



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	11
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	14
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode.....	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	22
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO.....	24

Forord

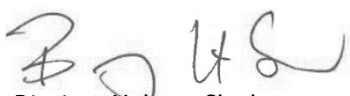
Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. 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



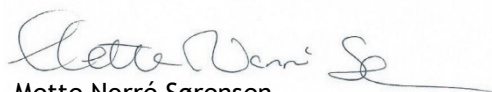
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 København

Leder: Sussie Lysholm

Antal boliger: 39 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. april 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Ligeledes vurderes det, at plejehjemmet arbejder systematisk med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at organiseringen understøtter dette arbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboeren og at beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages, hvor det er muligt. Medarbejderne arbejder med en rehabiliterende tilgang under observationsstudiet og motiverer beboeren til, at anvende egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen anvender mundbind jf. lokal instruks og at mundbindet ikke benyttes korrekt.

Tilsynet vurderer, på baggrund af observationer på fællesarealer, at medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på informations-tavlerne og tilsynet observerer aktiviteter på alle etager på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet, samt tilbydes en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Beboerne fremstår velsoignerede, og deres boliger og hjælpemidler, med en enkelte undtagelse, er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de kender de medarbejdere, som kommer hos dem.

Beboerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd på Louise Mariehjemmet og beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Beboerne er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er endeligt tilsynets vurdering, at beboerne oplever at stemningen ved måltiderne er hyggelig.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

Desuden kan medarbejderne redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd og hvordan de sikrer at såvel beboere som pårørende inddrages.

Medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning og de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne. Desuden kan medarbejderne redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet

med dokumentation, herunder døgnrytmeplaner og handleplaner, samt brug af instrukser og VAR, og at de kan redegøre for, at konkret anvendelse af redskaberne.

Endeligt er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har relevante faglige overvejelser i relation til tilsynets observationer på tilsynsdagen på Louise Mariehjemmet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at medarbejderne på Louise Mariehjemmet bærer mundbind i henhold til lokal instruks, men at mundbindet i to tilfælde ikke anvendes korrekt.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at Louise Mariehjemmet har fokus på, at såfremt medarbejderne skal anvende mundbind, at dette så sker korrekt i henhold til de hygiejniske principper.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejhjemmet fik ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til håndhygiejne og overholdelse af lovgivning om GDPR. Plejhjemmet har fulgt op på anbefalingerne ved at fastholde fokus på de gode rutiner efter Covid-19. Nogle af de skærpede hygiejniske retningslinjer fra pandemien gælder derfor stadig og bidrager i dag til generel forebyggelse af infektioner. De hygiejniske retningslinjer drøftes på teammøderne, som afholdes en gang om ugen. GDPR italesættes i det daglige og hvis en tablet en sjælden gang findes åben på fællesarealerne, taler ledelsen med den konkrete medarbejder. Generelle temaer omkring beskyttelse af personfølsomme data tages op på teammøder. God praksis i forhold til de anvendte systemer, samt færden på de sociale medier, er desuden et fast punkt i forbindelse med introduktion af nyansatte.
---	--

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen på Louise Mariehjemmet beskriver et aktuelt fokus på den personcentrerede omsorg, hvor der bl.a. udarbejdes handleplaner i Nexus i forhold til alle beboere. Handleplanerne er bygget op efter Tom Kitwoods 'Blomsten'. Beboerne deltager selv i udarbejdelse af handleplanerne, som desuden evalueres en gang om måneden, ligeledes i samarbejde med beboeren. Louise Mariehjemmet arbejder med en neuropædagogisk tilgang og medarbejderne tilbydes neuropædagogisk undervisning en gang om måneden, hvilket bl.a. kan tage udgangspunkt i teori om sansestimulering. Louise Mariehjemmets sygeplejefaglige leder er aktuelt i gang med en neuropædagogisk uddannelse og bringer hver uge temaer og ny viden fra uddannelsen med til teammøderne på plejhjemmet. Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan der er fokus på en god introduktion af nye kolleger, med et særligt fokus på at de nye medarbejdere kommer godt ind i huset og lærer Louise Mariehjemmets 'Leveregler' at kende. Endeligt beskriver ledelsen, hvordan der i år arbejdes med en mere systematisk faglig refleksion og der er fokus på at skabe refleksionsrum for medarbejderne. Medarbejderne er i den forbindelse introduceret til en feedback-model, hvor alle medarbejdere giver hinanden systematisk feedback.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der på særdeles tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejhjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Ledelsen har ikke ændret i organiseringen på plejehjemmet siden sidste tilsyn og er fortsat organiseret med en forstander og en sygeplejefaglig leder. Der arbejdes i to teams på tværs af de tre etager. Hvert af de to teams har en social og sundhedsassistent-uddannet teamleder og en beboerkoordinator. Ledelsen fremhæver, at de har en flad struktur, hvor ledelsen er tæt på afdelingernes hverdagsliv og hvor medarbejderne oplever, at der handles hurtigt på tingene og forslag føres ud i livet. Hver medarbejder er beboergruppeansvarlig for 3-4 beboere og bærer ansvaret hele vagten, hvilket betyder at man som medarbejder også er ansvarlig for at sikre relevante tilbud om aktiviteter i løbet af dagen. Der afholdes tavlemøder to gange ugentligt og triagemøder hver dag i alle vagter. Medarbejderne tilbydes supervision fire gange om året, primært i forhold til vanskelige beboerforløb. Plejehjemmet er i proces med at finde en måde, hvorpå der evt. vil kunne deltage nære pårørende i supervisionsseancerne, hvis det er meningsfuldt for forløbet. Louise Mariehjemmet har eget køkken og der er et tæt samarbejde mellem køkkenet og afdelingerne. Plejehjemmet har en fast aftale med en fysioterapeutisk klinik, som kommer to gange om ugen. Ledelsen fremhæver, at elevarbejdet er vigtigt for stedet og der lægges kræfter i at være et godt praktiksted. Flere tidligere elever er i dag ansat på plejehjemmet. Plejehjemmet har et velfungerende samarbejde med en huslæge, som kommer fast hver 14. dag og efter aftale, og oplever desuden et godt samarbejde med hospitaler og andre samarbejdspartnere. Plejehjemmet har tilknyttet en præst, en musikterapeut og har et antal frivillige, som varetager flere aktiviteter, bl.a. en bustur på tilsynsdagen.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen ønsker, at tilsyn har fokus på hverdagslivet på Louise Mariehjemmet, f.eks. om der er aktiviteter efter morgenplejen?
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejderen banker på og hilser venligt beboeren godmorgen med det samme. Beboeren sidder på sengekanten og siger, at hun fryser. Medarbejderen udtrykker omsorgsfuldt forståelse og skynder sig at hjælpe beboeren på badeværelset. Medarbejderen spørger ind til beboerens nat og om beboeren har sovet godt. Medarbejderen tilpasser løbende sin kommunikation, så den fremstår ligeværdig og respektfuldt i samarbejdet med beboeren. Medarbejderen taler gennem hele plejeforløbet roligt og afdæmpet og er opmærksom på hele tiden, at fortælle beboeren hvad næste trin i processen er.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderen sikrer, at beboeren inddrages hele vejen igennem forløbet i en form, som er tilpasset beboerens formåen. Medarbejderen stiller beboeren enkle spørgsmål, f.eks. til ønsket beklædning. Medarbejderen tilpasser tempoet i plejen til beboerens ønsker og behov. <i>'Ønsker du hjælp til håret'</i> spørger medarbejderen. <i>'Det ved jeg ikke'</i> siger beboeren. <i>'Ok, så ser vi på det sammen'</i> svarer medarbejderen tilbage.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Beboeren bruger igennem hele plejeforløbet sine egne ressourcer aktivt og plejen er tilrettelagt, så beboeren kan udføre så meget som muligt selv. På badeværelset klarer beboeren selv alle opgaver under guidning, undtagen vask på ryggen og forneden. Beboeren går herefter tilbage til soveværelset og hjælper selv til under påklædning. Medarbejderen hjælper med støttestrømperne. Herefter går beboeren tilbage på badeværelset og klarer stort set selv resten af morgenplejen, imens medarbejderen guider og støtter processen og giver beboeren den tid, der er behov for.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet foregår en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboeren.

Tilsynet vurderer, at beboeren oplever selvbestemmelse og medinddrages, hvor det er muligt i forhold til beboerens kognitive niveau.

Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne under observationsstudiet arbejder med en rehabiliterende tilgang og motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p>Emne: Organisering af arbejdet</p>	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejderen klargør remedier og håndklæder, og har alt til rådighed i forbindelse med plejen. Plejen foregår i flere etaper, hvor nogle foregår på badeværelset og nogle i sengen. Tilrettelæggelsen fremstår veltilrettelagt i forhold til, at der ikke forekommer unødvendig spildtid. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:

Praktisk støtte

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje

Medarbejderen starter besøget med at tømme skraldespanden i køkkenet og tager ved besøgets afslutning både affald og brugt service med ud fra boligen. Den praktiske hjælp leveres som kompenserende hjælp. Beboeren deltager ikke i de praktiske opgaver i forbindelse med morgenplejen, da beboeren ligger i sengen og vågner, imens medarbejderen ordner de praktiske opgaver.

Personlig

støtte og pleje

Medarbejderen starter med at udlevere morgenmedicin til beboeren, efter at medarbejderen har kontrolleret og kvitteret for medicinen på en elektronisk skærm i boligen. Skærmen har direkte adgang til Nexus omsorgsjournal. Beboeren går til toilettet med rollator.

Den nedre personlige pleje udføres på badeværelset, hvor beboeren står op ved toilettet. Den nedre hygiejne udføres ud fra de gældende faglige retningslinjer. Medarbejderen er under hele forløbet opmærksom på beboerens behov og har løbende en relevant samtale med beboeren, bl.a. er beboeren optaget af om medarbejderen synes, at der er fremskridt i relation til beboerens hudproblemer i lysken. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker før opgaven igangsættes, under forløbet skiftes handskerne relevant mellem opgaverne og medarbejderen spritter hænderne på korrekt vis. Efter endt pleje aftages engangsforklæde og kasseres. Tilsynet bemærker, at medarbejderen er iført mundbind, da hun kommer ind til beboeren. Medarbejderen trækker indimellem mundbindet ned på hagen og mundbindet skiftes ikke i forløbet og kasseres ikke i forbindelse med, at boligen forlades. Tilsynet bliver efterfølgende oplyst, at der arbejdes efter en intern retningslinje, hvor der benyttes mundbind i den tætte pleje.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer og god hygiejnisk standard. Dog bemærker tilsynet at medarbejderen anvender mundbind jf. lokal instruks og at mundbindet ikke benyttes korrekt.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Der observeres at fællesarealerne fremstår hjemlige med hyggelige kroge og møblering, hvilket indbyder beboeren til at anvende fællesarealerne. Kulørte tapeter rammer små opholdssteder ind og giver en varm og inviterende stemning.

Der dufter af nybagt brød og kaffe og fællesarealer fremstår rene og ryddelige. Flere beboere opholder sig på fællesarealerne og har selskab af medarbejdere. Medarbejderne taler omsorgsfuldt og respektfuldt. En medarbejder spørger en

beboer, som netop har fået serveret morgenmad *'Har du alt hvad du har brug for inden jeg går videre'*

En anden beboer fryser og får lagt et tæppe rundt om ryggen af en medarbejder.

En medarbejder taler omsorgsfuldt med en beboer om, at det var godt han blev udskrevet fra hospitalet inden beboerens fødselsdag.

En medarbejder ses i et afdelingskøkken med et mundbind, der hænger på siden af ansigtet og kun er fæstnet bag det ene øre.

Sociale aktiviteter

Ved indgangen til alle afdelinger hænger tavler med dagens aktiviteter. Her fremgår bl.a. aktiviteter som debatklub, bustur og Rummikub. Dagens udendørs-temperatur fremgår også.

På en tilhørende seddel kan man se hvilke aktiviteter, der foregår i indeværende uge og hvilke beboere, der er tilmeldt de aktiviteter, som har deltagerbegrænsning. På fællesarealerne ses akvarier og fuglebure, samt tilgængelige aviser, blade og spil.

Flere beboerne ses om formiddagen samlet i dagligstuen i stueetagen. Flere er i gang med morgenmaden og en beboer sidder med et magasin.

En medarbejder sætter sig ved en beboer, der falder lidt hen. Medarbejderen tilbyder at sætte beboeren lidt tilbage i kørestolen og få en pude i nakken.

Medarbejdere og beboere taler om, at flere medbeboere er afsted på en bustur, der er arrangeret af de frivillige. På 1. sal spiller to beboere og to medarbejdere et quizspil efter morgenmaden. Lidt derfra har en beboer en lavmælt samtale med en medarbejder.

På 2. sal er der musik i baggrunden, imens en gruppe kvindelige beboere får ordnet negle, lakeret negle, samt får lagt ansigtsmasker. Indimellem synger beboere og medarbejdere med på sangene, hvilket giver en hyggelig stemning i dagligstuen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på informationstavlerne og tilsynet observerer aktiviteter på alle etager på tilsynsdagen.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed

Tilsynet taler med fire beboere. Alle beboerne beskriver, at de oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg har det godt, når man nu skal være sådan et sted'*
- *'Man kan ikke få det bedre andre steder. Synes du ikke jeg ser frisk ud?'*
- *'Jeg er meget tryk ved at være her'*

Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg oplever at de retter sig efter mig og kender mig godt'</i> • <i>'Jeg bestemmer over det hele - hvornår jeg vil stå op, om jeg vil spise morgenmad i boligen eller i dagligstuen'</i> • <i>'De blander sig ikke i, om man spiser for meget eller for lidt. Det er også ok, hvis der er noget, man ikke kan lide. Medarbejderne siger 'Du skal ikke spise suppen, hvis du ikke kan lide den', og så får man bare noget andet'</i> • <i>'Jeg må gerne ryge i min lejlighed. Det er jeg glad for'</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Beboerne oplever, at få den hjælp, de har behov for og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Vi har det godt -Der er ingen regler her'</i> <p>Alle fire beboere tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan og at medarbejderne motiverer dem til, at gøre mest muligt selv. En beboer fortæller, at han efterhånden kun kan klare få opgaver under den personlige pleje, men at han støttes i disse.</p> <p>Beboerne ved, hvor de skal henvende sig ved behov for at klage. To beboere nævner konkret forstanderen på Louise Mariehjemmet, en tredje beboer vil tale med 'omsorgskonsulenten', som beboeren oplyser, at han taler med dagligt i afdelingen. En fjerde beboer tilkendegiver, at der ikke er noget at klage over og derfor har beboeren ikke tænkt over, hvor han ville klage.</p>
Observation	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres, at både beboernes boliger og hjælpemidler generelt er renholdte. En enkelt rollator trænger til at blive tørret af.</p> <p>En beboer roser rengøringsmedarbejderne og beskriver, hvordan de er meget grundige og hjælpsomme <i>'Hvis man har spildt noget, så er de flinke til at hjælpe med at tørre op'</i></p>
Kontinuitet i støtten	<p>Alle beboere oplever kontinuitet i støtten og beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a. i den forbindelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'jeg kender altid de medarbejdere, der kommer hos mig'</i> • <i>'Min faste kontaktperson har fri i dag, men så er det en elev, som tager over. Hun er også meget sød'</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset hjælp og støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler, med en enkelte undtagelse, er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de kender de medarbejdere, som kommer hos dem.

3.3.3 Mål 3: Kontakt**Emne:**

Kontakten til medarbejdere

Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle fire beboere, at der altid bliver banket på inden medarbejderne, kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.

- *'Medarbejderne taler pænt og vi laver sjov med hinanden'*
- *'Jeg synes, de udviser meget respekt for mit privatliv'*
- *'De er altid søde og venlige'*

Muligheder for at være social

Alle interviewede beboere mener, at der er gode muligheder på Louise Mariehjemmet, hvis man ønsker at deltage i aktivitetstilbud eller at være social. En beboer kan ikke huske, hvad hun deltager i, men siger at hun aldrig keder sig. En anden beboer går til træning, er med på busture og deltager aktivt i debattmøder på plejehjemmet.

De to andre beboere deltager kun i få fællesaktiviteter, men kan i stedet godt lide at være i boligen og henholdsvis læse og se tv.

Alle beboere tilkendegiver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere henviser til samværet under måltiderne og at de hilser på hinanden på fællesarealerne.

En beboer siger: *'jeg er en af dem, der synger og er glad. Det betyder meget for de andre. Jeg holder også en af de andre beboere i hånden i en times tid hver dag. Hun kan ikke sige noget, men hun kan godt lide at holde i hånd og læne sig lidt op ad mig'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på Louise Mariehjemmet. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker tilgodeses i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider**Emne:**

Mad og måltider

Beboerne tilkendegiver generel tilfredshed omkring maden.

Tre beboere er fuldt ud tilfredse med maden, bl.a. fortæller en beboer om dejligt nybagt franskbrød, som hun godt kan lide. En beboer kan lide al maden undtagen en bestemt suppe, men når den serveres, får han altid tilbudt et alternativ.

En beboer med ikke-dansk baggrund er glad for maden, selvom den er helt anderledes end den mad, beboeren er vant til.

En beboer er grundlæggende tilfreds, men har enkelte klagepunkter bl.a. på nogle af de opskrifter, der anvendes. Beboeren udtaler: *'Jeg er ikke altid helt tilfreds, men vi har en god debat omkring det og der er lydhørhed omkring vores ønsker'*

Beboerne giver udtryk for, at de kan tilkendegive ønsker til maden, men tre ud af fire beboere har aldrig haft behov for at ønske noget, da de er meget tilfredse med maden. En beboer fortæller, at man sagtens kan komme med ønsker til maden, bl.a. til debatmøderne og man kan også vælge menu til sin fødselsdag. Beboeren oplever, at der bliver lyttet og handlet, når man giver udtryk for ønsker.

Beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne og alle beskriver, at de i større eller mindre omfang taler med medbeboere og medarbejdere under måltiderne.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Der er en hyggelig stemning under måltiderne'*
- *'Vi er en 10-12 stykker, som spiser sammen. Det er meget hyggeligt'*
- *'Det er hyggeligt for det meste. Der er en, der snakker meget og er negativ, men medarbejderne tager sig af hende'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at stemningen ved måltiderne, er hyggelig.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at fokus i kvalitetsarbejdet aktuelt er på 'Blomsten' og Den personcentrerede omsorg. Medarbejderne beskriver, hvordan de opretter en trivsels-handleplan på alle beboere med fokus på, hvad der får den enkelte til at trives. Medarbejderne fortæller, at handleplanerne beskrives meget konkret og udfoldes i hverdagslivet. Arbejdet med 'Blomsten' og Den personcentrerede omsorg er prioriteret, fordi det ligger så tæt op ad Mariehjemmets værdier. 'Blomsten' laves sammen med beboerne og revurderes en gang om måneden. Den systematiske tilgang blev 'født' i forbindelse med klippekortsordningen.

Som medarbejder er man beboergruppeansvarlig for tre-fire beboere. Plejehjemmet arbejder aktuelt med, at give den enkelte medarbejder et større ansvar for beboergruppen, så det også er beboergruppeansvarlig, der planlægger og gennemfører aktiviteter for egne beboere, evt. med deltagelse af andre beboere.

Afdelingens beboerkoordinator laver visuel ugeplan for hver afdeling på baggrund af medarbejdernes individuelle aktivitetsplanlægning.

Medarbejderne fremhæver, at de alle har gennemført uddannelsen 'Godt psykisk arbejdsmiljø' og at de i den forbindelse har erhvervet gode redskaber, som afspejles i et forbedret samarbejde, hvor der er fokus på den enkelte medarbejders styrker i samarbejdet.

Dokumentation fylder ligeledes en del i kvalitetsarbejdet. Hver medarbejder har allokert tid en gang om ugen til at gennemgå dokumentationen på egne

beboere. Medarbejderne fortæller, at de i høj grad benytter sig af sidemandsoplæring, men at det også er på foranledning af den sygeplejefaglige leder, at der sættes spot på specifikke områder i journalen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne nævner f.eks., at det er vigtigt at have fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relationsarbejdet • Kontinuitet • Øjenkontakt • At være i øjenhøjde med beboeren • Ligeværdighed - huske at ingen beboere er ens • At tale respektfuldt • At det er mere beboernes hjem end medarbejdernes arbejdsplads
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan en ny beboer og dennes pårørende inviteres til en indflytningssamtale indenfor den første uge, samt at der følges op på denne samtale ved et nyt møde allerede en til to måneder efter.</p> <p>Medarbejderne udfylder døgnrytmeplanen sammen med beboeren og de pårørende, så der etableres et godt grundlag for at tilrettelægge plejen og støtten med udgangspunkt i beboerens ønsker, vaner og rutiner.</p> <p>Der oprettes altid en handleplan i forhold til kommunikation og samarbejde med de pårørende, som helt konkret beskriver hvilke ønsker og behov pårørende har i samarbejdet med plejehjemmet. En medarbejder beskriver, hvordan der i forhold til en pårørende til en af hendes beboere, er en fast aftale om at sende et billede af beboeren, når hun er på arbejde.</p> <p>Medarbejderne beskriver et godt og velfungerende samarbejde med de pårørende, som inviteres med i alle relevante sammenhænge, f.eks. til lægesamtaler. Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan der er en fast procedure for, at man som kontaktperson ringer til alle pårørende, inden man går på ferie og fortæller, hvor længe ferien varer og hvilken specifik medarbejder, der tager over i forbindelse med fraværet.</p> <p>Medarbejderne afholder systematiske månedssamtaler med alle beboere med udgangspunkt i beboerens trivselshandleplan, for at sikre at indsatser og aftaler til enhver tid er i overensstemmelse med beboerens aktuelle ønsker og behov.</p> <p>I hverdagen inddrages beboerne i beslutninger efter formåen. Medarbejderne beskriver, at de f.eks. altid tager udgangspunkt i, hvad beboeren har lyst til at spise den aktuelle dag og ikke i eventuelle fremsagte ønsker ved indflytningen.</p> <p>Medarbejderne har ikke kendskab til, at der skulle være en klippekortsordning på Louise Mariehjemmet, men oplyser at der altid er plads til individuelle ønsker om aktiviteter og nærvær.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan den enkelte beboers ressourcer forsøges aktiveret så meget som muligt og at døgnrytmeplanens opbygning lægger op til, at man fra beboerens indflytning på plejehjemmet, sammen med beboeren, vurderer, hvad beboer selv kan udføre og på hvilke områder, beboeren har brug for støtte.</p> <p>Alle beboere tilbydes desuden træning to gange om ugen og kun få beboere har fravalgt tilbuddet.</p> <p>En medarbejder fortæller om en af hendes beboere, som gerne vil gerne gå med rollator igen efter et hoftebrud. I det konkrete tilfælde er der etableret faste aftaler med beboeren om daglig gangtræning med en medarbejder, så det er trygt for beboeren at træne.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren, pårørende og egen læge minimum en gang om året.</p> <p>Dokumentation for beboerens valg fremgår af forsiden af beboerens journal, som bl.a. printes og medsendes ved indlæggelse.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder efter en fast procedure i forbindelse med indlæggelse og udskrivelse, hvor der bl.a. oprettes handleplan, sikres information til pårørende, kontakt med køkken m.v.</p> <p>Louise Mariehjemmet er ikke tilknyttet MEDcom-systemet og derfor printes medicinskema og pårørendeoplysninger og sendes med til hospitalet.</p> <p>Under indlæggelse tager plejehjemmet kontakt til hospitalet minimum hver anden dag, og i forbindelse med udskrivelse er der altid telefonisk kontakt med hospitalet.</p> <p>Beboerne drøftes tværfagligt i forbindelse med fastlagte tavlemøder og triagemøder, hvor alle beboere gennemgås, så alle i medarbejdergruppen er informeret, f.eks. om nyt fra indlagte beboere.</p>

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 såvel beboere som pårørende inddrages.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde understøtter kvalitet i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på Louise Mariehjemmet og nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuitet - såvidt muligt en medarbejder, der kender beboeren • Lav personalomsætning - kendte medarbejdere i afdelingerne
--------------------------------------	---

- Fagligt kompetente
- Hyppige tilsyn hos beboere, der opholder sig i boligerne
- Nødkald hos dem, der har behov
- Flugtalarm, hvis det skaber tryghed og frihed for beboere med demens

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed og nævner bl.a.:

- Ingen gulvtæpper, så faldrisiko minimeres for faldtruede beboere
- Tilbyde beboerne relevante hjælpemidler, så tryksår og fald forebygges
- Ingen tunge døre, som beboerne kan komme til skade med

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

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger arbejdet, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a., at de er opmærksomme på at lukke døren til boligen, så der ikke er forstyrrelser fra gangen, samt at de i forhold til den enkelte beboer vurderer følsomhed i forhold f.eks. opkald på arbejdstelefoner.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de er opmærksomme på at få alt gjort klar til plejen, så de ikke skal forlade boligen undervejs. Medarbejderne fortæller i den forbindelse, at de bruger 'KANBAN-kort', som sikrer kontinuerlig opfyldning.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgerens tilstand og støtte og kan redegøre for, hvordan henholdsvis social og sundhedshjælper og social og sundhedsassistent skal reagere og handle.

Ved ændringer i en beboers tilstand eller støtte lægges en plan på tavlemøderne. I forbindelse med Triage er beboergruppeansvarlig ansvarlig for at ændre triagestatus. Der er et kort dagligt møde ved triagetavlen mellem hver vagt, hvor vigtig information om beboerne deles.

Medarbejderne oplyser, at de elektroniske beboerskærme i boligerne stiller spørgsmålet: Er triagetavlen opdateret? ved vagtens afslutning.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever stort fokus på tilstrækkelig tid til at dokumentere og medarbejderne har hver især allokeret tid hver uge til grundig gennemgang af journalerne på ens egne beboere. I hverdagen oplever medarbejderne ligeledes tilstrækkelig tid, men også anerkendelse fra kolleger, hvis man har brug for at gå fra til dokumentation.

Medarbejderne har desuden oplevelsen af tilstrækkelig og god mulighed for hjælp og sparring, og sidemandsoplæring benyttes i udstrakt grad.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, at alle instrukser og vejledninger er tilgængelige på F-drevet. Desuden er sygeplejefaglige instrukser printet ud og findes i afdelingerne.

Medarbejderne har adgang til VAR, bl.a. via de elektroniske beboerskærme i boligerne, som giver medarbejderne direkte adgang til netop de procedurer, som er relevante for den konkrete beboer, de er inde hos.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for, at konkret anvendelse af redskaberne.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Døgnrytmeplan	Døgnrytmeplanen udarbejdes sammen med beboerne og kan tilgås fra de elektroniske skærme i beboerens bolig. Det beskriver medarbejderne som en stor fordel, når der er nye afløsere på vagt. Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at døgnrytmeplanen er handleansvarende i forhold til beboerens hjælp og støtte og hvordan det er vigtigt at beskrive de små fif, der gør, at andre end kontaktpersonen kan hjælpe beboeren på en god måde. Medarbejderne kvitterer i hver vagt for at have udført alt, hvad der står i døgnrytmeplanen.
-------------------------------	--

Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, hvordan der som minimum skal være handleplaner (svarende til handleanvisninger) på alle aktuelle sundhedsydelser. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan der skal fremgå en opfølgingsdato i alle handleplaner, afstemt efter det aktuelle problems karakter.
-----------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med døgnrytmeplaner og handleplaner.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	I forbindelse med tilsynet observeres en rollator, som trænger til at blive tørret af. Medarbejderne redegør i den forbindelse for en systematisk procedure og en klar ansvarsfordeling i relation til, at sikre at alle hjælpemidler altid fremstår rene. I forbindelse med tilsynet observeres to medarbejdere, som ikke bærer mundbind i henhold til de hygiejniske retningslinjer. Medarbejderne beskriver hertil, at en lokale procedure foreskriver fortsat anvendelse af mundbind i forbindelse med tæt personlig pleje. Tilsynet og medarbejderne drøfter de hygiejniske retningslinjer, som medarbejderne har fuld indsigt i.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at de interviewede medarbejdere har særdeles relevante faglige overvejelser i relation til tilsynets observationer på Louise Mariehjemmet.

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 2023" 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

4.2 Metode

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

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

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

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

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 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 kan 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

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. 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 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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 på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, 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 ungdoms- 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

Tak for tilsendte rapport fra det uanmeldte tilsyn.

Jeg har nu gennemlæst rapporten, og har ikke nogen bemærkninger.

(kun at jeg er utrolig stolt af Louise Marie)

Tak for den fine måde at møde os på.

Med venlig hilsen

Sussie Lysholm

Forstander

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

