgenmøderne. Der er fokus på, at medarbejdere, som typisk modtager mange opkald fra kollegaer, ikke udfører pleje ved de borgere, som ikke kan rumme afbrydelser. Der koordineres medarbejderne imellem, så der forebygges forstyrrelse, idet forstyrrelse i høj grad påvirker borgerne og målgruppen. I tilrettelæggelsen af plejen tages ligeledes højde for, hvilken faglighed der kan imødekomme den enkelte borgers behov. Der arbejdes med at bruge hinanden som kollegaer, da borgerne nogle gange har behov for en ny og anden tilgang.</p> <p>Der arbejdes tværfagligt i forbindelse med personalemøderne, hvor alle faggrupperne samles. Der afholdes tværfaglig konference en gang om måneden, hvor alle borgerne gennemgås, og der sættes fokus på eventuelle udfordringer hos borgerne. Der er forskellige strukturer for afholdelse af morgenmøde på de forskellige afdelinger. Der er generelt fokus på at bruge hinandens kompetencer og tilgange til arbejdet med borgerne.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Der er forskellige arbejdsgange for dokumentation på tværs af afdelingerne. Medarbejderne oplever, at der generelt er god mulighed og rum for at dokumentere i hverdagen. Der opleves generelt god ro og forståelse for, at der skal afsættes tid til dette. Tabletten fremhæves som et godt arbejdsredskab, som ligeledes giver mulighed for at dokumentere i samvær med borgerne.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne henviser til, at instrukser og retningslinjer findes på K-drevet. Der anvendes ligeledes ABC-mappe, hvor der ligger lokale instrukser i henhold til eksempelvis brand. Medarbejderne fremhæver ligeledes muligheden for at anvende PPS.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder struktureret og organiseret, så der sikres hensigtsmæssige arbejdsgange i plejen samt i arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne er bekendte med relevante instrukser og retningslinjer, herunder hvordan disse fremfindes.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	I forhold til besøgsplan beskriver medarbejderne, at dette dokument er et løbende arbejdsredskab for alle medarbejdere på tværs af vagtlag. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal sikre, at borgerne modtager en ensartet pleje og så vidt muligt med samme tilgang fra alle medarbejdere. Besøgsplanen er ligeledes værdifuld i forhold til studerende, vikarer og afløsere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at besøgsplanen anvendes som tiltæk, herunder at der er fokus på, at denne afspejler borgernes aktuelle behov og situation.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager 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 borgernes 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 borgernes 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 borgernes 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

Ingen faktuelle rettelser
Mvh Charlotte Agger

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

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.