

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Demenscentret Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juli 2018

INDHOLD

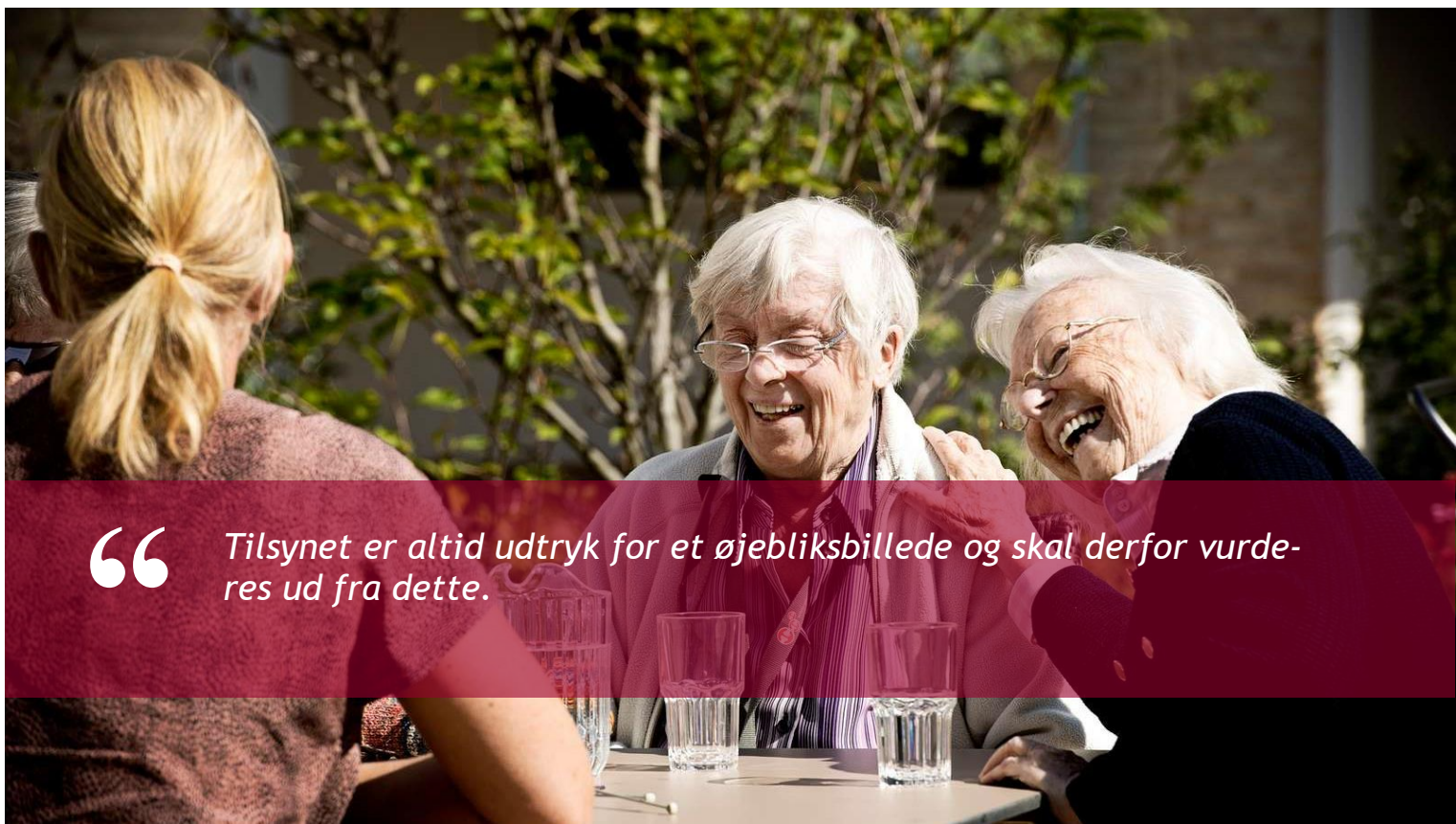
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	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 beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23, 2700 Brønshøj
Leder
Charlotte Agger
Antal boliger
108 plejeboliger og 16 midlertidige pladser
Dato for tilsynsbesøg
Den 2. juli 2018
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 10 borgere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 ergoterapeuter, 1 sygeplejerske) <p>Der kunne kun gennemføres interview med ti borgere.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonomi/DP i ledelse, Christina Frederikke Olsson, Konsulent og konsulent i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at tilsynet finder, at der er et solidt kvalitetsarbejde på plejecentret, men at der mangler enkelte forhold for, at forholdene er helt optimale. Det er tilsynets vurdering, at de fundne mangler kan korrigeres i løbet af kort tid.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og der arbejdes fortsat målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

Tilsynet vurderer i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje, at beboernes medindflydelse og selvbestemmelse sikres ved at tage individuelle hensyn ud fra de særlige udfordringer, den enkelte beboer har. Hjælpen til personlig pleje udføres med rehabiliterende tilgang, hvor dette er muligt. Det er tilsynets vurdering, at der generelt kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie anvendes kælenavne i tiltalen af beboer, samt at beboer omtales i tredje person.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktiske opgaver sker med udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer og behov. Det er tilsynets vurdering, at gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne ikke følges konsekvent. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til af anvendelse af dokumentationsskema, hvad angår hjælp til tandbørstning.

I forhold til observationsstudie af aktivitet ved indkøbssituation i Pilestrædet vurderer tilsynet, at kommunikation er individuelt tilpasset til den enkelte beboers funktionsniveau, anerkendende og venlig. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har indflydelse og selvbestemmelse, og at medarbejderne guider beboerne med en rehabiliterende tilgang. Hjælpen til praktiske opgaver udføres særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der sker tilfredsstillende organisering af arbejdet i forbindelse med observationsstudierne ved såvel hjælpen til personlig pleje som i forbindelse med aktiviteten i form af indkøbssituationen i Pilestrædet.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Beboere, som ikke umiddelbart kan svare relevant, fremstår trygge og veltilpasse. Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever generelt kendskab til kontaktperson og kontinuitet i plejen. Beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer og er generelt meget opmærksomme på at være aktive og at varetage opgaver i det omfang, deres ressourcer tillader det. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, og det er tilsynets vurdering, 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.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne kan fagligt 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. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne 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 i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at medarbejderne ikke spritter hænder efter aftagning af handsker, samt at der ikke sprittes hænder, før boligen forlades.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsats, således at det sikres, at medarbejderne har viden om - og altid følger - gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at der som led i sikring af, at en beboer får hjælp til tandbørstning, anvendes skema til dokumentation heraf. Tilsynet bemærker, at skemaet ikke er udfyldt i forhold til to dagvagter.	Tilsynet anbefaler, at det italesættes over for medarbejderne, at hjælp til tandbørstning er en naturlig del af den daglige pleje, og altid skal ske minimum morgen og aften. Tilsynet anbefaler, at hvis der konstateres udfordringer hermed i forhold til den konkrete beboer, skal løsningen findes på anden vis end i form af skema til dokumentation.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at der tales om beboeren i tredjeperson.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på at sikre, at kommunikationen foregår med inddragelse af beboer.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder fortæller, at der arbejdes med forbedringsindsatsen i forhold til psyko-farmaka og urinvejsinfektioner. Derudover er der arbejdet med medicin. Nogle audits gav anledning til en ændret arbejdsgang i forhold til anbrudsda-toer. I øjeblikket har plejecentret fokus på medicinlevering fra apoteket. Der skal være dialog med apoteket om muligheden for at få medicinen tidligere på dagen. Dette vil sikre, at beboerne kan komme i behandling hurtigere. I forhold til urinvejsinfektioner kan det være svært at få prøver fra beboerne. Derfor skal det afprøves, hvorvidt Pilehuset kan dyrke urinen selv, og herefter sende prøvesvarene til lægen.</p> <p>Plejecentret har et ønske om at få en forbedringsindsats på Dementia Care Mapping, da alle afdelinger mapper en gang hver tredje måned.</p> <p>I tillæg til forbedringsindsatsen arbejder plejecentret med mad og måltider i forhold til projektet "Madliv", der køres af Meyers Madhus. I øjeblikket er der fokus på at skabe hjemlighed gennem brug af porcelæn. To gange om ugen sluttillbereder medarbejderne mad på alle afdelinger, blandt andet for at skabe hjemlig stemning og duft på afdelingerne.</p> <p>Motion i arbejdstiden er ligeledes et fokus i kvalitetsarbejdet. Leder fortæller, at plejecentret har valgt at køre syv minutter flere gange på en dag på en intern tv-kanal, hvor medarbejdere og beboere træner sammen. Afdelingslederen er tovholder.</p> <p>Endelig fortæller leder, at der fortsat er fokus på klippekortet, og der arbejdes med flere ressourcer i aftentimerne. Leder fortæller, at 17 beboere og 15 medarbejdere har været på ferie på Tenerife til stor glæde for alle deltagere.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I forhold til personaleomsætningen fortæller leder, at noget af personaleomsætningen er et udtryk for medarbejdere, som flytter afdeling. Når medarbejdere flytter afdeling, bliver de afviklet. Leder fortæller, at der desuden ansættes nyuddannet personale, som naturligt rykker videre efter noget tid som en del af deres karrieremæssige udvikling. Der har ikke været afgang grundet fx fyringer.</p> <p>Sidste år var sygefraværet højt, og seks medarbejdere stod for størstedelen af sygefraværet. Sygefraværet er pt. faldende.</p> <p>Leder fortæller, at der er sygeplejersker i alle enheder, som tager sig af indberettede utilsigtede hændelser. Der holdes netværksmøder med sygeplejerskerne, hvor utilsigtede hændelser altid er et punkt på dagsordenen. Der er fx fokus på inkontinens i forhold til at finde en hensigtsmæssig metode til at tage urinvejsprøver samt overgange mellem sektorer. Alle beboere screenes for dysfagi.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde en høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentrets ledelse består af leder og souschef. Der er seks afdelingsledere samt sygeplejersker, ergoterapeuter og pædagoger på alle afdelinger. Der er sygeplejersker på plejecentret døgnet rundt. Plejecentret har en enkelt fysioterapeut. Derudover har plejecentret social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Antallet af social- og sundhedshjælpere er for nedadgående. Leder fortæller, at hun ikke som sådan oplever rekrutteringsproblemer. Pilehuset har introduktionsstilling til nyuddannede sygeplejersker, der skal slås op efter sommerferien.</p> <p>Kvalitetsarbejdet er desuden overordnet organiseret i en faglig ledelse og en administrativ ledelse. To medarbejdere udfører vagtplanlægning, og en administrativ leder har ansvar for at tage sygefraværssamtaler.</p> <p>Alle medarbejdere skal på temadag, hvor det skal drøftes, hvad medarbejderne gerne vil arbejde med og have fokus på fremadrettet. Medarbejderne skal således finde ud af, hvilke indsatser der skal være fokus på i egen afdeling og på tværs af alle afdelinger på plejecentret. Leder fortæller, at der lægges op til at tale om palliation og indflytning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 3: 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, hvordan medarbejderne oplever at arbejde med Dementia Care Mapping og effekten af dette.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u> Der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. Beboeren giver et par gange udtryk for, at hun er lidt nervøs. Medarbejderen beroliger hver gang beboeren og forsikrer om, at hun nok skal hjælpe.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u> De to medarbejdere hilser venligt godmorgen til beboeren. Beboeren tiltales primært ved fornavn. Den ene medarbejder tiltaler flere gange beboeren med brug af kælenavne. Under hjælpen til personlig pleje kommunikerer medarbejderne i en venlig tone til beboeren. Tilsynet bemærker dog, at de to medarbejdere flere gange taler om beboeren i tredjeperson.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u> Tilsynet observerer åbningstiden om formiddagen i Pilestrædet, der er beliggende i plejecentrets kælder.</p>

	<p>Pilestrædet består af en række rum, der er omdannet til forskellige forretninger, som fx slagterforretning, købmand, boghandel, byttecentral, tøjforretning, fotohandler, Daells Varehus, slikforretning, Schous sæbehus, et museum og et rejsebureau. Der er desuden en bar og et konditori. Det er plejecentrets medarbejdere, som passer butikkerne. Om formiddagen skal al mad til frokost på afdelingerne og evt. eftermiddagskaffe hentes i butikkerne. Tilsynet observerer, at der er omkring 20 beboere til stede i Pilestrædet på tilsynstidspunktet. Næsten alle beboere har følgeskab af en medarbejder. Ingen medarbejdere kommer alene uden en beboer for at hente mad til frokosten.</p> <p>I alle situationer observerer tilsynet en venlig og imødekommende kommunikation, der er tilpasset den enkelte beboers behov.</p> <p>En gruppe på ca. seks beboere befinder sig i "Rottehullet" (bar). Der er en god stemning. Alle er afslappede og har det hyggeligt.</p> <p>En beboer træder ind i konditoriet og hilses velkommen af medarbejder bag disken. Beboer bliver meget glad for at se medarbejder, og medarbejder går frem til beboer og hilser hjerteligt med en knus. Det er tydeligt, at beboer bliver glad for denne velkomst. I forhold til øvrige beboere hilser medarbejder venligt og tilpasser sin adfærd og kommunikation til det at være ekspedient i et konditori.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u></p> <p>Medarbejder oplyser, at beboeren planmæssigt skulle have hjælp til bad, men har frasagt sig dette og ønsker kun hjælp til hårvask. Beboerens valg respekteres, og der udføres derfor kun hjælp til hårvask.</p> <p>Medarbejder spørger flere gange beboeren, hvordan hun ønsker hjælpen udført. Beboeren har svært ved at tage stilling, og derfor gives beboeren valgmuligheder. Medarbejder spørger flere gange beboeren, om hjælpen føles tilfredsstillende.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne spørger flere gange under hjælpens udførelse, om beboer føler sig godt tilpas. Beboeren kan ikke træffe egne valg, og medarbejderne træffer derfor valg på beboerens vegne.</p> <p>Beboeren liftes over i stol og spændes fast i denne. Medarbejder spørger beboeren, om det er okay, at hun spænder en sele omkring beboeren, så hun ikke falder ud af stolen. Beboeren nikker ja til dette.</p> <p>Medarbejder oplyser, at hun kender beboeren godt og observerer og anvender beboerens mimik og kropssprog i kommunikationen med beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u></p> <p>I konditoriet bliver beboerne spurgt, hvilken isdessert de ønsker.</p> <p>I købmandsbutikken spørges en beboer på indkøb, om vedkommende mener, at der mangler noget på afdelingen. Beboer vil gerne købe æbler, som er beboers favorit. Tilsynet møder beboer på afdelingen 20 minutter senere, hvor beboer er på vej i køkkenet for at smage på æblerne.</p> <p>En beboer kommer ind i slagterforretningen og spørger om der er smagsprøver i dag. Der hilses med navn på beboer, og slagteren finder en smagsprøve frem til beboer. Beboer smager på det tilbudte og går videre.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u></p> <p>Medarbejder motiverer beboeren til at følge med på badeværelset og motiverer til, at beboeren selv går i gang med det, hun magter. Medarbejder forholder sig afventende og tålmodig. Beboeren tager ikke selv initiativ, hvorfor medarbejderen løbende motiverer og opfordrer beboeren til at gøre det, hun magter. Beboeren får den støtte, hun har brug for.</p>

	<p>Beboeren kommer med små kommentarer og spørgsmål undervejs, som medarbejderen lytter til og kommenterer på. Beboeren synes at nyde hjælpen. Beboeren roses og anerkendes for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren kan kun i begrænset omfang medinddrages i plejen. Beboeren kan delvist inddrages under forflytninger og roses for sin medvirken.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboeren ikke informeres, inden en af forflytningerne foretages. Efter den konkrete forflytning i sengen konstaterer medarbejder over for sin kollega og beboer, at det var tydeligt, at beboeren vidste, hvad der skulle ske.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u></p> <p>En beboer er ude for at handle til dagens frokost og eftermiddagskaffe sammen med en medarbejder. Beboer har brug for støtte, og medarbejder guider beboer gennem indkøbene ved hjælp af en indkøbsliste. Medarbejder læser en vare op og giver beboer tid til at reagere på informationen. Medarbejder forklarer beboeren, hvad den enkelte vare skal anvendes til: mælk til frokosten, fløde og lagkagebunde til en lagkage. Medarbejder viser beboer, hvor varen står. Idet medarbejder tager en karton mælk ud af køleskabet, bliver beboer optaget af, at beboers fod gør ondt. Medarbejder kommenterer på dette og afventer, at beboer er klar til at modtage kartonen helt.</p> <p>En beboer hjælper med at pakke vaniljesukker i små plastposer i købmandsbutikken. Undervejs inddrager medarbejder beboer i vurdering af, hvor meget der er tilbage, og der tales om, hvor meget vaniljesukker der skal anvendes til en kage. Det hele foregår i tempo tilpasset beboer.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje, at beboernes medindflydelse og selvbestemmelse sikres ved at tage individuelle hensyn ud fra de særlige udfordringer, den enkelte beboer har. Det er tilsynets vurdering, at der generelt kommunikeres i en anerkendende og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie anvendes kælenavne i tiltalen af beboer, samt at beboer omtales i tredje person.

Hjælpen til personlig pleje udføres med fokus på den rehabiliterende tilgang, hvor dette er muligt.

I forhold til observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet vurderer tilsynet, at kommunikation er individuelt tilpasset til den enkelte beboers funktionsniveau, anerkendende og venlig. Det er tilsynets vurdering, at beboerne har indflydelse og selvbestemmelse, og at medarbejderne guider beboerne med en rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u></p> <p>Forinden hjælpen udføres, har medarbejderen lavet aftale om hårvask med beboeren. Medarbejder hilser venligt på beboeren ved ankomsten til boligen og går stille og roligt i gang med at motivere beboeren til at modtage hjælpen. Der er lagt håndklæder frem, og tempoet er afstemt beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>De to medarbejdere planlægger sammen, hvorledes hjælpen skal tilbydes. Der samarbejdes godt om hjælpen til den personlige pleje, hvor opgavefordelingen ses tydeligt afklaret.</p>

	<p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u></p> <p>Fordelingen af opgaver mellem medarbejderne i Pilestræde er tydeligt afgrænset. Den enkelte medarbejder ved, hvilken funktion vedkommende skal varetage - enten som ekspedient i en forretning eller som indkøbshjælper til beboerne. Tilsynet hæfter sig ved, at medarbejderne er meget tydelige i deres roller. Der ses ingen afbrydelser eller situationer, hvor medarbejderne taler indbyrdes uden at inddrage beboerne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at der sker tilfredsstillende organisering af arbejdet i såvel hjælpen til personlig pleje som i forbindelse med indkøbssituationen i Pilestrædet.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u></p> <p>Ud over oprydning udføres ikke praktiske opgaver i forbindelse med hjælpen til hårvask. Medarbejder spørger, om beboeren vil hjælpe med at gå ned med skraldeposen. Beboerne takker nej hertil.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Der sker tilfredsstillende oprydning, som eksempelvis tømning af skrald og sengeredning.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u></p> <p>Beboerne inddrages under indkøbet. Der er tid og ro til, at beboerne kan tage varerne eller tage imod et stykke chokolade i købmandsbutikken. En del beboere går også på konditoriet eller i Rottehullet efter endt indkøb.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til hårvask:</u></p> <p>Hjælpen til hårvask foregår ved, at beboeren står foran håndvasken på badeværelset. Hjælpen tilbydes på en stille og rolig måde, mens der kommunikeres hyggeligt sammen. Medarbejder forsikrer beboeren, at hun nok skal støtte hele vejen. Beboeren tager ikke initiativ selv, men modtager den nødvendige guidning af medarbejderen. Medarbejder minder beboeren om, at hun selv plejer at tage øreringe på. Øreringene gives til beboeren, som dog gerne vil have medarbejderen til at sætte dem i.</p> <p>Medarbejder følger gældende retningslinjer for håndhygiejne gennem hele processen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne starter med at udføre hjælp til dele af den øvre pleje og går herefter videre til nedre hygiejne. Under hjælpen til nedre hygiejne taler medarbejderne om observationer på beboerens hud. Tilsynet bemærker, at beboeren ikke informeres om medarbejdernes observationer.</p> <p>Beboeren liftes over i kørestol og hjælpes ud på badeværelset, hvor den resterende del af den øvre personlige pleje udføres. Beboeren kan ikke medinddrages heri.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på dørkarmen til badeværelset hænger en seddel, hvorpå der skal kvitteres for, at beboeren har fået børstet tænder i dag- og aftenvagte. Tilsynet observerer, at der ikke er dokumenteret for hjælpen de sidste to dage i dagvagt. Skemaet synes således ikke at fungere efter hensigten. Tilsynet drøfter forholdet med medarbejderne og retter fagligt fokus på, at hjælp til tandbørstning burde være en opgave, der helt naturligt altid</p>

	<p>tænkes ind i hjælpen til personlig pleje. Hvis det erfaringsmæssigt viser sig, at hjælpen glemmes, bør indsatsen sikres på anden vis.</p> <p>Medarbejder, som udfører hjælp til øvre og nedre personlig pleje, anvender handsker, men spritter eller afvasker ikke hænder på noget tidspunkt imellem opgaverne. Ingen af medarbejderne spritter hænder, før boligen forlades. Først ved ankomsten til køkkenen foretages afspritning.</p> <p><u>Observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet:</u> Ikke relevant.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer i forhold til observationsstudier af personlig pleje, at hjælpen til pleje og praktiske opgaver sker med udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer og behov. Det er tilsynets vurdering, at gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne ikke følges konsekvent. Tilsynet vurderer, at der bør ske faglig refleksion i forhold til anvendelse af dokumentationsskema, hvad angår hjælp til tandbørstning.

Vedrørende observationsstudie af aktivitet i Pilestrædet er det tilsynets vurdering, at hjælpen til praktiske opgaver udføres særdeles tilfredsstillende.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer fremstår renholdte og indrettet på en måde, der inspirerer til socialt samvær. Der er ryddeligt og ordentligt på gangene.</p> <p>Indretningen er afstemt beboernes behov - eksempelvis ses kun begrænset med pynteting og nips på afdeling for beboere med demenssygdom.</p> <p>En beboer sidder og tager et hvil i en stol på gangen. Gangen er indrettet med stole og små konsolborde. Der er pyntegenstande og planter på bordene. På udendørsarealet ses mange sommerblomster, som en gartner er ved at plante.</p> <p>I kælderens ses små tableauer på væggen, på gangarealet på vejen til Pilestrædet. Kældergangen er lys og venlig.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På demensafdelingen ser tilsynet flere eksempler på medarbejdere, som henvender sig til beboere, som går på gangene eller sidder på fællesarealet. Beboerne mødes med venlighed og i et stille og roligt toneleje. Tilsynet observerer medarbejder i hyggeligt socialt samvær med tre beboere. Stemningen er stille og rolig, og beboerne virker afslappede.</p> <p>Nogle beboere på en anden afdeling sidder sammen med et par medarbejdere på altanen og nyder det gode vejr. Der er serveret kolde drikkevarer.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer råber højt og spørger efter sin morgenmad. Medarbejder henvender sig straks til beboeren og forsikrer om, at morgenmaden er på vej. Beboeren bliver rolig, og morgenmaden serveres umiddelbart herefter.</p> <p>På en anden afdeling observerer tilsynet, at to beboere sidder i spisestuen på hver sin side af bordet. Den ene beboer spiser morgenmad. Der er en god stemning i lokalet, og beboerne taler sammen. Der grines lidt, og en medarbejder inddrages i samtalen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet interviewer fire beboere på demensafdeling. Beboerne er præget af deres demenssygdom, og kommunikationen bærer præg heraf. Tilsynet observerer, at beboerne udtrykker velvære og virker tilpasse ved at bo på plejecentret.</p> <p>De øvrige beboere, som tilsynet taler med, fremstår med et relativt godt funktionsniveau. Enkelte er præget af deres sygdom, der giver sig til udtryk ved ufrivillige bevægelser. Alle beboere giver udtryk for, at de har et godt liv på plejecentret og oplever opbakning fra medarbejderne.</p> <p>En beboer er begejstret for sin toværelses lejlighed og fortæller, at beboer har haft gavn af at flytte bolig. Beboer oplever at kunne være sig selv i hverdagen, som den person beboer nu er.</p> <p>En anden beboer er ligeledes glad for sin lejlighed. Det har dog været svært at flytte på plejecenter, blandt andet fordi de øvrige beboere har en del funktionsbegrænsninger og virker vrede. Beboer vil ikke længere spise plejecentrets mad, da maden, ifølge beboer, ikke er i overensstemmelse med beboers behov. Beboer sørger derfor for sin egen mad, hvilket opleves at gå godt. Beboer oplever generelt, at medarbejderne bakker op om den måde, beboer ønsker at leve sit liv på.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboere med demenssygdom kan ikke svare på spørgsmål om selvbestemmelse. Tilsynet får oplyst af en medarbejder, at en beboer ofte ønsker at spise morgenmad, inden hjælpen til personlig pleje udføres. Dette respekteres, da det giver den bedste hverdagsrytme og trivsel for beboeren. Tilsynet bemærker, at medarbejderne i deres kommunikation med beboerne ofte stiller spørgsmål til, om beboeren vil det ene eller andet, og derefter motiverer og støtter beboeren til at foretage en handling. Eksempelvis spørges en beboer, om vedkommende vil med i kælderens til en aktivitet. Beboeren siger ja og følges af medarbejderen.</p> <p>De øvrige beboere, som tilsynet taler med, oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, de modtager. Flere beboere udtrykker glæde over oplevelsen af, at der bliver lyttet til ønsker og behov.</p> <p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne oplever at kende til og gøre brug af klippekortet. En beboer har brugt et klip på et restaurationsbesøg og flere udflugter. Beboer oplever stor glæde ved klippekortsaktiviteterne og fortæller i den forbindelse, at en medarbejder hjælper beboer med at finde ud af, hvilke aktiviteter beboer vil have glæde af.</p> <p>En anden beboer mener ikke at anvende klippekortet, men beskriver, at vedkommende har deltaget i busture til Dragør og Rungsted Havn - både i dag- og aftentimerne. Medarbejderne oplyser tilsynet, om beboernes anvendelse af klippekortet.</p>
Tryghed	<p>Tilsynet observerer, at beboerne virker rolige og veltilpasse i deres adfærd. En beboer fortæller, at vedkommende er tryk, blandt andet fordi nattevagten kigger ind til beboer om natten for at sikre, at alt er ok. Det giver desuden tryghed at have mulighed for at kalde på hjælp, når man har brug for det. Beboer er glad for kaldeanlægget med samtalefunktion. En anden beboer er tryk, fordi man kan lukke sin dør, og en tredje beboer er tryk, fordi beboers pårørende er trykke. Samme beboer oplever, at vedkommende indimellem venter lidt lang tid på hjælpen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Beboere, som ikke umiddelbart kan svare relevant, fremstår trygge og veltilpasse.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Direkte adspurgt svarer beboerne ja til, at de får den hjælp, de har behov for. Flere beboere giver udtryk for, at de ved, at man kan henvende sig til leder, hvis der er noget, man er utilfreds med. Leder opleves af flere beboere som værende synlig og lyttende.
Praktisk støtte	De beboere, som kan svare for sig, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Et par af beboerne fortæller, at der netop har været hovedrengøring. Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler generelt er i tilfredsstillende rengjort stand og i overensstemmelse med beboernes habitus. En beboers rollator og kørestol trænger meget til rengøring.
Personlig pleje	Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. Flere af beboerne fortæller, at de er mere eller mindre selvhjulpne. Tilsynet bemærker, at en beboer er ubarberet og har snavsede bukser på. Tilsynet får oplyst, at beboeren endnu ikke har fået hjælp til personlig pleje. Senere på formiddagen observeres det, at beboeren er blevet barberet og har fået rene bukser på. De øvrige beboere fremstår soignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	De beboere, som kan svare for sig, giver generelt udtryk for, at de har kendskab til deres kontaktperson. Tre beboere oplever, at der kommer en del forskellige medarbejdere i boligen, og at der er en del afløsere. De øvrige beboere oplever kontinuitet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever generelt kendskab til kontaktperson og kontinuitet i plejen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboere med demenssygdom kan ikke svare på spørgsmål om inddragelse og ressourcer. Tilsynet observerer, at en af beboerne motiveres til at klare dele af øvre personlig pleje, som eksempelvis tandbørstning. En anden beboer kan selv låse sig ind og ud af boligen. Medarbejder roser beboeren for at mestre denne opgave. En beboer fortæller, at vedkommende selv fragter sit vasketøj ned i kælderen, tørrer støv af samt går i aktivitetscentret. Beboer går desuden til gymnastik tre gange om ugen og benytter motionsrummet ugens øvrige dage med undtagelse af søndag. Beboer har tidligere siddet i kørestol og anvendt ilt, men har nu trænet sin kondition op. En anden beboer fortæller, at han passer husets kat, laver sin egen mad og sørger for at holde orden i boligen. Derudover fotograferer beboer en del og deltager som husets fotograf, når der er arrangementer. Beboer afleverer og afhenter selv sit vasketøj.

	<p>Selv om beboer selv laver sin morgenmad, går beboer op og tager en snak med en anden beboer om morgenen, da beboer oplever et stort socialt behov. Beboer fortæller, at han oplever, at han er blevet psykisk stærkere siden indflytningen.</p> <p>En tredje beboer lægger selv vasketøj på plads, gør lidt rent indimellem og passer selv planter. Beboer fortæller, at vedkommende hjælper til i forbindelse med middagsmaden og hjælper de øvrige beboere hjem, når de farer vild.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer og er generelt meget opmærksomme på at være aktive og at varetage opgaver i det omfang, deres ressourcer tillader det.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboere med demenssygdom kan ikke helt svare på spørgsmål om respekt og trivsel i hverdagen, men ved direkte forespørgsel bekræfter alle, at de har en god kontakt til medarbejderne.</p> <p>Øvrige beboere beskriver en oplevelse af, at medarbejderne taler rigtigt pænt, og at kommunikationen er præget af respekt og anerkendelse. En beboer har en oplevelse af, at både beboere og medarbejdere taler utvungent sammen. En anden beboer oplever, at en enkelt medarbejder kan være en smule ubehagelig. Beboer har orienteret leder om dette. De øvrige beboere har aldrig oplevet problemer i forhold til kontakten med medarbejderne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste af beboerne kan enten ikke erindre - eller har ikke oplevet - overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller om en situation, hvor det var nødvendigt at blive indlagt med ambulance. Beboer beskriver, at kontaktpersonen blev sammen med beboer på hospitalets modtageafdeling, indtil beboer blev indlagt på en afdeling på hospitalet. Beboer mener, at der gik 7 timer. Beboer fortæller, at det gav beboer stor tryghed, fordi beboer var meget dårlig.</p> <p>En anden beboer har oplevet gode overgange i forbindelse med en række indlæggelser. I forbindelse med en af indlæggelserne var der en stor ændring i medicinen. Beboer oplever, at ændringen blev håndteret hensigtsmæssigt og oplevede ingen problemer i den forbindelse.</p>

Tilsynets samlede vurdering

Tilsynet har ingen bemærkninger.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejder fortæller, at der i øjeblikket er stort fokus på dysfagi. En forbedringsagent er særlig opmærksom på væskekonsistens med henblik på at forebygge fejlsynkning og lungebetændelse. Der kommer til at være en temadag i forbindelse med forbedringsindsatsen, hvor der skal tales om, hvad medarbejderne gerne vil arbejde med fremadrettet. Medarbejderne nævner, at det kunne være spændende at arbejde med forebyggelse af fald.</p> <p>Der har været arbejdet med forbedringsindsats på medicin, hvor sygeplejerskerne gik medicinaudit på kryds af ansvarsområder. I den forbindelse nævner medarbejderne, at det kun er sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter, som må give medicin. Der er generelt stort fokus på, at det er medarbejdere med de rette kompetencer, som varetager opgaverne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der på hver afdeling er en tavle med beboernes navne og faste aftaler, som fx træning. I den forbindelse fremhæver medarbejderne klippekortsordningen, som de forsøger kontinuerligt at informere beboerne om og at tilbyde aktiviteter. Medarbejderne oplever, at klippekortsordningen giver rigtig god mening, fordi den understøtter den personcentrerede omsorg, som der arbejdes med udgangspunkt i.</p> <p>Der er fokus på måltider og at skabe ro i måltidssituationen. På en afdeling er kontoret flyttet, således at dette ikke er et forstyrrende element i spisesituationen. Det samme er tilfældet med fjernsyn, der er flyttet ud i andre stuer. Medicin gives efter måltidet. Siddende medarbejdere indtager et pædagogisk måltid, og kald sættes på lydløs. Det er medarbejdernes oplevelse, at det store fokus på at skabe en rolig spisesituation kan mærkes på beboerne.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun har været på kursus i Dementia Care Mapping. De to øvrige medarbejdere skal på kursus. Medarbejder fortæller, at der undervises i at elevare beboerne, således at de har mest mulig selvbestemmelse og indflydelse. Der mappes hver tredje måned. Det er i øjeblikket afdelingsleder, som mapper i form af observationer. Resultatet er et indblik i, hvorvidt en beboer er blevet elevaret eller degraderet. Medarbejderne oplever god effekt, fordi det sætter gang i nogen refleksion i forhold til, hvad man gør godt og mindre godt, og hvad der kan gøres bedre i konkrete situationer med beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at Dementia Care Mapping i høj grad kan bruges til at lære af hinanden, at sparre med hinanden, og dermed til at finde ud af, hvad der virker i forhold til den enkelte beboer.</p>
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 en god kommunikation er respektfuld og værdig. En god kommunikation foregår i øjenhøjde. Det er vigtigt at være tålmodig og nærværende. En del beboere har behov for sansestimulering og berøring. En medarbejder lægger vægt på humor, som mange beboere giver udtryk for at profitere af.</p>

	Det er vigtigt at se det hele menneske og ikke den sygdom, som beboerne har. Kommunikationen skal tilpasses individet. I forhold til beboere med demens kan det være vigtigt ikke at gøre brug af for mange ord og at give for mange beskeder på én gang.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne fortæller, at de sikrer beboernes selvbestemmelse ved at spørge ind til beboernes ønsker og behov. I forhold til de beboere, som ikke har verbalt sprog, aflæses mimik og kropssprog. En afdeling har beboere med ufrivillige bevægelser. Når beboerne har det godt, mindskes de ufrivillige bevægelser. Der trækkes ligeledes i høj grad på de pårørende i forhold til at tale med de pårørende og at arbejde ud fra livshistorien. Ifølge medarbejderne er de meget opmærksomme på, at de er på plejecentret for at hjælpe beboerne - og at plejecentret er beboernes hjem. Derfor er det beboerne, som bestemmer.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at rehabilitering er at understøtte beboerne i at anvende deres ressourcer i videst muligt omfang. Beboerne får lov til at gøre alt, hvad de overhovedet kan og vil. Ifølge medarbejderne er rehabilitering en integreret del af alt, hvad der foregår på plejecentret, herunder fx den personlige pleje, praktiske opgaver og måltidet. Medarbejderne fortæller, at de er gode til at lave skemaer over, hvad beboerne selv kan, og hvad de herefter skal have støtte til. Der afholdes tværfaglige konferencer på alle afdelinger. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er et godt tværfagligt samarbejde og en forståelse af, at de forskellige fagligheder ikke kan fungere uden hinanden. Derfor er alle faggrupper imødekommende og lydhøre over for forskellige perspektiver på konkrete problemstillinger.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne oplever, at nærvær, faste rammer og struktur er med til at sikre beboernes oplevelse af tryghed. Det er ligeledes trygt for beboerne at lave og overholde aftaler. Derudover er det tryghedsskabende for beboerne, at medarbejderne skaber tid til beboerne, og at medarbejderne er opmærksomme på, at de mere selvhjulpne beboere ligeledes har behov for omsorg og nærvær indimellem. I forhold til sikkerhed fortæller medarbejderne, at der arbejdes faldforebyggende, og på en afdeling tilkaldes ergoterapeut, hvis en beboer er faldet. Der arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner, og der er fokus på væskeindtag. Derudover er der fokus på dysfagi, hvor en medarbejder har fokus på væskekonsistens. Nogle beboere har GPS'er. Sikkerhed for beboerne er ligeledes, at den rette beboer får den rette medicin på det rette tidspunkt. Overordnet set er det sikkerhedsskabende for beboerne, at medarbejderne gør deres daglige observationer, og handler korrekt.
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 arbejder ud fra et opgaveskema, og at de er opmærksomme på at informere kollegaer i dagligdagen. Går man ind for at yde hjælp til personlig pleje hos en beboer, informerer man sin kollega om dette. Kollegaen er herefter opmærksom på ikke at forstyrre medarbejder unødigt. Der er ifølge medarbejderne en god kultur for at undgå unødvendige forstyrrelser og uro. En medarbejder fortæller, at hun sætter sin telefon på lydløs, når hun går ind for at yde pleje hos en beboer. Dette er dog ikke en mulighed for sygeplejerskerne, som har ansvarshavende funktion.</p> <p>Plejen tilrettelægges, forinden den påbegyndes, således at man ikke er nødt til at hente remedier under plejeforløbet. Er man to medarbejdere om en pleje, fordeles roller og ansvar, inden man går ind til beboer.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de er bevidste om egne og kollegaers kompetenceområder, og observeres der ændringer i adfærd eller tilstand hos en beboer, har de viden om, hvordan de skal handle i forhold til at informere kollegaer.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det er muligt at finde tid og ro til at dokumentere, hvis blot det planlægges. Det er medarbejdernes eget ansvar at planlægge ekstra dokumentationstid, såfremt de har behov for dette. Det er medarbejdernes oplevelse, at det i høj grad er muligt at få hjælp og sparring til dokumentationsopgaven.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de bruger k-net. I forhold til Cura hænger opslag med oversigt over medarbejdere, som kan svare på spørgsmål vedrørende det nye dokumentationssystem. Medarbejderne bruger ligeledes VAR, som er rigtig godt til at ajourføre sin viden inden for forskellige sygeplejefaglige områder. Der opleves ligeledes at være god faglig sparring med kollegaer både monofagligt og tværfagligt.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>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.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Besøgsplanen skal ifølge medarbejderne indeholde individuelle, handlevejledende og detaljerede beskrivelser af beboernes behov for hjælp gennem hele døgnet. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at skrive i besøgsplanen, hvilke ressourcer beboerne har, og hvad de herefter skal have hjælp til. Det er ligeledes vigtigt at skrive, hvilken tilgang man som medarbejder skal have til beboerne. Det er både afløsere og fast personale, der bruger besøgsplanen. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne opdateres lige så snart, der sker en ændring i beboerens funktionsniveau.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.</p>	

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>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
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. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

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 muligt 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

Ingen kommentar herfra
Mvh charlotte

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelt høringssvar 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, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.

