



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Demenscenter Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Interview med ledelsen.....	7
3.2 Observationsstudier.....	9
3.3 Interview med borgere.....	15
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere.....	18
4. Tilsynets formål og metode.....	23
4.1 Formål.....	23
4.2 Metode.....	23
4.3 Vurderingsskema.....	24
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	24
5. Yderligere oplysninger.....	25
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer.....	26
Om BDO.....	27

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23-25, 2700 Brønshøj

Leder: Charlotte Agger

Antal boliger: 122 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Christina Ryel Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov Senior Manager og sygeplejerske

Karin Kappel Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen, på meget tilfredsstillende vis, har iværksat tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at Pilehuset fortsat har et udviklingsarbejde for at sikre, at hele medarbejdergruppen har tilstrækkelig viden og arbejder, jf. de hygiejniske retningslinjer. Det er tilsynet vurdering, at Demenscenter Pilehusets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Tillige vurderes det, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske. Tilsynet vurderer, at organiseringen i forbindelse med de tre observationsstudier generelt er udført på meget tilfredsstillende vis. Det er dog tilsynets vurdering, at der under måltidet observeres en del uhensigtsmæssig støj fra elevatoren, som virkede forstyrrende på beboerne, og derved gjorde dem urolige

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje er tilfredsstillende, og at plejen generelt foregår i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog er der enkelte afvigelser i den hygiejniske udførelse, da en medarbejder håndterer urent vasketøj uden brug af værnemidler, samt at en anden medarbejder ikke får udført korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Tilsynet vurderer tillige, at udførelsen af den personlige pleje, i det ene observationsstudie, i perioder ikke har tilstrækkeligt fokus på at sikre beboerens blufærdighed i badesituationen.

Tilsynet vurderer, at Demenscenter Pilehusets indretning understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis. Det vurderes, at fællesarealerne fremstår rene, ryddelige og overskueligt indrettede. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende egne ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, på baggrund af interviews og observationer, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes rig mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med måltidets rammer.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboernes tilstand. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og at de kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og lokale dokumenter på intranettet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet Demenscenter Pilehuset:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet to medarbejdere ikke overholder de hygiejniske retningslinjer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at medarbejderne kender og anvender de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at der i det ene observationsstudie ses uhensigtsmæssig tilrettelæggelse af måltidet ved en uroskabende placering af beboere ved elevatoren.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvordan der kan skabes yderligere ro under måltiderne, ved fx ændring af brug af elevator i spiseperioden eller skærmmning af denne.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder, trods viden om beboerens blufærdighed, går ud og ind af boligen flere gange, imens beboeren er ved at modtage hjælp til nedre hygiejne. Beboeren er synlig fra gangarealet, og borgeren reagerer tydeligt på, at hoveddøren går op og i flere gange.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvordan beboernes blufærdighed sikres under den personlig pleje.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: I forbindelse med tilsynet i 2023 modtog Demenscenter Pilehuset anbefalinger i relation til hygiejne. Efter sidste års anbefaling har Pilehuset taget initiativ til at forbedre hygiejnen gennem auditeringer. Disse auditeringer indebærer, at medarbejderne observerer hinandens udførelse af opgaver, såsom personlig pleje eller praktiske opgaver. Efterfølgende diskuterer de risici og muligheder for forbedring af hygiejnen i disse situationer. Auditeringerne finder sted cirka hver 14. dag, og resultaterne dokumenteres i skemaer, som lederne indsamler og evaluerer. Denne proaktive tilgang har skabt en mere bevidst og ansvarlig holdning til hygiejne på plejecentret.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen beskriver, at Pilehuset siden sidste års temadag har haft fokus på at arbejde systematisk med personcentreret omsorg. Dette har resulteret i, at der i kvalitetsarbejdet er blevet udfærdiget arbejdsgangsbeskrivelser af de daglige indsatser, og hvordan beboerne kan inddrages på en personcentreret måde. Alle indsatserne er blevet formulerede til arbejdskort med korte beskrivelser. På kortene er der beskrevet selve indsatsen, fx 'udbæring af skrald og oprydning', og formål er formulerede på en motiverende måde, samt der er nogle sætninger medarbejderen kan benytte for at inddrage beboerne i indsatsen. Kortene skal medvirke til at synliggøre alle medarbejdernes indsatser i løbet af døgnet og støtte medarbejderne i at få udført indsatserne og gerne med medinddragelse af beboerne.</p> <p>Lederen beskriver, at arbejdsgangsbeskrivelserne på kortene ligeledes omfatter auditering på medicin, dokumentation og hygiejne. Lederen forklarer, at når medarbejderne får udleveret et kort med beskrivelse af auditeringsopgaven, bliver det mere legitimt for den enkelte medarbejder at føre audit på kollegaernes arbejde med dokumentation, medicin håndtering eller hygiejne.</p> <p>Lederen fortæller, at Pilehuset er i proces omkring brugen af kortene, og at der er tanker om, at kortene skal udvikles til at omfatte arbejdsgangsbeskrivelser i forhold til meningsfuld beskæftigelse, og inkluderende og tilknyttende aktiviteter til beboerne, der ligeledes er begreber fra personcentreret omsorg. For nuværende skal medarbejderne og ledelsen i gang med at evaluere alle arbejdsgangs-kortene.</p> <p>Sideløbende med arbejdet med arbejdsgangskortene fortsætter mange andre udviklingsprocesser, f.eks. arbejdet med utilsigtede hændelser (UTH). Lederen beskriver at UTH-arbejdet blandt andet har resulteret i ændring af medicin håndteringen, idet flere UTH'er omhandlede medicinudlevering.</p> <p>Pilehusets farmaceut, der doserer medicinen, har nu ændret sin praksis omkring opbevaringen af ugedoseringsæskerne til aflåste glasskabe i stedet for aflåste skuffer, så det nu er synligt for alle medarbejderne, om medicinen er udleveret til beboerne eller ej.</p> <p>Lederen fortæller ligeledes, at der er en udviklingsproces i forhold til maden på Pilehuset. Pr. første marts har køkkenet i Pilehuset overtaget al forarbejdning og madlavning af alle måltider. Lederen beskriver, at køkkenpersonalet er i fuld</p>

gang med at udvikle, hvordan maden skal udfærdiges med fokus på beboernes selvbestemmelse og individuelle valg. Lederen fortæller f.eks., at beboerne går i køkkenet, hvor der er etableret 'butikker', som beboerne kan vælge råvarer fra, der skal benyttes til aftensmåltidet. Pilehuset har ligeledes ansat en ernæringsmedarbejder, der udarbejder specialkost til beboere med dysfagi, hvor der er fokus på appetitlighed med f.eks. gulerod- eller majsforme, der indikerer indholdet af den bløde kost.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis har iværksat tiltag, som understøtter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Det er imidlertid tilsynets vurdering, at Pilehuset fortsat har et udviklingsarbejde med at sikre, at hele medarbejdergruppen har tilstrækkelig viden om, og at de arbejder, jf. de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Demenscenter Pilehuset er organiseret med en forstander, en souschef, seks afdelingsledere samt en farmakonom.

Lederen beskriver, at afdelingslederne arbejder med synlig ledelse ved, at lederne skiftevis har fremmøde i alle afdelinger, også i weekend- og aftenvagter. Når lederne er i weekend- eller aftenvagter, arbejder de ud fra metoden 'Demens Care Mapping' i egen afdeling, men de er ellers til rådighed for alle medarbejderne. Mapping-metoden omfatter detaljerede og systematiske observationer af, hvad der foregår eller ikke foregår mellem beboere og medarbejdere, og metoden skal benyttes som en kvalitetssikring af de udviklingstiltag, som Pilehuset arbejder med.

Ledelsen har ligeledes inddelt de forskellige ledelsesopgaver mellem sig, f.eks. har en leder påtaget sig alle sygemeldinger, og dermed også alle sygefraværssamtaler. Mens en anden leder har indtastning af alle auditskemaer, og dermed overblikket over medarbejdernes læringsbehov. Lederen forklarer, at denne fordeling af de mere administrationstunge opgaver giver afdelingslederne mere tid til den daglige faglige ledelse.

Lederen oplyser, at der er blevet oprettet et nyt undervisningslokale med en undervisningsduke. Medarbejderne kan nu træne anlæggelse af kateter og andre sygeplejeprocedurer ved hjælp af dukken. Derudover kan dukken også bruges til undervisning i kommunikation. Lederen har til hensigt at udarbejde en fast plan for fremtidig undervisning.

Pilehuset har stadig ansat mange iranske sygeplejersker og læger, der er i evalueringsansættelse for at opnå dansk autorisation. Lederen beskriver, at Pilehuset har mange succesfulde forløb, der har givet flere kompetente og kvalificerede medarbejdere end Pilehuset selv har kunne ansætte. Derfor overvejer lederen, at få flere forløb med evalueringsansatte, der efterfølgende kan ansættes på andre plejehjem.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Demenscenter Pilehusets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

<p>Emne:</p> <p>Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?</p>	<p>Data:</p> <p>Lederen ønsker, at tilsynet observerer 'tilstedeværelse i relationen'.</p> <p>Observationer af nærvær og tydelighed omkring tilstedeværelse eller afslutning af relationerne. F.eks. når en medarbejder forlader en beboer, gives en forklaring eller en besked om snarlig tilbagevendelse.</p> <p>Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.</p>
---	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne:</p> <p>Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne taler lavmeldt, og de henvender sig respektfuldt til beboeren i øjenhøjde. Beboeren er let sovende i starten af plejen, og vækkes med jævne mellemrum med et blidt 'Hejsa' eller 'Godmorgen'. Medarbejderne benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. F.eks. holder en medarbejder beboeren i hånden, og har øjenkontakt, mens den anden medarbejder udfører nedre hygiejne i sengen. I løbet af plejesituationen tiltales beboeren generelt ved fornavn, men tilsynet bemærker, at der ligeledes benyttes kælenavne, såsom 'søde ven' eller 'min ven'. Hvilket tilsynet efterfølgende har en dialog med medarbejderne om, der fortæller, at de normalt kun tiltaler beboeren ved fornavn.</p> <p>Medarbejderne er meget opmærksomme på at kommunikere kravsnedsettende ved f.eks. kun at inddrage beboeren sparsomt i forløbet af plejesituationen. Medarbejderne fremstår nærværende, og de giver deres fulde opmærksomhed til plejesituationen og taler kun sammen om plejerelaterede emner. Beboeren virker glad og veltilpas ved den rolige og lavmeldte kommunikation.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne har en venlig, imødekommende og omsorgsfuld tilgang til beboeren. Når medarbejderne og beboeren taler sammen, er medarbejderne opmærksomme på at være i øjenhøjde og have øjenkontakt med beboeren. Tilsynet bemærker, hvordan medarbejderne tilpasser deres kommunikation til beboerens lette og uformelle omgangstone.</p> <p><u>Observationsstudie nr. tre af Måltidet:</u></p> <p>Medarbejderne fordeler sig ved bordene, og tager initiativ til samtale og dialog. Medarbejderne fremstår nærværende i dialogen, og de griber brudstykker af beboernes samtale for målrettet at understøtte samtalen om maden. Der er dialog om, hvorvidt man er til højtbelagt smørrebrød eller almindeligt smørrebrød, som der serveres på tilsynsdagen, og der tales om nogle af beboernes tidligere beskæftigelse inden for restaurationsbranchen. Der observeres smil og grin ved bordene. En beboer ses mindre urolig under frokosten, og spørger flere gange, hvad der skal ske. En medarbejder sidder tæt ved beboeren, og tager beboeren i hånden, og klemmer beboeren om skulderen, hvilket beboeren beroliges af. En anden beboer, der er færdig med at spise, begynder at rejse sig, og en medarbejder spørger beboeren på rolig vis, om ikke de skal synge en sang. Beboeren sætter sig</p>
--	--

ned igen, og der synges nogle strofer fra en forårssang, hvilket beroliger beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne demonstrerer et dybt kendskab til beboeren, og de er opmærksomme på at bevare beboerens autonomi. Under plejeforløbet spørger medarbejderne løbende, om beboeren er okay, og om beboeren finder, at det er acceptabelt at få hjælpen. Beboeren nikker bekræftende flere gange, men én gang siger beboeren klart nej til at få børstet tænder. Medarbejderne respekterer dette svar, og de fortsætter med en anden del af plejen. Den anden medarbejder spørger efterfølgende, om der nu må gives hjælp til tandbørstning, og beboeren svarer klart 'ja tak'. Beboeren samarbejder gennem hele forløbet, og medarbejderne er løbende opmærksomme på at tilpasse informationen til beboeren, så denne inddrages på relevant vis. Det er tydeligt, at beboeren er tilfreds med hjælpen til redning og sætning af håret, som virker til at være beboerens sædvanlige frisure.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderen, som hjælper beboeren med badet, arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Beboeren ønsker at vente lidt med badet, hvilket respekteres af medarbejderen, som bliver i boligen og ser lidt tv sammen med beboeren. Da beboeren er klar, følges beboeren til badeværelset. Beboeren tilbydes at sidde på badestolen under badet, men beboeren ønsker at sidde på toilettet, hvilket medarbejderen efterkommer. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren og for at sikre sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Tilsynet observerer bl.a., at medarbejderen spørger ind til ønsker, f.eks. om beboeren vil have creme på ryggen, have deodorant på m.v.

Observationsstudie nr. tre af Måltidet:

Beboerne får tilbud om forskellige drikkevarer til måltidet. Nogle beboere vælger en øl, og andre beboere vælger vand med appelsinskiver i. Der serveres færdigsmurt smørrebrød, som præsenteres for beboerne, og beboerne vælger selv. Medarbejderne sørger for at tilbyde beboerne mere mad undervejs, og de respekterer, hvis beboerne ikke ønsker mere.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens sparsomme funktionsniveau. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet guidning og spejling for at ansøre beboeren til at medvirke mest muligt selv. F.eks. benytter en af medarbejderne spejling ved selv at vaske hænder samtidig med, at beboeren vasker hænder, eller medarbejderen løfter selv sin arm, når beboeren skal løfte sin arm. Beboeren formår selv at tage t-shirt på, og medarbejderne anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og roser beboeren for at forsøge at medvirke til påklædning. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsevne. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet anvisninger og tilpasset guidning, så beboeren kan medvirke. Beboeren guides til afklædning, og deltager efterfølgende aktivt i badet, hvor beboeren bl.a. gives bruseren i

hånden, og guides til selv at vaske håret. Ligeledes giver medarbejderen vaskeklude til beboeren, som selvstændigt vasker sig på overkroppen. Medarbejderen roser og anerkender beboerens indsats undervejs.

Observationsstudie nr. tre af Måltidet:

Frokosten er tilrettelagt med et rehabiliterende sigte. Beboere, der kan, går selv ned til spiseafdelingen i *Strædet*, og andre får hjælp til at blive transporteret i deres kørestol. Flere beboere deltager i klargøringen af måltidet ved at køre et rullebord med service og fad med smørrebrød hen til bordet. Beboerne får hjælp af en medarbejder via verbal guidning og spejling til at dække bord og folde servietter. Medarbejderne anerkender og roser den enkelte beboers initiativ og indsats. Der står kander på bordene, og på et bord står fadet med smørrebrød, hvorfra beboerne selv kan forsyne sig.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i de tre observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønske.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, der medbringes ved sengen sammen med en skraldespand. De to medarbejdere har en klar rollefordeling under plejen, og de skiftes til at være nærværende sammen med beboeren og til at udføre plejehandlingen. Medarbejderne indlægger små pauser i plejen, hvor de ikke udfører plejeopgaver, men i stedet klargør til næste plejeopgave, eller de klarer lidt praktiske opgaver. Dette virker til at være med til at skabe ro omkring plejeforløbet, så beboeren ikke bliver overstimuleret.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved to medarbejdere:

Den ene medarbejder finder rent tøj frem, og forbereder remedier til badet. Den anden medarbejder varetager praktiske opgaver i boligen i samme tidsrum som badet. Medarbejderen er flere gange ud og inde af boligen med affald, vasketøj, opvask.

Medarbejderen, der hjælper beboeren med badet, har fokus på beboeren, og plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov.

Observationsstudie nr. tre af Måltidet:

Beboerne tilbydes fællesfrokost i kælderens spiseafdeling i *Strædet*. Beboerne hjælpes løbende til spiseområdet af medarbejderne, og de guides på plads ved bordene. Ingen beboere sidder alene. Medarbejderne har en tydelig rollefordeling ved hvert bord, således skaber nogle medarbejdere ro ved at sidde roligt med be-

boerne, og andre medarbejdere serverer maden, og hælder drikke op til beboere, der har brug for hjælp hertil. Da alle beboere og medarbejdere har placeret sig ved bordene, observeres der ro under måltidet.

Det observeres, at to beboere er ankommet, før frokosten starter, og de får serveret mad, og begynder at spise, imens de andre beboere løbende ankommer, hvilket virker forstyrrende for de to beboere. Dertil ses enkelte forstyrrelser fra elevatoren, der åbnes og lukkes. Den ene beboer sidder med ryggen til elevatoren, og bliver urolig, og rejser sig op flere gange. Medarbejderen er hurtig til at få beboeren til at falde til ro igen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at organiseringen i forbindelse med de tre observationsstudier generelt er udført på meget tilfredsstillende vis. Det er dog tilsynets vurdering, at der under måltidet observeres en del u hensigtsmæssig støj fra elevatoren, som virkede forstyrrende på beboerne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Tilsynet observerer oprydning under plejesituationen, de øvrige praktiske opgaver varetages af medarbejderen, efter at tilsynet har forladt boligen.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Ved tilsynets ankomst til boligen var medarbejderne iklædt engangsforklæder. En medarbejder forbereder et bad til beboeren, mens en anden rengør boligen, herunder fjernelse af opvask og affald samt tømning af askebæger. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at medarbejderen, der udfører praktiske opgaver, håndterer vasketøj, efter at medarbejderen har aftaget engangsforklæde og engangshandsker. Den anden medarbejder minder medarbejderen herom, hvorefter medarbejderen går ud og vasker hænder. Medarbejderne er opmærksomme på en grundig udluftning, idet borgeren ryger en del.

Observationsstudie nr. tre af Måltidet:

Tilsynet observerer ingen udførelse af praktisk støtte under måltidet.

Personlig

støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen samt påtagning af støttestrømper. Medarbejderne påfører støttestrømper uden brug af hjælpemidler, i form af gli-destykke og gummihandsker, hvor det observeres, at strømperne glider forholdsvis let på, og sidder glat uden folder.

Efterfølgende går beboeren med støtte ud til vasken i badeværelset, hvor den øvre del af plejen foregår. Medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på hudproblematikker, og smører huden med fed creme.

Medarbejderne anvender korrekt brug af handsker, og udfører korrekt håndhygiejne ved alle handskeskift. Dertil anvendes engangsforklæde relevant i plejesituationen og ved sengeredning. Alle plejemedier, såsom vaskefade, sæbebeholdere og plejeborde vaskes og afsprittes efter endt brug.

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren tilbydes støtte til bad. Beboeren er meget blufærdig, og italesætter forud for badet, at det er grænseoverskridende at modtage hjælp til personlig hygiejne, hvilket medarbejderne tilkendegiver, at de godt kan forstå. Medarbejderne er nødt til at vente ad flere omgange, da beboeren ikke føler sig klar til badet. Beboeren følges til sidst på badeværelset, hvor beboeren modtager hjælp til bad af den ene medarbejder.

Tilsynet observerer, at den anden medarbejder, trods viden om beboerens blufærdighed, går ud og ind af boligen flere gange, imens beboeren er ved at modtage hjælp til nedre hygiejne. Beboeren er synlig fra gangarealet, og beboeren reagerer tydeligt på, at hoveddøren går op og i flere gange. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at det er nødvendigt at være to personer i boligen af hensyn til en hensigtsmæssig varetagelse af de praktiske opgaver, samt at døren til badeværelset stod åben af hensyn til tilsynets muligheder for observation.

Medarbejderen, der hjælper beboeren med badet, er opmærksom på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i forbindelse med badet, bl.a. er medarbejderen opmærksom på faldrisiko og på grundig soignering, observation og tørring af alle dele af kroppen. Medarbejderen er opmærksom på begyndende svamp mellem tærne samt grundig hudpleje.

I forbindelse med badet er medarbejderen iført engangsforklæde og foretager relevante handskeskift, men flere gange sikres der ikke afspritning af hænderne efter aftagning af handskerne.

Observationsstudie nr. tre af Måltidet:

En beboer, der har brug for støtte til at spise, har en medarbejder siddende ved siden af sig under hele måltidet. Medarbejderen er nærværende og opmærksom på beboerens behov, og tilbyder beboeren mad og drikke i et roligt tempo, der ses afstemt med beboerens mimik.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje er tilfredsstillende, og at den generelt foregår i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Dog vurderer tilsynet, at der er enkelte afvigelser i den hygiejniske udførelse, da en medarbejder håndterer urent vasketøj uden brug af værnemidler, samt at en anden medarbejder ikke får udført korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet vurderer tillige, at udførelsen af den personlige pleje, i det ene observationsstudie, i perioder ikke har tilstrækkeligt fokus på at sikre beboerens blufærdighed i badesituationen.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**Emne:**

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne ses rene og ryddelige. Samtlige fællesarealer, herunder dagligstuerne i afdelingerne, fremstår med hjemlig indretning som puder, plaid, blomster og pynteting. Der ses tilgængelige demensredskaber (dukke og kæledyr), som beboere sidder med i skødet, eller som er målrettet placerede i møblerne. Der ses en sansestimulerende massagestol placeret i en af stuerne, og der ses bænke på gangarealerne, som inviterer til et hvil eller en pause fra sociale sammenhænge.

Tilsynet bemærker, at der er forskellig musik i elevatorerne i løbet af dagen for at aflede evt. utryghed ved elevatoren. I flere af dagligstuerne er der indrettet hyggekrege med mindre spiseborde og sofaarrangementer.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne møder beboerne venligt og imødekomme, og i flere tilfælde med fysisk berøring, såsom et knus eller en arm om skulderen. Medarbejderne taler og bevæger sig roligt med et åbent kropssprog. Medarbejderne anvender en anerkendende kommunikation, hvor de viser, at de ser og hører beboerne ved at lytte og tale ind i det beboerne fortæller.

I afdelingen for Huntingtons Chorea (neurologisk demenssygdom) er der en rolig stemning og mange beboere på fællesarealerne. Der er tilgængelige medarbejdere, der interagerer med beboerne, og de understøtter beboernes behov for hjælp. Beboerne bevæger sig en del omkring imellem deres bolig og den fælles opholdsstue. Medarbejderne er opmærksomme på beboere, der opholder sig i egen bolig, og de kigger hyppigt ind til dem. Flere gange observerer tilsynet, hvordan medarbejderne på en meget venlig og imødekommende måde f.eks. siger; 'Skal jeg ikke lige hjælpe dig?', eller 'Jeg kigger ind til dig igen om lidt'.

Sociale aktiviteter

De lange gange i kælderen i Pilehuset er indrettede med diverse udstillinger i montre på væggene, som inviterer til samtaleemner om bl.a. eventyr, landskaber og dagligdagsting. På de to hovedgader i kælderen er der bl.a. indrettet biograf, tøjbutik, værtshus, slagter og kontorforsyning, hvor beboerne kan komme ned i et rigtigt 'bymiljø' og hente de ting, som der er brug for på afdelingerne. Da butikkerne åbner, er der flere beboere, der kommer ned sammen med medarbejdere og henter smørrebrød til frokosten hos slagteren og kolonialvarer til eftermiddagskaffen i afdelingen. Flere beboere observeres i *Dineren*, hvor de sidder i mindre grupper og spiser softice og drikker milkshake. Der observeres en livlig aktivitet, hvor beboerne ser ud til at nyde miljøskiftet fra afdelingen. I *Rottehullet*, som er byens værtshus, observeres to beboere der spiller billard med en medarbejder. Der noteres point på en tavle på væggen, og der er en munter stemning. Flere beboere sidder ved bordene nær billardbordet og ser på, imens de nyder en sodavand eller en øl. Ligeledes ses der aktivitet i konditoriet, hvor enkelte beboere er ved at få serveret et stykke kage og en kop kaffe.

I afdelingerne ses flere aktiviteter i løbet af dagen, både en-til-en aktivitet og aktiviteter i mindre grupper. Ved et bord sidder et par beboere og sorterer farver i et 1000 briks puslespil. Ved en sofagrube sidder nogle beboere og spiser popcorn og drikker saft, imens der lyttes til musik. Et andet sted i et hjørne af stuen sidder en medarbejder i ro og fred med to beboere. Medarbejderen er nærværende til stede uden at tale. Medarbejderen holder den ene beboer i hånden.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at Demenscenter Pilehusets indretning understøtter målgruppens behov på særdeles tilfredsstillende vis.

Det vurderes, at fællesarealerne fremstår rene, ryddelige og overskueligt indrettede. Det vurderes ligeledes, at der foregår en særdeles imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne, og at der er gode muligheder for deltagelse i socialt samvær og aktiviteter på plejehjemmet.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

Tilsynet har interviewet 12 beboere på Demenscenter Pilehuset. Flere beboere har, grundet kognitive udfordringer og hukommelsesproblematikker, kun kunnet svare sparsomt på spørgsmålene. Tilsynet har derfor suppleret med observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet.

Alle 12 beboere giver på forskellige måder udtryk for at være glade og tilfredse med at bo i Pilehuset. Ligeledes giver beboerne på forskellig vis udtryk for, at det er trygt, og at de kender huset og omgivelserne.

Beboerne udtrykker sig f.eks. således;

- *'Jeg er meget glad for at være her. Jeg føler mig tryk, og bliver passet på'.*
- *'Jeg har det godt nok her, jeg er for det meste tryk ved at bo her' (beboer smiler).*

En beboer, der ikke kan besvare spørgsmålene, udviser trivsel og er storsmilende. Borgeren taler samme sprog som en tilstedeværende medarbejder og de to har en snak på deres modersmål, imens de begge griner højt. Beboeren rækker flere gange ud efter medarbejderen og vil holde i hånden, hvilket medarbejderen imødekommer og medarbejderen sætter sig ned. Flere går forbi, og hilser på beboeren, som glædes over opmærksomheden.

På en anden afdeling har en beboer fødselsdag, og beboeren sidder storsmilende i spisestuen, hvor der er pyntet med flag og balloner.

Selvbestemmelse

Ti ud af 12 beboere er i stand til at udtrykke, at de oplever selvbestemmelse og stor indflydelse på deres hverdag på trods af de udfordringer, som demenssygdommen påfører dem. Beboere fortæller således:

- *'Jeg får lov til at hjælpe med mange ting. Jeg kan hjælpe andre - det gør mig så glad'.*
- *'Vi bestemmer begge to' (griner og refererer til kontaktpersonen).*
- *'Ja, det synes jeg. Jeg kan selv bestemme over mig selv, vi kan gøre næsten, hvad vi vil her'.*

Der observeres selvbestemmelse i flere tilfælde i samarbejdet mellem medarbejdere og beboere, f.eks. bliver en beboer inviteret til at gå med ind i sin bolig. Men beboeren rejser sig ikke, og tager ikke imod invitationen, hvilket respekteres af medarbejderen. En anden beboers brille sidder skævt, og en medarbejder spørger, om hun må rette brillen, hvilket beboeren giver lov til.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Flere af beboerne udtrykker tilfredshed med den hjælp, de modtager, og de mener, at kvaliteten af hjælpen er passende og opfylder deres behov.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de er aktive, og at de får støtte til at fortsætte med at gøre, hvad de selv kan. F.eks. fortæller en beboer, at vedkommende ofte hjælper med tøjvask og let rengøring.</p> <p>Ingen af beboerne har klager, og flere af dem tilkendegiver, at de ville henvende sig til en medarbejder, de har tillid til eller til ledelsen, hvis de skulle være utilfredse med noget. Som to beboere udtaler.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg ville bare tale med ham'</i>. Borger peger på tilstedeværende medarbejder. • <i>'Ja'</i> - en tilstedeværende medarbejder bekræfter, at beboeren er god til at sige til og fra i forhold til ønsker og behov.
---	---

<p>Observation</p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpassede og soignerede, hvilket observeres ved, at beboerne er iklædt tøj, der virker til at være i overensstemmelse med deres livsstil. F.eks. ses en yngre beboer med smart bæltetaske og nøglesæt i snor om halsen, mens en anden beboer kommer ud i fællesarealet efter badet i nystrøget skjorte og med rene kortklippede negle.</p> <p>Fem beboerinterviews foregår på fællesarealerne, hvorfor kun syv boliger observeres af tilsynet. De observerede boliger og hjælpemidler fremstår med redte senge, ryddelige og der er luftet ud.</p>
---------------------------	--

<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne tilkendegiver, at de oplever kontinuitet og faste medarbejdere omkring sig. Som to beboere beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Ja det er de samme, jeg kender dem, der kommer, hvis man har problemer, så kan man snakke med dem, det er rart'</i>. • <i>'Vi kender dem alle, der kommer ikke nogen vikarer'</i>. <p>En medarbejder hjælper en beboer, og udviser nærhed og omsorg. Efter at have assisteret beboeren siger medarbejderen; <i>"Nu går jeg hen og henter vand og kaffe, jeg kommer tilbage"</i>. Efter en stund vender medarbejderen tilbage med vand og kaffe i hånden.</p> <p>En anden beboer, der udviser uro, og som forsøger at forlade afdelingen, får støtte fra en medarbejder, der fungerer som beboerens kontaktperson. Efter en kort, beroligende samtale beslutter de to at følges ad ned til afdelingen igen.</p>
-------------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende egne ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, på baggrund af interviews og observationer, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p>Emne: Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Data: Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hvis man er ked af det, kommer de og siger, hvad er der galt med dig? Og så får man en snak'.</i> • <i>'Jeg har slet ikke oplevet andet, end at medarbejderne taler meget pænt til mig'</i> • <i>'De er flinke, de taler pænt, hvis der er nogen, der ikke taler pænt, så tager vi affære, for folk skal tale pænt her, det er mottoet'</i>
--	---

<p>Emne: Muligheder for at være social</p>	<p>Data: Flere beboere bekræfter deres deltagelse i plejehjemmets aktiviteter. En enkelt beboer udtrykker glæde ved at deltage i den tilbudte træning med fysioterapeuten. Alle beboerne beskriver et behageligt samvær med de andre beboere, hvilket også er blevet observeret af tilsynet på fællesarealerne. En enkelt beboer fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg kan godt lide musikarrangementerne'.</i> Beboeren peger på væggen, hvor der hænger flere diplomer fra ærteposekast og Besserwisser. <p>Tilsynet observerer flere afdelinger med hyggeligt samvær enten i små grupper, der taler sammen, eller ved fælles nærvær og tilstedeværelse. Flere steder støtter medarbejderne op om dialogen eller sidder tæt med beboerne.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes rig mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p>Emne: Mad og måltider</p>	<p>Data: Beboerne udtrykker stor tilfredshed med den mad, de får serveret både til frokost og til aften, og flere beboere beskriver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Den er god, maden er udmærket, hvis der er nogen, der ikke kan tygge maden, laver de noget andet mad til dem. Maden smager godt'.</i> • <i>'Maden er glimrende. Jeg er ikke så kræsen. Der er altid nok mad'.</i> • <i>'Maden er udmærket, der er ikke noget at klage over. Det er svært at lave mad til så mange, som spiser så forskellig mad, det kan man ikke forlange. Jeg spiser bare noget ekstra mad hos mig selv, hvis det er'.</i> <p>Flere af beboerne fortæller, at de ikke har ønsker til maden, som de ikke føler er blevet hørt. To af beboerne fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har ikke tænkt over, om man kan ønske noget til menuen. Jeg kan lide det hele. Jeg tror godt, at man kan få noget andet, hvis der er noget man ikke kan lide'.</i>
---	--

- *'Jeg ved det ikke, jeg har ikke haft brug for at komme med ønsker, og man skal jo ikke kræve for meget, det er jo besværligt for kokken'.*

Beboerne fortæller, at de oplever, at det er hyggeligt at spise sammen med de andre beboere:

- *'Det er godt at spise sammen med de andre'.*
- *'Jeg veksler lidt imellem at spise i boligen og i spisestuen. Det er alt efter, hvordan humøret lige er'.*

Enkelte af beboerne fortæller, at de efter eget ønske spiser i egen bolig.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med måltidets rammer.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der aktuelt arbejdes med hygiejne- og dokumentationsaudits. Medarbejderne beskriver, hvordan hygiejneauditeringerne blandt andet har medvirket til en opmærksomhed på, om handsker, plejeremmedier og linned ligger klar i skabene på beboerstuerne, så medarbejderne ikke skal forlade morgenplejen for at hente handsker eller sæbe.

Medarbejderne beskriver, at både sygeplejersker og sosu-assistenten har ansvaret for at udføre auditeringerne og at give kollegaerne tilbagemeldinger på deres observationer.

Medarbejderne fortæller, at de i samarbejde med farmaceuten har ændret medicinudleveringen ved at sætte ugeæskerne i glasskabe i afdelingerne. Glasskabene har billeder af alle beboerne, og da æskerne er synlige bag glaslågerne i skabet, er det synligt for alle, om medicinen er udleveret. Medarbejderne forklarer, at glasskabene har givet et bedre overblik over medicinen, og at det har bevirket, at der er færre fejl i medicinudleveringen.

Medarbejderne fortæller, at et andet udviklingsområde i Pilehuset er at inddrage beboerne i madlavningen i huset. Medarbejderne fortæller, at køkkenet har fokus på smag, lugt og udseende af maden. Når beboerne er medvirkende til at hente maden i kælderen, kan de se og føle på de madvarer, de skal spise. Når der ligeledes laves mad i afdelingerne, oplever medarbejderne, at beboerne er mere sultne, og glæder sig til at spise maden.

Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at der er udfærdiget forskellige arbejdskort med arbejdsgangsbeskrivelser eller arbejdskort, der angiver dagens opgaver. Medarbejderne fortæller, at arbejdskortene snarligt skal evalueres. Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever, at Demenscenter Pilehuset er en arbejdsplads med en høj grad af kvalitetsarbejde og mange tiltag. Medarbejderne fortæller, at de oplever det som meget betydningsfuldt, at de har mulighed til at bidrage og medvirke til kvalitetsarbejdet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende og nuanceret for emner i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de har fokus på i kommunikationen med beboerne, og de beskriver opmærksomhed i deres kommunikation og adfærd, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Benytte demensfaglig viden, når beboerne ikke kan fortælle, hvad de har brug for. • Give tid og udvise tålmodighed. • Kommunike kravnedsættende og respektere, når beboerne siger nej. • Sikre øjenkontakt og bruge sit eget kropssprog til spejling. • Aflæse kropssprog, signaler og mimik.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de sikrer inddragelse af beboerne gennem dialog med beboerne om deres ønsker og vaner. Hvis beboerne ikke er i stand til at udtrykke egne ønsker, aflæses deres adfærd, og der foretages en faglig vurdering. Medarbejderne beskriver, hvordan pårørende er vigtige bidragsydere i forhold til at fortælle beboerens livshistorie og præferencer. Medarbejderne fortæller, at livshistorien ofte kan være en indgangsvinkel til en god relation med beboerne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne forklarer, at de altid har fokus på beboernes ressourcer, og at de er opmærksomme på, at nogle beboere har sparsomme ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de kan få hjælp ved både en fysioterapeut eller en ergoterapeut, hvis der er brug for vejledning til forflytninger eller til en dysfagiscreening. Medarbejderne fortæller, at de beboere, der selvstændigt kan udføre deres personlige pleje, støttes og anerkendes i dette. F.eks. fortæller en medarbejder, at en beboer selvstændigt tager sokker på, hvilket medarbejderen roser og anerkender, selv om sokkerne sidder omvendt, da det ingen betydning har for beboerens komfort, men har stor betydning for beboerens oplevelse af selvstændighed. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de har fokus på hjemlighed, hvor man hjælper hinanden i alle dagens gøremål, og på den måde inddrager beboerne både til måltiderne eller ved tøjvask.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at det ofte er kontaktpersonen eller den, der har den bedste relation, der tager samtalen med beboeren og pårørende. Samtalen om livets afslutning tages helst i forbindelse med indflytning, men det afgøres individuelt. Medarbejderne redegør for, at de efterfølgende inddrager beboerens læge, og de beskriver beboerens ønske i Cura.</p>

Samarbejde

Medarbejderne fortæller, at der både er ansat fysioterapeut og ergoterapeut, der varetager den daglige træning og genoptræningsplaner, hvis beboere har været indlagt.

Medarbejderne beskriver, at der hver morgen holdes morgenmøder, hvor alle fagligheder er til stede. Morgenmøderne benyttes både til tværfaglig koordinering og til videredelegering af sundhedsfaglige indsatser, men også til at videregive daglige observationer om beboernes tilstande.

En gang ugentligt afholdes der triage med sygeplejersker og sosu-assistenten, hvor både studerende og de iranske læger og sygeplejersker i evalueringsansættelser ligeledes kan deltage. Til triagemøderne drøftes beboernes tilstande, og hvilke indsatser der skal tages op med plejhjemslægen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter kvaliteten i beboernes forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne redegør for faktorer med betydning for beboernes tryghed i hverdagen, og de tager udgangspunkt i Tom Kitwoods teori om personcentreret omsorg, hvor de beskriver at:

- Beboerne får tryghed ved, at de får hjælp af medarbejdere, som de kender.
- Medarbejderne er nærværende og opmærksomme i samarbejdet, og de aflæser beboernes signaler, hvis de ikke kan forklare sig verbalt.
- Beboerne oplever, at medarbejderne er tålmodige og lyttende.
- Beboerne tilbydes at være en del af fællesskabet.

I forhold til det sundhedsfremmende og forebyggende arbejde beskriver medarbejderne at have fokus på de grundlæggende indsatser og daglige rutiner, f.eks.:

- Daglige observationer af beboernes velbefindende ved at observere kroppen for rødme, tegn på tryk og sår.
- Observationer af ændret adfærd, der kan være tegn på forværring i sygdom, dehydrering eller infektion.
- Hygiejne og anvendelse af værnemidler ved plejeopgaver. Der er fokus på korrekt handskebrug og på afspritning mellem handskeskift og korrekt håndvask til forebyggelse af smittespredning.

Medarbejderne beskriver, at de har fokus på at få videregivet observationer om beboerne til kollegaer med rette faglighed, der kan sætte de rette handlinger i værk.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvorledes de dagligt planlægger og koordiner opgaveløsningen fra morgenstunden. Medarbejderne forklarer, at hygiejneauditeringerne ligeledes har medvirket til færre forstyrrelser i morgenplejen, da skabene er fyldte, og at medarbejderne ikke skal løbe efter manglende plejeremedier. Medarbejderne fortæller, at de sikrer, at arbejdstelefonerne ikke forstyrrer sårbare beboere under morgenplejen ved at aflevere telefonen hos en kollega. Medarbejderne beskriver, hvorledes de sikrer tilbagemeldingspligten ved ændringer i en beboers tilstand ved at kontakte en medarbejder med et højere kompetenceniveau, f.eks. kontakter social- og sundhedshjælperen en social- og sundhedsassistent, der anvender specifikke målinger til vurdering af beboerens tilstand, f.eks. TOBS. For yderligere sparring kontaktes sygeplejerske eller læge, og den observerede ændring og efterfølgende handlinger dokumenteres i Cura. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de opfordrer afløsere til at sige til, hvis de oplever afvigelser hos beboerne.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne forklarer, at de har en klar arbejdsfordeling af dokumentationsarbejdet, idet sygeplejersker og sosu-assistenter har til opgave at ajourføre helbredstilstandene, mens kontaktpersonerne ajourfører besøgsplanerne. Medarbejderne oplever, at de har den tid, de har brug for, til at få dokumenteret, og at de kan koordinere med kollegaer ved behov. Som en medarbejder forklarer; <i>'man siger ikke, at man går fra til dokumentation, man går til dokumentationsopgaven'</i>. Medarbejderne beskriver, at der kan være dokumentation, der ikke udføres tidstro, herunder at nogle observationer først dokumenteres den efterfølgende dag. Medarbejderne beskriver dog ligeledes, at kritisk dokumentation, såsom medicinændringer eller ændringer i en beboers tilstand, altid dokumenteres inden vagtens afslutning. Medarbejderne beskriver, at de altid kan tage fat i en kollega, hvis de er i tvivl om dokumentationen eller fremsøge en vejledning på KK-intra, hvor der ligeledes forefindes standardhandlingsanvisninger og skabeloner til besøgsplaner.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne tilgår instrukser og vejledninger på KK-intra. Medarbejderne beskriver, hvordan de altid kan spørge en af plejehjemmets sygeplejersker eller afdelingsledere om hjælp og sparring, hvis noget er svært. Dertil beskriver medarbejderne, at de aktivt bruger portalen VAR, særligt i relation til elever og studerende. En medarbejder beskriver, at VAR også kan benyttes ved faglige uenigheder om den korrekte sygeplejefaglige procedure, hvilket kan være særdeles lærerigt.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejds-gange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer ligele-des, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, og at de kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og lokale dokumenter på intranettet.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne redegør for udfyldelse af besøgsplaner på baggrund af instrukserne fra KK-intra, hvor de tager udgangspunkt i de faste overskrifter. Medarbejderne fortæller, hvordan de kort og præcist beskriver indholdet i besøgsplanerne på en handlevejledende og individuel måde. Besøgsplanen skal indeholde det, der er vigtigt i forhold til plejen og støtten af den enkelte beboer. Tryghedsskabende faktorer, såsom en ensartet pædagogisk tilgang til beboerne, skal være beskrevet, idet målgruppen ofte ikke selv kan forklare sig. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de faste afløsere, der benyttes i Pilehuset, får tid til at orientere sig i besøgsplanerne, inden de udfører pleje og støtte, for derved at give beboerne den bedst mulige hjælp.

Medarbejderne beskriver, at nattevagterne ligeledes udfærdiger besøgsplaner, der indeholder beskrivelser af de natlige tilsyn for at sikre, at beboerne oplever tryghed, da tilsynene udføres efter beboerens vaner og ønsker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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 2024” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Hørings svar fra Pilehuset:

På side 8 i afsnit 3.1.2 nævnes, at der er en farmaceut, det er en farmakonom.

BDO:

Bemærkningen er taget til efterretning. Rapporten tilrettes således, at ordlyden nu lyder således: Demenscenter Pilehuset er organiseret med en forstander, en souschef, seks afdelingsledere samt en farmakonom.

Kommentar til observationsstudie nr. et af personlig pleje ved to medarbejder på side 12, vedrørende blufærdighed. Ved tilbagemeldingen på tilsynet, var der spørgsmål om hvorfor de var 2, og hvorfor den ene medarbejder gik ud og ind af boligen. Det kan oplyses, at årsagen er at den pågældende borger er meget urenlig med urin og afføring som smøres/efterlades rundt omkring i boligen og mens han er i bad, skal en anden skyde sig at gøre rent ellers bliver man smidt ud igen. Jeg fortalte til tilsynet, at der var samme problem derhjemme, og hjemmeplejen kunne ikke komme igennem med rengøring. Medarbejderen som hjalp beboeren, var helt klar over at døren til badeværelset ikke var lukket, men da badeværelset ikke er ret stort, blev døren nødt til at stå åben for at tilsynet kunne observere, ellers havde døren været lukket.

BDO:

Tilsynet tager ledelsens bemærkning vedrørende organisering af opgaven til efterretning. Rapporten tilrettes således at det fremgår, at ledelsen har oplyst tilsynet om, at det er nødvendigt at være to personer i boligen af hensyn til en hensigtsmæssig varetagelse af de praktiske opgaver.

Tilsynet tager ligeledes til efterretning, at døren til badeværelset stod åben af hensyn til tilsynets muligheder for observation.

Tilsynet fastholder imidlertid, at medarbejderen havde utilstrækkelig opmærksomhed på hensynet til beboeren i forbindelse med, at medarbejderen flere gange forlod boligen under beboerens bad, hvorved den nøgne beboer var synlig fra fællesarealerne. Medarbejderen kunne f.eks. have lukket døren til badeværelset kortvarigt til, eller have ventet med at forlade boligen, indtil beboeren var tildækket.

Rapporten tilrettes således, at ordlyden nu lyder således, på:

Tilsynet observerer, at den anden medarbejder, trods viden om beboerens blufærdighed, går ud og ind af boligen flere gange, imens beboeren er ved at modtage hjælp til nedre hygiejne. Beboeren er synlig fra gangarealet, og beboeren reagerer tydeligt på, at hoveddøren går op og i flere gange. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at det er nødvendigt at være to personer i boligen af hensyn til en hensigtsmæssig varetagelse af de praktiske opgaver, samt at døren til badeværelset stod åben af hensyn til tilsynets muligheder for observation.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 plejehjem, 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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.