

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Klarahus

Uanmeldt ordinært tilsyn
September 2018

INDHOLD

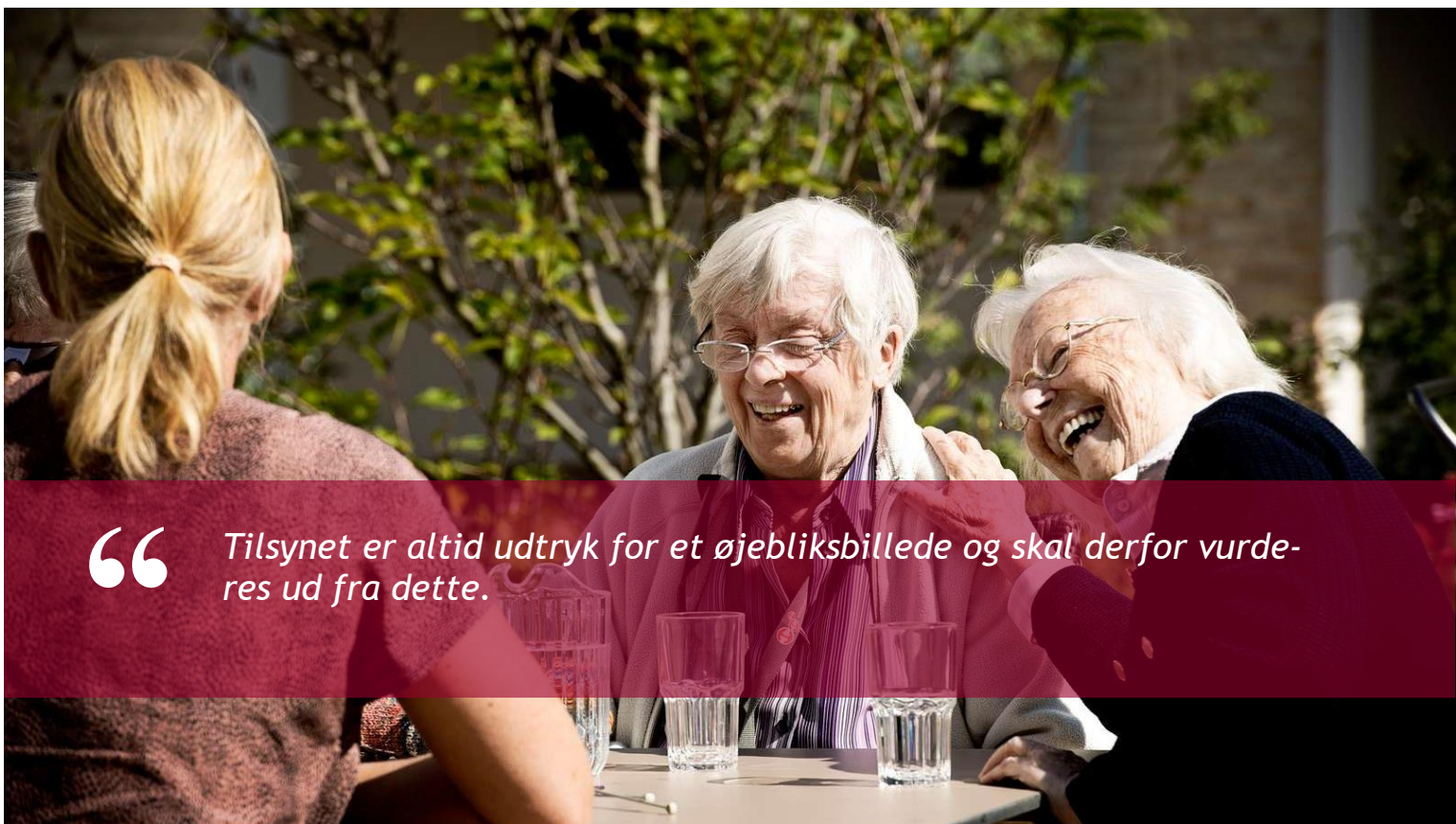
1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	12
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	17
4.0	Tilsynets formål og metode	21
4.1	Formål og indhold	21
4.2	Metode	21
4.3	Vurderingsskala	22
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	23
5.0	Yderligere oplysninger	24
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	25
7.0	Bilag - Formel høring	26

Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Pleje- og demenscentret Klarahus, Agnes Henningsens Vej, 2200 Kbh. N
Leder
Britt-Marie Sølvkjær
Antal boliger
141 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 11. september 2018
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med plejecentrets leder • Observationsstudie • Tilsynsbesøg hos 12 beboere • Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedsassistent, 1 sygeplejerske og 2 social- og sundhedshjælpere)
Tilsynsførende
<p>Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhed</p>

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på pleje- og demenscentret Klarahus.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i fokus i kvalitetsarbejdet, samt at de udvalgte emners indhold afspejler plejecentrets risikofaktorer. I organiseringen på plejecentret er der fokus på at sikre gode muligheder for at arbejde i et tværfagligt miljø. Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Fællesarealer fremstår ryddelige og renholdte, og indretningen er afstemt målgruppens behov. Tilsynet konstaterer, at der på afdelingsniveau er stor forskel på, hvorledes der sker dialog og interaktion mellem beboere og medarbejdere. På flere afdelinger ses mange eksempler på en-til-en aktiviteter og socialt samvær og hygge mellem beboere og medarbejdere. På andre afdelinger ses dette kun meget sporadisk.

Under observationsstudierne vurderer tilsynet, at kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte er særdeles tilfredsstillende og udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Kommunikationen er individuelt afstemt beboernes behov og foregår i en respektfuld og anerkendende tone. Tilsynet vurderer, at der under hjælpen til personlig pleje er særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Tilsynet vurderer, at der sker tilfredsstillende organisering af hjælpen til den personlig pleje, men finder samtidig, at gentagne telefonopkald virker forstyrrende under hjælperens udførelse. Tilsynet vurderer, at der i et enkelt tilfælde ikke sker overholdelse af de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Medarbejder har neglelak på og foretager ikke afspritning af hænder inden bolig forlades.

Beboerne oplever generelt livskvalitet ved at bo på plejecentret. Beboerne fremhæver typisk boligen, aktivitetstilbuddene og medarbejdernes tilgang som medvirkende faktorer til trivsel på plejecentret. Tilsynet bemærker, at beboere i forskellige sammenhænge beskriver det vanskeligt at bo sammen med medbeboere, som har demenslignende sygdomme. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryk i hverdagen, samt at hjælpen svarer til deres behov.

Det er med nogen forskel, hvorvidt beboerne kan henvise til aktiviteter i forhold til klippekortsordningen. Nogle beboere har hukommelsesmæssige udfordringer og kan således ikke redegøre herfor. Tilsynet anerkender, at der kan være tale om brug af klippekortet, uden at dette nødvendigvis italesættes som sådan over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Enkelte beboere efterspørger mere tid til rengøringen og oplever eksempelvis ikke tilfredsstillende rengøring af møbler, vindueskarme og små kroge. Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre renholdelse af hjælpemidler.

Beboerne oplever generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer, at der i forhold til en konkret beboer bør rettes et fagligt fokus på beboerens egenomsorg og mestringen af denne. Beboerne oplever generelt, at de møder mange forskellige medarbejdere. Beboerne har generelt svært ved at beskrive kontaktpersonsordningen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Tilsynet bemærker, at enkelte beboere har oplevelser med mindre respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side, men at beboerne samtidigt har haft overskud til at sige fra.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har tilfredsstillende kendskab til emner i fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboerne gives medindflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. Den rehabiliterende tilgang opleves som en naturlig del af tilgangen i plejen. Medarbejderne er bevidste om tryghedsskabende og sikkerhedsmæssige faktorer for beboerne.

Tilsynet vurderer på baggrund af medarbejderes oplevelser omkring svigtende teknik omkring nødkaldet, at der er baggrund for særlig opmærksomhed herpå. Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver oplevelser med svigtende nødkald.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne oplever dog forstyrrelser i forhold til arbejdsgang omkring liftning ved to medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, at instrukser og App'en VAR er gode redskaber at orientere sig i, men anvender ikke disse konsekvent i hverdagen.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der forekommer en del forstyrrelser af telefonopkald under et af observationsstudierne.	Tilsynet anbefaler, at der sker faglig refleksion i forhold til, hvorledes der kan implementeres indsatser, således at forstyrrelser af telefonopkald mindskes bedst muligt.
Tilsynet bemærker under observationsstudie, at medarbejder har neglelak på og ikke spritter hænder, inden boligen forlades.	Tilsynet anbefaler, at retningslinjer for korrekt håndhygiejne bringes på dagsordenen med medarbejderne.
Tilsynet bemærker, at der på afdelingsniveau er stor forskel på, hvorledes der sker dialog og interaktion mellem beboere og medarbejdere.	Tilsynet anbefaler, at der sker faglig refleksion i forhold til, hvorledes der i højere grad kan skabes socialt samvær og interaktion mellem beboere og medarbejdere på nogle af plejecentrets afdelinger.
Tilsynet bemærker, at en del rollatorer og kørestole trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der rettes fagligt fokus på arbejdsgangen for renholdelse af hjælpemidler.
Tilsynet bemærker, at beboerne generelt oplever manglende kontinuitet i plejen.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at beboerne oplever kontinuitet i plejen.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke konsekvent og målrettet anvender retningslinjer og App'en VAR i det daglige arbejde.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at medarbejderne mere målrettet anvender retningslinjer og VAR i det daglige arbejde.

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>Tilsynet indledes med, at afdelingsledelsen redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger. Ledelsen fortæller, at der er kommet mobile håndspritdispensere på gangene, som kan fjernes i tilfælde af brand. Der er kommet hygiejneborde, der kan anvendes i forbindelse med udførelse af hjælp til personlige pleje. Derudover er der blevet sat handskeholdere op hos alle beboere, og plejecentrets køkkener er blevet færdige. Der er således arbejdet med en lang række tiltag, der skal gøre hygiejnen bedre.</p> <p>Vedrørende måltider fortæller ledelsen, at plejecentrets produktionskøkken starter op i oktober måned, og kontaktpersoner har været ude i afdelingerne for at observere måltiderne. Ifølge ledelsen er der afprøvet forskellige tiltag i forhold til at arbejde rehabiliterende med forskelligt udfald. Ledelsen fortæller, at plejecentret lige er startet op på projektet sammen med Meyers Madhus.</p> <p>Der er demensfaglig sparring med medarbejderne en gang om ugen med deltagelse af plejecentrets demensvejledere. Derudover er der sparring med sygeplejerskerne dagligt, hvor dagligdags problematikker drøftes.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er i øjeblikket på forbedringsindsatsen på medicin. Der har været kick-off for lederne og møde med kvalitetsgruppen. Derudover laves der journalaudit og medicinaudit hver uge.</p> <p>Københavns Kommune har et projekt kørende vedrørende praksisnært kompetenceløft. Dette retter sig mod både videnspersoner og vejledere ude på afdelingerne. Der afholdes workshop under ledelse af Sundhedsakademiet. Til foråret skal medarbejderne tage et akademimodul.</p> <p>Der arbejdes med Sisam, som er et samarbejde på tværs mellem MTO'er, plejecentre og hospitalsafdelinger. Der er fokus på forebyggelige indlæggelser med udgangspunkt i forbedringsmetoden. Ifølge ledelsen har samarbejdet haft god effekt, og det har blandt andet været muligt at arbejde med den oplevede kvalitet ved hjælp af fx toilettider.</p> <p>Ledelsen fortæller, at man så småt er startet op med afholdelse af tavlemøder med fokus på tidlig opsporing. Plejecentret har været med i en forsøgsordning i forhold til at udvikle de elektroniske tavler, der kan bruges til plejecentre.</p> <p>Plejecentret er i gang med at bygge til, og der kommer et produktionskøkken. Demensafdelingen skal udvides, hvilket bevirker, at der skal flyttes rundt på afdelinger og udvides.</p> <p>Der er netop ansat en plejehjemslæge.</p>

<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?</p>	<p>Ledelsen fortæller, at indsatsen omkring medicin bliver understøttet af arbejdet med utilsigtede hændelser. Der er sat ind med undervisning i forhold til håndtering i Cura, men også i det hele taget i relation til selve håndteringen af medicinen. Der arbejdes med dysfagi på tavlemøder og tværfaglige konferencer, og der er ansat en ny ergoterapeut. Der ernæringscreenes, og der arbejdes med dysfagi i forbindelse med det nye køkkenkoncept. Aktiviteter er ligeledes i fokus i forhold til det forebyggende og vedligeholdende arbejde.</p> <p>Palliation er ligeledes et område, som plejecentret forsøger at have fokus på. I denne forbindelse bruges ligeledes tavlemøderne til at få overblik over, hvordan man kan sikre beboerne et værdigt og godt forløb.</p> <p>Der er fokus på håndhygiejne og infektionshygiejne, og hygiejnesygeplejersken har netop undervist medarbejderne endnu en gang. I næste uge skal der være hygiejneuge.</p> <p>Beboertilfredsheden drøftes løbende, og der har i den forbindelse været fokus på måltidet og omgangstonen.</p> <p>I forhold til medarbejdertrivsel er der kørt AMK-forløb på alle afdelinger, og en konsulent har været ude for at afdække problemstillinger og har lavet indsatser på denne baggrund. Der er arbejdet med kommunikation, information og overlevering fra vagt til vagt.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i fokus i kvalitetsarbejdet, samt at de udvalgte emners indhold afspejler plejecentrets risikofaktorer.</p>	

<p>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?</p>	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander, fem afdelingsledere, en sygeplejefaglig leder samt en serviceleder. Derudover er der en tværgående fysioterapeut og to tværgående ergoterapeuter. Både terapeuter og pædagoger indgår i plejen i plejecentrets demensenhed.</p> <p>Der arbejdes på at lave gode tværfaglige konferencer med deltagelse af relevante fagligheder, herunder sygeplejersker, relevante medarbejdere og ledelse i den udstrækning, der er mulighed for det.</p> <p>Der er ansvarshavende medarbejdere i alle vagtlag, og der er sat ind med en ekstra vagt fra klokken 14, således at der er overlap imellem dagvagt og aftenvagt.</p> <p>I øjeblikket arbejdes der på at udvikle introduktionsforløbet til nye medarbejdere.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at der i organiseringen på plejecentret er fokus på at sikre gode muligheder for at arbejde i et tværfagligt miljø.</p>	

<p>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?</p>	<p>Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til plejecentrets omgangstone, samt hvordan fællesarealerne fremstår i forhold til renlighed og ryddelighed.</p>

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder kommunikerer på en respektfuld og anerkendende måde til beboeren. Der tales om hverdagsagtige ting. Det er tydeligt, at beboeren nyder dialogen med medarbejderen. Beboeren griner og smiler, mens hun modtager hjælpen.</p> <p>Beboeren er ikke helt realistisk i sine udmeldinger. Beboeren korrigeres ikke, og medarbejderen smiler blot venligt til beboeren og forsøger at aflede med mere relevant dialog, som beboeren magter at følge.</p> <p>Beboeren glæder sig ved at tale om sine ting i boligen. Medarbejder lytter opmærksomt herpå og roser beboeren for de mange fine ting, hun har.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje.</u></p> <p>Medarbejder ringer på døren og beder tilsynet om at vente. Medarbejder informerer om tilsynets tilstedeværelse og indhenter accept fra beboer.</p> <p>Kommunikationen er venlig og imødekommende, og medarbejder benytter beboers navn i dialogen. Der kommunikeres om små daglige gøremål og dagens middag. Medarbejder anvender ros og anerkendelse i dialogen.</p> <p>Anden medarbejder kommer ind i boligen, hilser på beboeren, og snart er der en livlig dialog.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderne tiltaler beboer på en stille og rolig måde, berører beboer på kinder og vækker beboer blidt. Medarbejderne taler i en støttende og anerkendende tone, hvor der benyttes opmuntring og humor under plejen. Ved hver tiltale benyttes beboers navn, og dialogen bruges til at fastholde beboers fokus. Medarbejderne taler stille og roligt indbyrdes sammen omkring, hvorledes hjælpen skal foregå, der hersker en værdig og respektfuld dialog, hvor der ikke tales hen over hovedet på beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen informerer beboeren om alle sine handlinger, inden disse udføres. Flere gange udtrykker beboeren, at hun selv har udført plejen. Hertil svarer medarbejderen på en venlig måde, at hun blot lige vil hjælpe med det sidste. Beboeren modtager hjælpen uden yderligere indvendinger.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder informerer om de forskellige tiltag under plejen, I forhold til tøjvalg viser medarbejder forskellige valgmuligheder, og sammen findes det rette sæt tøj. Der spørges ind til beboers ønsker, blandt andet til om beboer ønsker parfume, og om gardinerne må trækkes fra. Da beboer kommer ud i køkkenet og skal have morgenmad, spørges ind til morgenmadsønsker, og om beboer ønsker at have sit forklæde på, medarbejder henter dette. Forklædet viser sig at være snavset, og medarbejder henter et rent viskestykke i stedet for til beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Da plejen er påbegyndt, observerer medarbejderne, at beboers hygiejniske tilstand kræver et bad.</p>

	<p>Beboer spørges ind til, om der er i orden med et bad i stedet for pleje i sengen. Medarbejder benytter faglige argumenter i sin dialog med beboeren og forklarer, hvorfor et bad er nødvendigt. Beboer indvilger i dette. Beboer spørges ind til morgenmåltidsønsker, beboer kan umiddelbart ikke selv komme i tanke om, hvad hun ønsker, og medarbejder foreslår varm havregrød med kanel og varm chokolade. Beboer tilkendegiver, at dette forslag ønskes.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang. Beboeren inddrages, hvor det er muligt - eksempelvis gives beboeren mulighed for selv at vaske sig i ansigtet og under armene. Beboeren har svært herved, men får den nødvendige støtte. Medarbejder anerkender beboeren for det, hun selv magter. Medarbejder motiverer beboeren til selv at børste tænder, mens medarbejderen ordner praktiske gøremål i boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder inddrager beboers ressourcer under plejen, fx opfordres beboer til at vende og dreje sig under den nedre pleje i sengen. Beboer bliver liftet op i kørestol og kørt ud foran håndvasken, hvor beboer selv klarer den øvre pleje. Medarbejder tilser beboer løbende og guider og støtter indimellem. Morgenmaden indtages i køkkenet, hvor beboer efter eget ønske har sagt, hvordan denne ønskes. Brødet er anrettet i små kurve, smør og honning i små beholdere, kaffe og saft på kander. De hygiejniske regler overholdes og et rehabiliterende sigte imødekommes.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u> Medarbejderne inviterer beboer til at deltage i plejen og derved anvende egne ressourcer. Beboer er ikke altid interesseret i at medvirke, men med støtte fra anden medarbejder indvilger beboer. Under morgenmadssituationen inddrager medarbejder beboers ressourcer løbende på relevant vis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen mellem beboere og medarbejdere er respektfuld og anerkendende, samt at beboernes selvbestemmelse sikres på en særdeles tilfredsstillende måde.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder tilbyder og udfører plejen på en stille og rolig måde og i et tempo, der er afstemt beboerens behov. Medarbejderen udviser tålmodighed i sin arbejdsgang. Der forekommer ingen forstyrrelser, mens plejen udføres.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder finder håndklæder, bleer og andre ting til plejen i sengen frem, før denne igangsættes.</p>

	<p>Medarbejder forlader boligen for at hente en medarbejder, som skal hjælpe med liftning. Afbrydelsen er ganske kort og virker umiddelbart ikke forstyrrende, idet dette foregår stille og roligt.</p> <p>Tilsynet bliver efterfølgende oplyst, at telefonen ikke anvendes til at ringe efter anden medarbejder, da denne er i uorden.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Den ene medarbejder finder tingene frem til plejen, tingene lægges på hygiejnebordet, således at det er nemt for medarbejder at nå tingene. Telefonen ringer flere gange og virker forstyrrende gennem hele observationsstudiet. Den ene medarbejder forlader boligen kortvarigt for at besvare kaldet. Medarbejderne samarbejder omkring plejen, den ene medarbejder er den udøvende og diagerer forløbet på en rutineret og professionel måde. Medarbejder skønner, at nogle af plejeopgaverne kan udføres efter morgenmaden, således at beboer får sin morgenmad i rette tid.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der sker tilfredsstillende organisering af hjælpen til den personlig pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at gentagne telefonopkald virker forstyrrende under hjælpen til personlig pleje.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder reder seng, rydder op og lægger tøj til vask. Boligen forlades således pæn og ryddelig.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder reder beboers seng, og vasketøj lægges i poser, de snavsede bleer og klude tages med ud fra boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Sengetøjet skiftes, vendelagen rengøres, borde sprittes. De øvrige praktiske opgaver udføres efter, at tilsynet har forladt boligen.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren har selv taget tøj på og giver udtryk for, at hun er færdig med dagens personlige pleje. Medarbejderen motiverer og guider beboeren på badeværelset. På en venlig måde motiveres beboeren til at få tøjet af og modtage hjælp til øvre og nedre personlig pleje.</p> <p>Medarbejderen observerer, at beboeren har behov for at blive smurt under brystet. Beboeren informeres om de observationer, som medarbejder gør. Da pleje er udført, går beboeren fra badeværelset og mener at være klar til morgenmad. Medarbejder fortæller beboeren, at hun mangler at få redt hår. Beboeren er optaget af at kigge på sit tøj i klædeskabet. Medarbejderen udviser tålmodighed og hjælper beboeren med at finde en trøje. Herefter motiveres beboeren på en venlig og guidende måde til at komme med ud på badeværelset igen og få ordnet de sidste ting omkring den personlige pleje. Under hjælpen til personlig pleje anvender medarbejderen handsker og spritter eller vasker hænder, når det er relevant. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen har neglelak på og glemmer at spritte hænder, inden boligen forlades.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder iklæder sig forklæde og handsker. Den nedre pleje udføres i sengen. Medarbejder skifter handsker relevant og spritter hænder korrekt. Medarbejder gør klar til liftning, men mangler en anden person til liftning. Medarbejder aftager forklæde og handsker, vasker hænderne og forlader boligen for at hente anden medarbejder.</p> <p>Medarbejderne kommer ind i boligen kort tid efter. Medarbejderne tager handsker på og den ene medarbejder tager også forklæde på.</p> <p>Efter liftning af beboer, aftager anden medarbejder handskerne, spritter hænderne og forlader boligen.</p> <p>Den første medarbejder hjælper og støtter med den øvre pleje, som foregår på badeværelset foran håndvasken. Efter plejen sikrer medarbejder, at beboer får sine smykker og briller på. Beboer køres ud i køkkenet, hvor der er dækket op til morgenmad. Beboer får morgenmaden serveret efter eget ønske, og dagens avis lægges frem.</p> <p>Tilsynet reflekterer over, at der arbejdes med to medarbejdere i forhold til forflytningen, idet der er rette hjælpemidler og installeret loftlift i boligen. Tilsynet bliver oplyst, at der på Klarahus pt. arbejdes med to personer til alle forflytninger.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i sengen:</u></p> <p>Medarbejderne tager forklæder og handsker på. Den ene medarbejder udfører den nedre pleje, mens anden medarbejder støtter under plejen. Medarbejderne opfordrer beboer til bad, da dette ud fra et fagligt skøn vurderes tiltrængt. Beboer liftes over på bækkenstol og køres ud på badeværelset, hvor badet udføres med hjælp fra en medarbejder. Der anvender medicinsk shampoo, og medarbejder er opmærksom på beboers hud.</p> <p>Beboer liftes tilbage i sengen og hjælpes med påklædning. Medarbejderne arbejder rutineret med liftning mellem de forskellige opgaver og anvender sengens indstillinger og vendelagen korrekt.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på relevant handskeskift mellem opgaverne samt vask af hænder løbende under plejen og før boligen forlades.</p> <p>Efter påklædning liftes beboer op i kørestol og køres ud i køkkenet, hvor morgenmaden serveres. Medarbejder sætter sig ved siden af beboer ved spisebordet og hjælper beboer med maden.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte udføres på en meget tilfredsstillende måde med fokus på beboernes individuelle behov og ønsker.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der i et enkelt tilfælde ikke sker overholdelse af de gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer er renholdte og ryddelige.</p> <p>Hver afdeling er indrettet med sin egen farve - eksempelvis i form af farve på møbler og billeder på væggene. Formålet hermed er at skabe genkendelighed for beboerne.</p> <p>På afdelingernes vægge hænger glaslignende plancher, hvorpå der er skrevet små positive hilsner og refleksioner over livet.</p> <p>På nogle afdelinger ses blomster på bordene, og årstidernes frugter ligger og pynter på bordene. Andre borde er mere sparsomt dækket af hensyn til beboernes særlige udfordringer.</p>

	<p>Tilsynet observerer, at en medarbejder får en hyggelig snak med et par beboere om borddækningen og de minder, dette vækker.</p> <p>Der ses opslag med tilbud om aktiviteter. Der ses tilbud om aktiviteter formiddag og eftermiddag fra mandag til fredag.</p> <p>Der ses opslag om Høstfest og dagsorden til beboerrådsmøde.</p> <p>Fællesarealers indretning inspirerer til socialt samvær.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Tilsynet observerer, at der fra afdeling til afdeling er forskel på, hvorledes medarbejderne har fokus på dialogen og interaktionen med beboerne.</p> <p>På nogle afdelinger observeres flere eksempler på interaktion mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Eksempelvis observeres følgende i form af hyggelig dialog eller mindre aktivitet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • På en afdeling observeres det, at medarbejderne ofte henvender sig til beboerne og får en lille snak. En beboer går syngende rundt på fællesarealet. Medarbejdere henvender sig ofte til beboeren og spørger, om hun har det godt. Beboeren nikker bekræftende. Medarbejder synger sammen med beboeren. Beboeren smiler, synger med og beroliges herved. • En rengøringsassistent møder en beboer, som kommer ud fra boligen. Rengøringsassistenten hilser venligt på beboeren, som signalerer, at hun gerne vil have et knus, hvilket hun får uden tøven. • I guidning af beboerne anvendes kropssprog og fysisk berøring. Beboerne følges eksempelvis til en handling ved, at medarbejder tager beboeren i hånden. • Beboerne tilbydes kaffe og kolde drikkevarer som afledning og social aktivitet. • En beboer slapper af liggende på en sofa på fællesarealet. • En beboer og en medarbejder sidder sammen omkring morgenmåltidet. Medarbejder fortæller at altid spiser morgenmad med beboeren. • En beboer foreslår sin medbeboer, om de skal se en film sammen. Medbeboer takker ja hertil, og medarbejder spørges, om hun vil sætte en god film på. Medarbejder oplyser til tilsynet, at der er lidt stille på afdelingen i dag, da flere beboere er i aktivitetscentret, og andre er på bustur. Tilsynet observerer, at omgangstonen med beboerne på afdelingens fællesareal er venlig og positiv. En medarbejder anvender humor og får en beboer til at grine højt. • I et afdelingskøkken sidder en beboer og spiser morgenmad - medarbejder sidder over for beboer og spiser en ostemad, der er god stemning. • En beboer er i afdelingskøkkenet for at skrælle kartofler. En medarbejder skal tilberede mad senere til hele afdelingen, og kartoflerne skal indgå i retten. <p>På nogle afdelinger observeres kun ganske sparsom interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Medarbejderne går til og fra forskellige opgaver eller er optaget af gøremål i boligerne.</p> <p>På en afdeling sidder beboerne for sig selv. Nogle sover andre ser TV.</p> <p>På anden afdeling sidder to beboere med en kop kaffe og ser morgen TV. I køkkenet sidder en beboer med sin kaffe.</p> <p>På en afdeling henvender tilsynet sig til en medarbejder og stiller et par spørgsmål. Medarbejderen oplyser, at hun er i særlig jobordning og på tilsynstidspunktet alene på afdelingen i en time, da kolleger er til møde. Tilsynet bemærker, at medarbejderen har sprogvanskeligheder, og derfor endnu ikke kan føre en samtale på dansk.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealer fremstår ryddelige og renholdte. Fællesarealers indretning er afstemt målgruppens behov.

Tilsynet vurderer, at der på afdelingsniveau er stor forskel på, hvorledes der sker dialog og interaktion 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>Beboerne giver generelt udtryk for at trives på plejecentret.</p> <p>Beboerne fremhæver blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oplever, at tiden bidrager til glæden ved at bo på plejecentret. Nyder daglige cykelture og deltagelse i aktivitetscentret • Nyder rammerne omkring boligen. Beboer glæder sig over ture til børnehaven • Medarbejderne er søde, man bliver behandlet godt. Beboer kan leve det liv, beboer ønsker. Oplever at blive bakket op af medarbejderne • Man kan komme og gå, som det passer en. Medarbejderne er ualmindeligt søde • Beboer oplever opbakning fra medarbejderne <p>Et par beboere oplever mindre tilfredshed med maden, som beskrives ensformig.</p> <p>En beboer finder det svært, når medbeboere dør. Derudover oplever beboer, at plejecentret er et godt sted at bo efter omstændighederne.</p> <p>En beboer synes, at det er svært at bo sammen med demente medbeboere, når man selv er mentalt velbevaret. Beboer glæder sig over muligheden for selvstændigt at kunne køre ture ud af huset på sin el-scooter.</p> <p>En beboer er generelt tilfreds. Pårørende oplyser, at beboer ikke altid er tilfreds, da det kan være svært at få medarbejderne til at efterkomme beboers ønsker. Fx i forhold til sengeredning.</p> <p>En beboer er generelt glad for at bo på plejecentret. Der er dog mange lange dage, specielt i weekenden er der meget stille. Der er flere dage, hvor medarbejderne ikke kommer ind i boligen, kun en gang om ugen til skift af sengetøj.</p> <p>En beboer oplever at være lidt ensom. Der er ikke mange at tale med på plejecentret, da medbeboere er dårlige.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever medindflydelse og selvbestemmelse.</p> <p>En beboer oplever, at der bliver lyttet, når han udtrykker behov. Beboer nævner eksempel med situation, hvor han følte sig dårlig. Der blev lyttet og reageret hurtigt. Beboer oplever, at man selv bestemmer sin døgnrytme.</p> <p>En beboer fortæller, at han hver dag henter noget særligt morgenbrød og lægger det i sit eget køleskab, så han er sikker på, at der er til den efterfølgende dag. Beboeren finder denne aftale med medarbejderne som rigtig god.</p> <p>En beboer fortæller, at han ikke bryder sig om at spise i fællesarealet. Dette respekteres. Beboer er ved tilsynets ankomst ved at tage sin medicin og fortæller, at han får den tid, han har brug for.</p> <p>En beboer beskriver medindflydelse gennem deltagelse i beboerrådet.</p>

	<p>En beboer oplever selv at bestemme i sin hverdag. Fx sengetid og hvornår man vil op om morgenen. Medarbejderne er gode til at komme med forslag til aktiviteter. Sætter pris på, at medarbejderne er opsøgende.</p> <p>En beboer oplever ikke at blive spurgt omkring praktisk hjælp, men har en god dialog med medarbejderne omkring hjælp til støttestrømper, nogle dage vil beboer ikke have dem på.</p> <p>En beboer oplever at blive spurgt om mange ting. Oplever, at der rettes henvendelse til vedkommende, fordi de andre ikke kan give så meget udtryk for deres mening.</p> <p>En beboer oplever at have medbestemmelse, idet der ikke er nogen, der bestemmer over beboeren på plejecentret. Beboer bestemmer i egen bolig, ligesom til- og fravalg respekteres. Beboer er glad for, at hun gives mulighed for at ryge sine to cigaretter om dagen.</p> <p>En beboer oplever selvbestemmelse - eksempelvis i forhold til sin morgenmad, hvorfor hun har ønsket noget særligt, som hun får.</p> <p>Klippekortsordningen:</p> <p>En beboer beskriver brug af klippekort i forbindelse med bankbesøg.</p> <p>En beboer er ikke bekendt med klippekortsordningen, men fortæller, at medarbejderne skal komme og hjælpe hende med at pakke sit vintertøj ud og lægge det på plads.</p> <p>En beboer er bekendt med klippekortsordningen og har brugt den til at have en medarbejder med på hospitalet.</p> <p>En beboer mener ikke, at der er tid til brug af klippekortet.</p> <p>En beboer fortæller, at han har et godt netværk, som han laver en masse aktiviteter med og derfor ikke har brug for yderligere tilbud.</p> <p>En beboer har bevidst fravalgt brug af klippekortet.</p> <p>Flere beboere kan på grund af hukommelsesmæssige udfordringer ikke svare på spørgsmål herom.</p>
<p>Tryghed</p>	<p>Beboerne oplever tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>Et par beboere finder tryghed ved at låse deres dør, så medbeboere ikke kan komme ind i boligen.</p> <p>En beboer bruger nødkald og oplever, at medarbejderne kommer og spørger, hvad der er galt. Nødkaldet bruges dog sjældent. Medarbejderne kommer hurtigt.</p> <p>En beboer fortæller, at hun er blevet overfaldet af tidligere beboer. Sagen er drøftet med ledelsen, og der er sket handling på situationen. Beboer er tryk i hverdagen nu.</p> <p>En beboer oplever tryghed ved, at der altid er en medarbejder, når man har brug for hjælp.</p> <p>En beboer føler sig tryk og oplever, at dette skyldes medarbejdernes handlinger og adfærd.</p> <p>En beboer oplever, at hun har en tryk hverdag. Det er trykt, at beboer har sin telefon, så hun kan ringe til familiemedlemmer.</p> <p>En beboer oplever at være tryk på plejecentret. Det er rart at vide, at nattevagterne lige kigger ind for at se, om alt er, som det skal være. Beboer fortæller dog, at nødkald en gang imellem ikke virker. Beboeren har efter aktivering af nødkald ventet en time på hjælpen. Beboeren fandt dette utilfredsstillende og klagede herover.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.</p>	

Tilsynet vurderer, at det er med nogen forskel, hvorvidt beboerne kan henvise til aktiviteter i forhold til klippekortsordningen. Nogle beboere har hukommelsesmæssige udfordringer og kan således ikke redegøre herfor. Tilsynet anerkender, at der kan være tale om brug af klippekortet, uden at dette nødvendigvis italesættes som sådan over for beboerne.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle beboere giver udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for. Nogle beboere har kendskab til klagemulighederne, mens andre beboere ikke kan svare herpå på grund af hukommelsesmæssige udfordringer.
Praktisk støtte	Beboerne er generelt tilfredse med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte. En beboer oplever, at der for sjældent bliver støvsuget møbler. Anden beboer er ikke tilfreds med rengøringen, da der er for kort tid til opgaven, derved er der ikke tid til kroge og vindueskarme. Tilsynet observerer, at boliger generelt er renholdte. Enkelte boliger trænger til aftørring af støv og en bolig har lugtgener. Tilsynet konstaterer, at forholdsvis mange rollatorer og kørestole trænger til rengøring.
Personlig pleje	Beboerne beskriver generelt, at de oplever tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. Beboere fremhæver, at aftaler om eksempelvis ugentligt bad overholdes. Hvis der er ændringer informeres beboerne herom. Tilsynet observerer, at beboerne generelt er soigneret. Tilsynet observerer, at der er lugtgener omkring en beboer og i dennes bolig. Tilsynet taler med medarbejder herom. Medarbejder fortæller, at beboeren selv klarer personlig pleje og toiletbesøg/brug af kolbe. Tilsynet opfordrer til, at der fagligt reflekteres over, hvorledes beboeren kan motiveres til at modtage mere hjælp til personlig pleje. Der opfordres ligeledes til særligt fokus på renholdelse af boligen.
Kontinuitet i plejen	Beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten og kontaktpersonsordningen. Beboerne beskriver generelt, at de møder mange forskellige medarbejdere. Eksempelvis udtrykker en beboer at have kendskab til, at plejecentret har rekrutteringsvanskeligheder. Anden beboer oplever stor udskiftning i medarbejdergruppen. Beboeren beskriver, at når det ikke er de faste medarbejdere, er der ofte problemer med servering af maden. En tredje beboer oplever, at medarbejdere og afløsere er gode til at præsentere sig, men at det ofte er nødvendigt at fortælle, hvilken hjælp man har brug for. En fjerde beboer oplever, at der særligt i sommerperioden har været mange forskellige medarbejdere. Tre beboere beskriver god kontakt til kontaktpersonen, mens andre ikke mener at have en sådan eller ikke kan redegøre herfor på grund af hukommelsesmæssige udfordringer. En beboer oplever, at medarbejderne har for travlt. De har ikke tid til at gå i dybden med samtaler, og det er meget sjældent, at medarbejderne har tid til at tage en snak. Det er beboers oplevelse, at medarbejderne hele tiden er på vej videre.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, de får den hjælp, de har behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring. Tilsynet vurderer, at plejecentret har en udfordring i forhold til at sikre renholdelse af hjælpemidler.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer, at der i forhold til en konkret beboer bør rettes et fagligt fokus på beboerens egenomsorg og mestringen af denne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at de møder mange forskellige medarbejdere. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt har svært ved at beskrive kontaktpersonsordningen.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer og sætter pris på at kunne gøre det, de selv magter.</p> <p>Eksempelvis beskrives følgende:</p> <p>En beboer har aftalt med medarbejderne, at så længe han selv kan, skal han, men er samtidig indstillet på, at medarbejderne en dag må tage over.</p> <p>En beboer har netop været i bad og glædede sig over, at det gik meget godt, og han selv kunne klare store dele heraf.</p> <p>En beboer glæder sig over sine mentale ressourcer og kan ved hjælp af el-scooter komme rundt uden hjælp. Beboeren fortæller, at han selv styrer sin medicin, kontakter læge og ambulante kontroller på hospitalet. Beboeren oplever lidt, at den rehabiliterende tilgang har taget overhånd, hvor der næsten nogle gange tøves med at give en hjælp, fordi tilgangen er, at beboerne selv skal. Dette mener beboeren, er helt misforstået.</p> <p>En beboer går til gymnastik, men mener, at det fortsat er lukket grundet sommerferie.</p> <p>En beboer holder selv struktur i boligen. Reder seng og lægger tøj på plads. Beboer deltager i aktiviteter - dog ikke gymnastik, da beboeren aldrig tidligere har interesseret sig herfor. Beboeren går tur hver dag.</p> <p>En beboer deltager i mange aktiviteter som banko, koncerter, spil, film, sang, ture og maling.</p> <p>En beboer holder sig i gang med at læse lidt og se lidt TV. I forbindelse med badet klarer beboer selv de ting, hun kan. Beboer går til gymnastik to gange om ugen og er ved at genoptræne sin skulder.</p> <p>En beboer er meget bevidst om at bruge egne ressourcer så længe som muligt. Beboer vasker sig selv hver dag og tager selv tøj på. Det tager sin tid at blive klar, men det er det værd.</p> <p>Beboer går ikke til træning, men hver formiddag og eftermiddag går beboer en lille tur på gangen, inden der skal spises frokost.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at der generelt kommunikeres i en respektfuld tone. Eksempelvis beskrives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Man kan tale på forskellige måder med medarbejderne - med nogle er det med den humoristiske tilgang og andre en mere seriøs tilgang • Medarbejderne er hjælpsomme og søde. Der tales pænt og respektfuldt • Medarbejderne er venlige og imødekommende • Medarbejderne er gennemgående rigtig gode at tale med, hvis der fx er noget, der ikke er, som det skal være • Altid et pænt og høfligt tonefald <p>En beboer fortæller, at de fleste medarbejdere taler i en respektfuld tone. Beboer oplever dog, at der er enkelte medarbejdere, som ikke taler pænt, og beboeren har bragt dette op i beboerrådet. Beboer fortæller, at det typisk har været vikarer og afløsere, som ikke har talt ordentligt til beboerne.</p> <p>En beboer oplyser, at vedkommende ikke har det nære forhold til medarbejderne, og at der aldrig tales privat.</p> <p>Et par beboere beskriver, at medarbejderne har travlt. En beboer finder det uhensigtsmæssigt, når medarbejdere italesætter, at de har travlt, da det bringer beboeren i forlegenhed.</p> <p>En beboer oplever, at tonen generelt er god på plejecentret, men har sagt fra over for en medarbejder, som talte uvenligt til beboer. Beboer fortæller, at medarbejderne har givet udtryk for, at beboeren ikke er den eneste med den oplevelse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Beboerne kan beskrive gode oplevelser i forbindelse med overgange mellem sektorer. Beboerne beskriver særligt gode oplevelser i forhold til indflytning på plejecentret.</p> <p>Eksempelvis husker en beboer den gode modtagelse på plejecentret. I samtalen ved indflytningen blev der givet mange relevante informationer om livet på plejecentret. Beboeren fortæller endvidere, at vedkommende skal flytte til anden bolig i forbindelse med reovering af plejecentret. Beboeren føler sig godt informeret herom og har set den nye bolig.</p> <p>En beboer kom fra hospitalet, da hun flyttede ind på plejecentret. Indflytning var god og behagelig, og beboer modtog de nødvendige informationer.</p> <p>En beboer har haft en del hospitalsbesøg og har oplevet gode overgange i den forbindelse. Ifølge beboer fungerer kommunikationen tilfredsstillende, således at relevante informationer overleveres mellem hospital og plejecenter.</p> <p>En beboer oplever ligeledes god modtagelse på plejecentret, men finder, at det tager tid at falde til.</p> <p>To beboere har mindre tilfredsstillende oplevelser i forhold til situationer med indlæggelse og udskrivning. En beboer oplever, at samarbejdet mellem plejecenter og hospital var meget dårligt.</p>

	<p>Beboeren blev udskrevet en søndag, og hospitalet havde ved udskrivelsen meget svært ved at få fat på plejecentrets personale. Anden beboer beskriver, at pårørende ikke blev informeret om, at beboeren var blevet indlagt.</p> <p>Flere af beboerne husker ikke detaljer omkring overgange mellem sektorer.</p>
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at fokus i øjeblikket er på den rehabiliterende tilgang, der starter fra morgenstunden, hvor beboerne på nogle afdelinger gives mulighed for at forsyne sig med det, de ønsker.</p> <p>Flytningen fylder meget på nogle afdelinger.</p> <p>Der er meget fokus på medicin, og den tværgående sygeplejerske laver medicinaudits. Medarbejderne er som sådan ikke bekendte med forbedringsindsatsen. Tilsynet vurderer, at baggrunden herfor skyldes, at plejecentret er på sit tidlige stadie i arbejdet hermed.</p> <p>Man er startet op med tavlemøder, og der er fokus på at få implementeret dem, så de kan fungere efter hensigten. Tavlemøderne skal på sigt afholdes dagligt. Der er forskel på, hvor langt den enkelte afdeling er nået i implementeringsprocessen. Det er medarbejdernes oplevelse, at tavlemøderne er et godt tiltag, der er tidsbesparende og giver et godt overblik over beboerne. Alle medarbejdere får på den måde overblik over alle beboere på den konkrete afdeling.</p> <p>Det nye produktionskøkken starter op den 1. oktober. Hver afdeling har fået tilknyttet en kok, som skal være afdelingens kontaktperson. Det nye produktionskøkken vil ligeledes medvirke til at frigive medarbejdertid på den enkelte afdeling, da det ikke længere er nødvendigt at bestille mad via ekstern leverandør.</p> <p>Plejecentret skal i gang med projektet vedrørende mad, der skal faciliteres af Meyers Madhus. Projektet kører over 18 måneder, hvor man samarbejder med Meyers Madhus om at forbedre indsatsen i forhold til mad og måltider.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har tilfredsstillende kendskab til emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>En god kommunikation er ifølge medarbejderne åben og anerkendende og tager udgangspunkt i den enkelte beboer. Det er vigtigt at kende beboeren og samtidig hele tiden bevare den respektfulde tilgange.</p> <p>På demensafdelingen er der fokus på en-til-en-kommunikation med beboerne, da dette kan skabe ro og velvære hos beboerne. Der arbejdes meget med et positivt og tydeligt kropssprog, tålmodighed og klarhed i den verbale kommunikation.</p>

	<p>Medarbejderne oplever, at der er en god tone og omgangsform medarbejderne imellem. Det er medarbejdernes oplevelse, at trivslen er god, og at man taler pænt med og til hinanden. En medarbejder fortæller, at medarbejderne i teamet har det godt sammen. Medarbejder har dog indtryk af, at medarbejderne i en anden gruppe har det svært med hinanden, og de er svære at komme ind på. Man hjælper hinanden på tværs af afdelinger, men kvaliteten af samarbejdet er forskelligt. En medarbejder udtrykker, at det er svært at udtale sig om, hvordan medarbejderne i de andre grupper har det.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>I forhold til selvbestemmelse fortæller medarbejderne, at det er vigtigt at tale med beboerne om ønsker og behov. For beboere, som ikke kan udtrykke sig, er det vigtigt at være opmærksom på beboernes kropssprog og mimik og aflæse den enkelte beboers velbefindende.</p> <p>Der udarbejdes så vidt muligt livshistorie for alle beboere, så man kan tage udgangspunkt i denne. Det er dog samtidig vigtigt at være opmærksom på, at de informationer, der er skrevet ind i livshistorien, ikke nødvendigvis er ubetinget gældende. Ønsker og behov ændrer sig løbende, og derfor er det vigtigt løbende at tale og aflæse beboerne i forhold til ønsker og behov.</p> <p>Samarbejde med pårørende kan ligeledes være værdifuldt i forhold til at blive bekendt med beboernes ønsker behov.</p> <p>Vedrørende klippekortet fortæller medarbejder, at dette bruges en gang om ugen. Det kan fx være historielæsning, gåture, manicuredag og hygge. Medarbejderne er af den klare overbevisning, at klippene bliver brugt efter hensigten. Beboerne har mulighed for at sparre sammen, således at de har mulighed for at lave en aktivitet af længere tids varighed.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de hver dag sørger for at orientere beboerne om dagens aktiviteter. Der er aktiviteter både formiddag, eftermiddag og aftenen. I weekenden er der ikke planlagte aktiviteter, men der får beboerne ofte besøg af pårørende.</p> <p>På plejecentrets demensenhed er der ligeledes daglige aktiviteter, som afholdes internt i enheden.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering er et stort fokus i hverdagen. Alt hvad beboerne selv kan, motiveres de til at gøre. Det kan fx være i forbindelse med den personlige pleje eller ved forflytninger. Beboerne er med i forbindelse med måltiderne, hvor de fx er med til at dække bord og rydde af, en gruppe af beboere bager indimellem. Af og til er der også beboere, som hjælper til med at lave mad.</p> <p>Der afholdes tværfaglige møder hver anden uge med fysioterapeut og ergoterapeut, hvor beboerne gennemgås med udgangspunkt i "trekanten". Der er demensfagligt møde hver uge eller hver anden uge på alle afdelinger. Dette gør sig ligeledes gældende på plejecentrets demensenhed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboerne gives medindflydelse og selvbestemmelse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>	

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed for beboerne er gode relationer. Det er vigtigt for mange beboere, at der er kontinuitet i hjælpen. Ensartethed og forudsigelighed samt at være rolig og tålmodig er ligeledes tryghedsskabende for beboerne.</p>

	<p>Såfremt en beboer har bekymringer i forhold til helbredet, er det vigtigt at tage sig tid til beboeren og at give udtryk for, at man lytter og handler på beboerens oplevelser. Medarbejderne fortæller, at det er blevet besluttet, at man altid er to medarbejdere omkring loftslifte og stålift. Ifølge beboerne skaber dette ligeledes tryghed for beboerne, da en medarbejder kan koncentrere sig om kommunikationen, og den anden medarbejder kan koncentrere sig om selve liftningen.</p> <p>I forhold til sikkerhed fortæller medarbejderne, at der arbejdes meget målrettet med at følge de hygiejniske retningslinjer, og at bruge de hjælpemidler der er til rådighed i relation til fx fald. Er en beboer faldet, laves en faldregistrering. Der sættes eventuelt ind med øget nattilsyn. Tryksår scores, og plejecentrets sygeplejersker er med i opstarten. Der samarbejdes med terapeuter i forhold til at finde de rigtige madrasser. Vedrørende smit-tespredning fortæller medarbejderne, at der gøres brug af værnemidler, og at de er bekendte med, hvordan de skal forholde sig. Der er fokus på, at beboernes nødkald fungerer. Medarbejder fortæller, at der har været gange, hvor nødkaldet ikke har fungeret. I den forbindelse blev der iværksat en procedure, hvor man besøgte beboerne en gang i timen. Det sker tit, at telefonerne ikke virker. Når telefonerne ikke virker, virker nødkaldet heller ikke.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer på baggrund af medarbejderes oplevelser omkring svigtende teknik omkring nødkaldet, at der er baggrund for særlig opmærksomhed herpå.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes efter en arbejdsplan. På en afdeling udarbejdes arbejdsplanen for næste dag om eftermiddagen dagen inden. På en anden afdeling udarbejdes arbejdsplanen om morgenen. Alle medarbejdere læser op på de beboere, de skal yde pleje hos.</p> <p>Der er overgange mellem vagttag fra eftermiddag til aften, således at der er mulighed for, at vagterne kan overlevere vigtige informationer til hinanden. Der er dog ikke overlap om morgenen. Nattevagten skal derfor eventuelt bruge ekstra tid til overlevering, eller dagvagten skal møde ind lidt tidligere. Alternativt må man orientere sig i dokumentationen.</p> <p>En personlig pleje forberedes, inden plejen påbegyndes. Det vil sige, at medarbejder forsyner sig med de hjælpemidler, der skal bruges. Beboer orienteres løbende gennem hele plejeforløbet.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de bliver forstyrret i plejen, når en kollega skal have hjælp til liftning. Man forsøger dog at planlægge om morgenen, hvornår de forskellige beboere skal liftes, således at medarbejderne er opmærksomme på, hvornår der er brug for deres hjælp. Det er dog muligt at give telefonen til en kollega, når man skal yde hjælp til pleje hos en beboer, der har behov for ro og ubetinget opmærksomhed.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de har et godt tværfagligt samarbejde med nogle arbejdsgange, der giver gode muligheder for dette. Medarbejderne fortæller, at de er blevet meget bedre til at tale om palliativ pleje - og ligeledes til at tale med de pårørende om palliation.</p>

	Vedrørende ændringer i en beboers tilstand eller adfærd fortæller medarbejderne, at der tages værdier. Herefter kontaktes social- og sundhedsassistent eller sygeplejersker, og mulige indsatser drøftes med eventuel kontakt til læge. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for hjælp og sparring i forbindelse med observationer.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne oplever, at de er fortlørlige med dokumentationsopgaven. Det er forskelligt, hvorvidt der dokumenteres på kontor, på fællesareal eller i beboers bolig. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har den nødvendige ro til at dokumentere. Er der ikke ro på fællesarealet, kan man fortrække til kontor. Dette er der forståelse for hos kollegaer. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er gode muligheder for hjælp og sparring til at dokumentere korrekt og tilstrækkeligt. Medarbejderne fortæller, at man hjælper hinanden på tværs af fagligheder.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger findes på K-drevet og i VAR. Medarbejderne fortæller, at de ikke bruger VAR så meget. Oplevelsen er, at det virker bedre at henvende sig til en kollega. Medarbejderne er dog bevidste om, at VAR er et godt og brugbart arbejdsredskab, men at de kan blive bedre til at bruge det. Medarbejderne ved, hvor instrukser og vejledninger findes, men det er ikke noget, de dykker meget ned i i hverdagen.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med dokumentationen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, at instrukser og App'en VAR er gode redskaber at orientere sig i, men anvender ikke disse konsekvent i hverdagen.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at der ligger besøgsplaner på alle beboere. Besøgsplanen er et godt arbejdsredskab, når man skal yde hjælp til pleje hos beboere, de ikke kender så godt. Derudover bruges besøgsplanerne meget i forbindelse med vikarer og afløsere, så de ved, hvilken pleje der skal ydes hos beboerne. Det er dog ikke på alle afdelinger, at man er god til at få vikarer til at orientere sig i besøgsplanen. En besøgsplan skal beskrive, hvordan tilgangen til beboer skal være. En medarbejder fortæller, at besøgsplanen skal indeholde detaljerede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af hjælpen gennem hele døgnet.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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

For en god ordens skyld vil jeg blot melde tilbage, at vi ikke har kommentarer til tilsynsrapporten.

Med venlig hilsen

Britt-Marie Sølvkjær
Centerchef
Klarahus

BILAG - FORMEL HØRING

Hørings svar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 11. september 2018 på Demenscentret Klarahus, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Rådet har noteret sig, at Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med relevante emner i fokus i kvalitetsarbejdet, samt at de udvalgte emners indhold afspejler Demenscentrets risikofaktorer. I organiseringen på Demenscentret er der fokus på at sikre gode muligheder for at arbejde i et tværfagligt miljø. Tilsynet vurderer endvidere, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Ældrerådet er naturligvis vidende om, at tilsynsvurderingen ved det forrige tilsyn lød på ”fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi” men er meget tilfreds med, at Klarahus Demenscenter har fulgt op sidste års anbefalinger, hvorved ovennævnte tilsynsvurdering af opnået.

Rådet tilslutter sig i øvrigt Tilsynets nuværende anbefalinger.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen
Formand

Lise Helweg
Formand Omsorgsudvalget

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.

