



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Tingbjerg

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 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	8
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	16
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
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 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: Plejehjemmet Tingbjerg, Midtfløjene 1, 2700 Brønshøj

Leder: Jette Riis

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 14. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (fire social- og sundhedsassistenter og en kvalitets- og udviklingssygeplejerske)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, 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 plejehjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn, men modtager i forbindelse med dette års tilsyn anbefalinger i forhold til nogle få beboeres oplevelser i forhold til kerneopgaven. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i begge observationsstudier mødes med en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation, og at støtten er inddragende, og tager udgangspunkt i beboernes ønsker. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne arbejder med et rehabiliterende sigte, og at de sikrer, at beboerne kan være aktivt deltagende efter evne og ønsker. Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene i forbindelse med de to observationsstudier er hensigtsmæssigt tilrettelagt og uden unødige afbrydelser, og at medarbejderne har de rette hjælperekskaber til rådighed for at udføre opgaverne. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres efter de gældende faglige retningslinjer, samt at støtten udføres på en social- og plejefaglig forsvarlig måde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud og fester understøtter socialt samvær.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuel tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Herudover vurderer tilsynet, at en beboer ikke oplever kontinuitet og overholdelse af aftaler, idet beboeren ofte oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere, og er forbundet med ventetid. I forbindelse med afrapporteringen oplyser ledelsen flere iværksatte tiltag for at sikre beboerens selvbestemmelse og samtidigt at værne om medarbejdernes arbejdsmiljø. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset at en beboer oplever, at en enkelt navngiven medarbejders dårlige humør påvirker stemningen, når medarbejderen er på arbejde. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne har gode muligheder for deltagelse i aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og de oplever at have indflydelse på menuen. To beboere udtrykker mindre kritik af henholdsvis den varme mad og smørrebrødet samt mulighederne for indflydelse på menuen. Dertil er det vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne i dagligstuen.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer 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. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i

forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstand. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for konkret anvendelse af redskaberne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnnet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever kontinuitet og overholdelse af aftaler, idet beboeren ofte oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere, og at den er forbundet med ventetid. I forbindelse med afrapporteringen oplyser ledelsen flere iværksatte tiltag for at sikre beboerens selvbestemmelse og samtidigt værne om medarbejdernes arbejdsmiljø.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt drøftes og reflekteres over beboerens oplevelse.

Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at en enkelt navngiven medarbejders dårlige humør påvirker stemningen, når medarbejderen er på arbejde.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer konkret opfølgning i forhold til beboerens oplevelse.

Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker mindre kritik af henholdsvis den varme mad og smørrebrødet samt mulighederne for indflydelse på menuen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder fokus på, at beboerne oplever størst mulig tilfredshed med maden og indflydelse på menuen.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, hvordan plejhjemmet aktuelt arbejder med auditeringer, som gennemføres af plejhjemmets sygeplejersker, dels i forhold til hygiejne og dels i relation til dokumentation. Plejhjemmet har lige haft en periode med fokus på hygiejne, og de har bl.a. fokus på et øget handskeforbrug efter COVID-19. Plejhjemmets souschef beskriver, hvordan hun arbejder med demensindsatsen, og at hun lige har deltaget i Demensdagene. Plejhjemmet anvender BPSD-konferencer, og der iværksættes kontinuerligt tiltag i forhold til beboernes trivsel.</p> <p>Ledelsen beskriver desuden, hvordan der arbejdes fokuseret på dokumentationen. Ledelsen har fornyeligt iværksat et nyt tiltag, hvor udviklingssygeplejersken og afdelingsleder, inden for kort tid efter en ny beboers indflytning, opstarter journalen, og formidler viden om den nye beboer til medarbejdergruppen. Ledelsen beskriver, at tiltaget har styrket den faglige ledelse i afdelingerne.</p> <p>Plejhjemmet har desuden fokus på</p> <ul style="list-style-type: none">• Palliation.• Fleksibel opgaveoverdragelse.• Overgang til dosisdispensering.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet, på meget tilfredsstillende vis, har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet. Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger ved det seneste tilsyn, men de modtager i forbindelse med dette års tilsyn anbefalinger i forhold til nogle få beboeres oplevelser i forhold til kerneopgaven.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er ledelsesmæssigt organiseret med en forstander, en souschef, en kvalitets- og udviklingssygeplejerske og tre afdelingsledere. Plejhjemmet har primært ansat social- og sundhedsassistenter. Fra 1. juni er stort set alle stillinger besat. Plejhjemmet har en kontrakt med Træningsenheden, hvorfra plejhjemmet er tilknyttet terapeuter 16 timer om ugen. En afdelingsleder, to sygeplejersker og tre medarbejdere (en fra hver etage) udgør plejhjemmets kvalitetsteam. Teamet mødes efter behov, hvor de koordinerer faglige indsatser.
---	---

Plejehjemmet har implementeret e-tavler, og de er kommet godt i gang. Der er i den forbindelse gennemført inspirationsbesøg på andre plejehjem.

Der triageres med lidt forskellig frekvens i afdelingerne, men minimum to gange om ugen. Der er rapport imellem vagterne, så der triageres ikke i vagterne.

Plejehjemmet afholder et ugentligt møde 'Fredagsmøde', hvor alle medarbejderne er samlet.

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 tilsynet har fokus på stemningen i afdelingerne. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen ringer på døren, og træder roligt ind i boligen, hvor beboeren observeres vågen i sengen. Medarbejderen hilser på beboeren med et 'godmorgen', og beboeren lyser op med et stort smil, og siger 'godmorgen' tilbage, og der udveksles et lille kram. Medarbejderen demonstrerer en klar forståelse for beboerens behov for samtale, og medarbejderen opretholder konversationen gennem hele plejesituationen. Beboeren, der har nedsat kognitiv funktion, stiller gentagende gange det samme spørgsmål om dagens menu, hvortil medarbejderen udviser ro og tålmodighed, og svarer beboeren hver gang i et respektfuldt stemmeleje.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne er placeret ved fire forskellige borde, der er tilpasset beboernes sociale interaktioner og behov, idet der opleves en livlig snak i lokalet med både grin og samtale. Der er medarbejdere placeret hensigtsmæssigt ved alle bordene, der understøtter og faciliterer samtale undervejs i måltidet. Der høres blandt andet samtale om et lokalt byggeprojekt, aktiviteter i huset samt beboeres oplevelser med familiearrangementer. Under måltidet er der en medarbejder, der udbyder en fælles 'skål', hvor de fleste beboere hæver glasset og skåler med. Ved et af bordene fortælles en vittighed, hvor mange af beboerne og medarbejderne bryder ud i latter.

Selvbestemmelse og medindflydelseObservationsstudie af personlig pleje:

Indledningsvist spørges beboeren ind til ønsker om tøjvalg ved, at medarbejderen holder bukser og bluse frem. Medarbejderen informerer og inddrager løbende beboeren i opgaverne, der skal udføres i forbindelse med plejen. Efter hjælp til nedre hygiejne i sengen spørges beboeren, om beboeren er klar til at komme op og sidde på sengekanten. Efterfølgende spørger medarbejderen beboeren, om der er behov for et toiletbesøg, men beboeren afslår dette med ønske om at få dette leveret senere.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne kan selv bestemme, hvor de vil sidde, men umiddelbart observeres det, at de fleste beboere går målrettet efter en fast plads. Flere af beboerne observeres med individuelle fortrukne drikkevarer, og derudover er der kander med vand på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra. En medarbejder præsenterer dagens menu for alle i lokalet, og herefter fordeles maden på fade og i skåle ud på alle bordene, så beboerne selv kan bestemme, hvilket pålæg der ønskes og størrelse på portionen. Undervejs i måltidet er der en medarbejder, der informerer om eftermiddagens aktivitet i huset, så alle beboerne får en påmindelse og motivation til dagens aktivitet

RehabiliteringObservationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen støtter og motiverer beboeren i at bruge egne ressourcer under hele plejesituationen. Medarbejderen opfordrer beboeren til at vende og dreje sig i sengen i forbindelse med nedre hygiejne samt at løfte benene i forbindelse med påtagning af strømper og benklæder. Ved øvre hygiejne på badeværelset motiveres beboeren til at udføre øvre vask af kroppen, børste tænder og rede hår mm. Medarbejderen supplerer let, hvor beboeren har behov for støtte til at færdiggøre opgaven. Afslutningsvist støttes beboeren til at gå med sin rollator til spisestuen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Flere af beboerne kommer selv gående til fælles spisestuen, og andre hjælpes og støttes af en medarbejder. Maden er serveret på fade og i skåle på bordene, så beboerne kan udnytte egne ressourcer, og selv kan tage og øse op. Nogle af beboerne bliver guidet og støttet let til dette. Andre beboere får hjælp af en medarbejder til at øse op og til udskæring, hvorefter de selv kan indtage maden ved hjælp af ergonomisk bestik. Der er kander på bordene, som er håndterbare for de fleste af beboerne. Det observeres løbende, at medarbejderne motiverer, guider og støtter beboerne i at udføre så meget som muligt på selvstændig vis.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen klargør remedier til den personlig pleje, og benytter et plejebord med vaskefad, klude, handsker og håndklæder. En skraldespand placeres hensigtsmæssigt ved sengen. Håndspritdispenser hænger på væggen i badeværelset, som er få skridt fra sengen. Sengens funktioner benyttes, så medarbejderen har den rigtige arbejdshøjde ved udførelsen af vask i sengen, og sengen køres ligeledes helt ned, når beboeren skal op at sidde på sengekanten og rejse sig. Efter nedre hygiejne er udført i sengen, hjælpes beboeren på badeværelset, hvor en badetaburet står klar. Remedier til øvre hygiejne står ligeledes klar på badeværelset omkring vasken, så beboeren umiddelbart kan komme i gang med opgaven. Medarbejderen forlader boligen kortvarigt for at hente inhalationsmedicin til beboeren, imens beboeren er i gang med barbering. Beboeren opleves helt tryk ved situationen, og der observeres ingen afbrydelser eller forstyrrelser i plejesituationen. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Måltidet gennemføres uden forstyrrelse, og organiseringen opleves hensigtsmæssig. En medarbejder har indledningsvist til opgave at organisere, anrette og pynte maden på fade og i skåle. Bordene bliver dækket af en anden medarbejder. Alle borde ses med en vase med friske blomster, servietter i en holder samt med salt og peber. De øvrige medarbejdere hjælper beboerne til rette ved bordene, og sætter sig herefter ved siden af de beboere, der har behov for hjælp under hele måltidet. Afslutningsvist er der flere af beboerne, der kan forlade bordene selvstændigt, og andre beboere får hjælp af medarbejderne til at komme tilbage til deres bolig.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at arbejdsgangene, i forbindelse med de to observationsstudier, er hensigtsmæssigt tilrettelagt og uden unødige afbrydelser, samt at medarbejderne har de rette hjælperekskaber til rådighed for at udføre opgaverne.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen rengør plejebord, reder seng, ordner vasketøj og rydder op, imens beboeren er i gang med øvre hygiejne på badeværelset. Beboeren har umiddelbart ikke funktionsevne til at deltage i de praktiske opgaver. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver i henhold til de hygiejniske retningslinjer. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderen, der håndterer klargøring af maden på fade i køkkenet, observeres iført engangsforklæde og handsker, og udfører korrekt håndhygiejne. Afslutningsvist sikrer medarbejderne indsamling af snavset service samt rengøring af bordene.
---------------------------------	---

Personlig støtte og plejeObservationsstudie af personlig pleje:

Den personlige pleje udføres efter relevante faglige retningslinjer for hygiejne, idet medarbejderen udfører korrekt nedre hygiejne på beboeren, og udfører korrekte handskeskift og håndhygiejne. Medarbejderen er iført engangsforklæde og uniform med korte ærmer, samt har opsat hår. Indledningsvist sikrer medarbejderen, at beboeren er velbefindende, og om beboeren har sovet godt. Medarbejderen sørger for, at beboeren ligger hensigtsmæssigt i sengen ved udførelse af nedre hygiejne, og medarbejderen er ligeledes opmærksom på beboerens velbefindende under hele plejesituationen. En medarbejder sørger for, at sengehestene er oppe på den side, hvor der ikke udføres pleje fra, så beboeren ikke kan glide ud over sengekanten. I forbindelse med, at beboeren skal rejse sig fra sengen, siger beboeren, at knæet gør ondt. Medarbejderen spørger ind til smerterne, og vurderer med udgangspunkt i Cura, at beboeren skal have påsmurt en smertestillende medicinsk creme. Cremen smøres på med handsker, og medarbejderen udviser omsorg og forståelse for beboerens oplevelse af smerter. Herefter ses beboeren klar til at rejse sig og gå ud til badeværelset med sin rollator. Medarbejderen hjælper beboeren med at indtage sin inhalationsmedicin, og medarbejderen sikrer herefter, at beboeren får skyllet sin mund samt børstet tænder.

Observationsstudie af frokostmåltid:

De fleste af beboerne kan selvstændigt tage den mad, de ønsker, fra fadene på bordene og indtage måltidet på selvstændig vis. Nogle beboere modtager let støtte til måltidet, og andre beboere får en mere målrettet støtte med hjælp til indtagelse af mad og drikkevarer. Det observeres, at medarbejderne udfører støtten på en respektfuld og værdig måde til de beboere, der har behov for hjælp med indtagelse af maden. Nogle af medarbejderne sørger for, at enkelte af beboerne får hjælp til indtagelse af deres medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje leveres efter de gældende faglige retningslinjer, samt at støtten udføres på en social- og plejefaglig forsvarlig måde.

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

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige, og hjemligt indrettede med komfortable siddemøbler. Afdelingskøkkenerne er i et særskilt rum ved siden af dagligstuerne. Der afspilles musik i alle afdelingskøkkener, hvor der også ses veldækkede borde med friske blomster.

Fra morgenstunden er mange beboere samlede til morgenmaden. Der er en god stemning med en del samtaler, og der sidder flere medarbejdere med ved bordene. Beboere, der kommer ind i dagligstuen, mødes venligt og imødekommende, og de tiltales ved fornavn. En beboer, der efterlyser en cigaret, får straks hjælp af en medarbejder, der arrangerer, at beboeren kan ryge på altanen.

I løbet af formiddagen er der fortsat en del beboere, der opholder sig på fællesarealerne, nogle sidder udendørs på terrassen og på altanerne, og andre beboere sidder nogle stykker sammen og samtaler med en medarbejder. I en TV-stue sidder flere beboere samlet omkring morgen-TV sammen med to medarbejdere.

Sociale aktiviteter	<p>Der hænger aktivitetsoversigter synligt fremme i alle afdelinger, som vidner om, at der er et bredt dagligt udbud, herunder manicure, banko, cykeltur, bustur, gymnastik, fællessang og quiz. Der ses et stort udvalg af demensredskaber, eksempelvis demensdukker og kæledyr, som ligger tilgængeligt til fri afbenyttelse. Der er ligeledes reolsystemer med sangbøger, dvd-film, brætspil og et stort fjernsyn i dagligstuen. Dertil ses årshjul for fester på plejehjemmet samt et opslag for en kommende 'Blomsterfest' i slutningen af maj.</p> <p>Der observeres en del interaktion imellem beboerne og imellem beboere og medarbejdere, og der observeres en meget positiv stemning i afdelingerne. Der afholdes aktiviteter i Terapien, som er plejehjemmets aktivitetsrum, hvor flere beboere er til stede.</p> <p>Tilsynet observerer mange øvrige aktiviteter i løbet af tilsynsdagen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Flere beboere er i løbet af formiddagen enkeltvis på indkøbsture med ledsagelse af en medarbejder. • En medarbejder tager på cykeltur med to beboere i rickshaw. • På en afdeling (1.sal) ses to medarbejdere, der spiller kort med to beboere. Den ene beboer har nedsat kognitiv funktion (og intet sprog), og deltager med 'egne kort'. Den anden beboer er i gang med at undervise de to medarbejdere i kortspillet 'Casino'. Undervejs inddrages den kognitivt svækkede beboer på en respektfuld måde, hvor det er tydeligt, at beboeren har oplevelsen af at være inkluderet i fællesskabet omkring kortspillet. • På en anden afdeling ses en beboer og en medarbejder på vej ud på gåtur og en anden beboer, der træner med en fysioterapeut. • Dagens aktivitet er manicure, der observeres rolig musik, og en medarbejder er ved at ordne en beboers negle • I Terapien ses en 'årstids-søjle' der pyntes og repræsenterer årstiden
---------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud og fester understøtter socialt samvær.

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: <p>Tilsynet interviewer otte beboere, hvoraf syv beboere er i stand til at besvare tilsynets spørgsmål.</p> <p>Beboerne beskriver generelt, hvordan de føler sig trygge og veltilpasse på plejehjemmet. En beboer beskriver, hvordan beboeren føler sig tryk, og benytter nødkaldet ved behov for hjælp; <i>'De kigger også til mig om natten for at se, om jeg har det godt'</i>. En anden tilfreds beboer siger; <i>'Jeg har jo været syg og indlagt, og så kom jeg her, og blev fedet op'</i>.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men fremstår objektivt tryk og velbefindende.</p>
---	--

Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker.</p> <p>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Hvis der er noget man vil, så siger man det bare'.</i> • <i>'Jeg har fuldstændig selvbestemmelse, f.eks. hvor jeg har lyst til at opholde mig'.</i> • <i>'Jeg går ture, når jeg har lyst, men jeg skal have en dame med'.</i> • <i>'Idag har jeg sovet længe, fordi jeg har været oppe hele natten'.</i> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men tilsynet observerer, hvordan beboeren har selvbestemmelse i kontakten med medarbejderne på plejehjemmet.</p>
-----------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne, på særdeles tilfredsstillende vis, oplever trykthed, 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>Data:</p> <p>Beboerne oplever, at de får tildelt den pleje og støtte, som de har behov for, og at hjælpen er af en god og tilfredsstillende kvalitet. Desuden beskriver flere beboere, hvordan hjælpen ydes af en fast kontaktperson, der kender beboerne godt, og at dette har indflydelse på deres oplevelse af kvalitet i hjælpen.</p> <p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne giver dem mulighed for at gøre de ting, som de selv kan, når de modtager hjælp, og beboerne giver flere eksempler herpå, bl.a. hvordan de selv klarer tandbørstning, vask af overkrop o.l.</p> <p>Beboerne tilkendegiver, at der ikke er noget at klage over, men at der i det tilfælde, at de skulle have brug for at udtrykke utilfredshed, ville være flere muligheder, herunder samtale med fast kontaktperson eller henvendelse hos forstanderen, som beskrives som åben, imødekommende og tilgængelig.</p> <p>En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte. En beboer interviewes på fællesarealerne, hvorfor boligen ikke er observeret.</p> <p>En beboer har svært ved at redegøre for sin oplevelse af at bo på plejehjemmet, men beboeren virker tilpas og i trivsel, f.eks. tilbydes beboeren at gå på indkøb med en medarbejder efter interviewet, hvilket beboeren begejstret henviser til flere gange under samtalen. Beboeren har objektivt rent tøj på, og har rene hænder og negle. Beboeren har et tørklæde omkring nakken, og håret er opsat med hårspænde.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne tilkendegiver generelt at de oplever faste, kendte medarbejdere i forbindelse med plejen og støtten. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne generelt er gode til at overholde indgåede aftaler.</p>

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg møder for det meste kendte medarbejdere. Der er nogle andre ind imellem, men det betyder ikke noget'.*
- *'Hvis man har en aftale, så holder de den. De kommer altid hver tirsdag, og hjælper mig med kateteret'.*

En beboer kan ikke besvare spørgsmål, men kender tydeligt den medarbejder, der præsenterer tilsynet for beboeren.

En beboer oplever ikke kontinuitet. Beboeren beskriver, hvordan der er indgået en fast aftale med kontaktpersonen om tidlig hjælp om morgenen. Den aftale overholder kontaktpersonen, men beboeren fortæller, at kontaktpersonen ofte planlægges til at hjælpe andre beboere, og derfor oplever beboeren en del forskellige medarbejdere, der ikke kender aftalen omkring tidlig hjælp, hvilket, ifølge beboeren, medfører lang ventetid på at få hjælp. Ledelsen redegør i forbindelse med afrapporteringen for flere iværksatte tiltag for at imødekomme beboerens behov og ønsker, hvor ledelsen samtidigt arbejder med at sikre hensigtsmæssige arbejdsmiljøforhold for medarbejderne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Herudover vurderer tilsynet, at en beboer ikke oplever kontinuitet og overholdelse af aftaler, idet beboeren ofte oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere, og er forbundet med ventetid. I forbindelse med afrapporteringen oplyser ledelsen flere iværksatte tiltag for at sikre beboerens selvbestemmelse og samtidigt at værne om medarbejdernes arbejdsmiljø.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever, at medarbejderne generelt taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboere beskriver medarbejdernes omgangstone som *'pæn'*, *'høflig'* og *'ganske almindelig'*. En beboer beskriver ligeledes, hvordan hovedparten af medarbejderne taler respektfuldt og pænt, men beboeren beskriver en fast navngiven medarbejder, der ofte opleves sur og dominerende, når medarbejderen er på arbejde. Beboeren støttes i sin udtalelse af en medbeboer, der genkender oplevelsen af medarbejderens dårlige humør.

Ledelsen er i forbindelse med afrapporteringen orienteret om, hvilken medarbejder det drejer sig om.

En beboer kan ikke redegøre for spørgsmålet.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Alle de interviewede beboere mener, at plejehjemmet tilbyder gode muligheder, hvis de ønsker at deltage i aktivitetstilbud eller at være sociale. Flere beboere beskriver, hvordan de deltager i aktiviteter i huset. Enkelte beboere har fået hjælp til at deltage i aktiviteter i lokalområdet.

En beboer siger bl.a.; *'Der er ting, jeg kan deltage i, men det er ikke altid, at jeg gider. Jeg har en dame, der kommer og går med mig tre gange om ugen'*. En anden beboer siger; *'Der er aktiviteter hver dag. I dag er der banko og manicure. Det står i Tingbjergavisen'*.

Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere henviser til samværet under måltiderne og i forbindelse med aktiviteter og fester.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og adfærd på plejehjemmet, fraset at en beboer oplever, at en enkelt navngiven medarbejders dårlige humør påvirker stemningen, når medarbejderen er på arbejde. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes har gode muligheder for deltagelse i aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

5Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Der udtrykkes generelt stor tilfredshed med maden på Tingbjergjhemmet, som beskrives med ord, som *'helt normal'*, *'smagfuld'*, og *'veltilberedt'*.

Beboerne oplever desuden, at de generelt har indflydelse på menuen, og at de oplever valgfrihed. En beboer udtaler; *'Når man har fødselsdag, så får man ekstra god mad og må selv ønske'*.

To beboere er kritiske over for maden. Den ene beboer oplever, at den varme mad og morgenmaden er god, men beboeren er ikke begejstret for smørrebrødet, som beskrives som tørt og ensformigt af beboeren. Den anden beboer fortæller, at der nogle gange serveres udenlandsk mad, som beboeren ikke bryder sig om. Beboeren siger desuden; *'Vi får heldigvis dansk mad til fødselsdage, der må vi bestemme, hvad vi vil spise. Der har lige været seks fødselsdage i træk, så det er rent svir'*. Samme to beboere stiller sig samtidigt kritiske over for indflydelsesmulighederne. Den ene af beboerne siger; *'Der er ingen muligheder for indflydelse på menuen, og man kan ikke få noget andet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om, men som regel er der jo to retter, så kan man jo spise den ene ret. Det var på tale, at der skulle være noget demokrati her, men det sker godt nok sjældent'*.

De interviewede beboere spiser i dagligstuen, og de oplever en god stemning i den forbindelse.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet, variation og smag, og at de oplever at have indflydelse på menuen. To beboere udtrykker mindre kritik af henholdsvis den varme mad og smørrebrødet samt mulighederne for indflydelse på menuen.

Dertil er det vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne i dagligstuen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fortæller, at der aktuelt er fokus på audits, herunder hygiejne, medicin og dokumentationsaudits, som i en periode har været pauseret, men nu er genoptaget. Medarbejderne beskriver, hvordan det i begyndelsen kun var sygeplejerskerne, der varetog auditeringerne, men at de nu også varetages af de øvrige medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at de foretager audits på hinandens afdelinger, og også i forhold til elever og afløseres opgaveløsning. Plejehjemmet har desuden arbejdet med 'Borgerens stemme', hvor beboernes selvbestemmelse er i fokus, bl.a. er flere beboere nu jævnligt ude af huset. Forløbet har skabt et særligt fokus på beboernes livshistorier, ønsker til livets afslutning samt gode døgnrytmeplaner.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de lægger vægt på i kommunikationen med beboerne: <ul style="list-style-type: none"> • Individuelt tilpasset kommunikation. • Sikre respekt. • Øjenkontakt. • Kendskab til beboernes livshistorie. • Etablere kontakt til den enkelte beboer. • Møde beboere med psykiske udfordringer med aftalte pædagogiske tiltag.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderne beskriver, hvordan de inddrager beboernes ønsker i planlægningen af plejen. Beboerne udtrykker bl.a. ønsker i forbindelse med indflytningssamtalen, hvor medarbejderne fortæller, at de bl.a. er optagede af beboernes døgnrytme, madvaner og ressourcer. Medarbejderne giver relevante eksempler på, at beboerne har selvbestemmelse i hverdagen på plejehjemmet, og de tilføjer, at beboernes ønsker og vaner beskrives detaljeret i besøgsplanen, så alle har mulighed for at efterleve ønskerne. Medarbejderne beskriver, at der dagligt planlægges ud fra kontaktpersonssystemet. Desuden planlægges der med en daglig kl. 6.45 vagt, som hjælper de beboere, der gerne vil tidligt op. Klippeplansordningen anvendes til aktiviteter, som den enkelte beboer ønsker. Mange beboere ønsker gåture og indkøbsture, hvilket i høj grad imødekommes.

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen med et rehabiliterende sigte, hvor beboerne støttes til hjælp til selvhjælp.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt for beboernes selvværd, at de fortsat gør det, de selv kan. Samtidigt beskriver medarbejderne, at det ofte kræver stor tålmodighed fra medarbejdernes side, og medarbejderne fortæller desuden, at de motiverer beboerne til at gøre mest muligt selv af pædagogisk vej, men at de også respekterer beboernes selvbestemmelsesret.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de orienterer sig om beboernes ønsker til genoplivning på forsiden af Cura. Opsøgende lægebesøg, hvor der bl.a. drøftes ønsker til livets afslutning, gennemføres i forbindelse med indflytning og en gang årligt. Desuden taler lægen med beboerne ved forværring i deres tilstand.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at der gennemføres tværfaglige møder med terapeutdeltagelse en gang om måneden på hver etage. Dertil er der morgenmøde hver morgen, både i forbindelse med overlap fra nattevagten og igen kl. 08.00, når alle dagvagter er mødt. Der er desuden en daglig sen dagvagt til 15.30, der overlapper med aftenvagterne, og giver rapport fra dagvagten.</p> <p>I forbindelse med udskrivelse fra hospitalet triageres beboerne 'rød', så der er en ekstra opmærksomhed på beboeren efter udskrivelse. Medarbejderne beskriver hospitalernes 72 timers behandlingsansvar, og at de derfor har kontakt med hospitalet ved spørgsmål til f.eks. medicinændringer.</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. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de sikrer, at beboerne inddrages i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på plejehjemmet.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p>Emne: Tryghed og sikkerhed</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne beskriver tryghedsskabende faktorer, som de har opmærksomhed på i samarbejdet med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktpersoner. • Faste afløsere. • Grundig introduktion til ny afløsere. • Opdaterede besøgsplaner. <p>Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ernæringscreening, månedlig vejning, ernæringsindsatser, sparring med diætist. • Huden, rødme, tryk. • Urinvejsinfektioner, lugt. • Respirationen, rallen, lungeinfektion. • Fordøjelsen, afføringsfrekvens.
--	--

- Gangfunktion/smerter, stuegang, smertebehandling.

Medarbejderne beskriver, hvordan de ofte sparrer med hinanden i forhold til kliniske observationer hos beboerne, og drøfter, hvad observationerne kan være tegn på. Desuden beskriver medarbejderne ligeledes, at de faciliterer faglige drøftelser omkring hensigtsmæssigt behandlingsloft, og drøftelser, hvori den enkelte beboer, pårørende, og praktiserende læge også inddrages.

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

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger arbejdet, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er aftaler om ikke at forstyrre hinanden som kolleger under morgenplejen, hvis det kan undgås. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan morgenplejen er grundigt planlagt og med udgangspunkt i kontaktpersonsystemet, så det så vidt muligt er medarbejdere, der kender beboerne godt, der varetager deres pleje.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboernes tilstand og behov for støtte, og de kan redegøre for, hvordan de som social- og sundhedsassistenter skal reagere og handle. Medarbejderne beskriver relevante handlinger i forbindelse med ændringer i beboernes tilstande, herunder at beboerne tages op i forbindelse med triage.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever, at der er tilstrækkelig tid til at dokumentere i hverdagen, og de sikrer, at dokumentation er udført, inden vagten afsluttes. Medarbejderne beskriver i den forbindelse, hvordan der er stor respekt omkring kolleger, der har behov for at dokumentere. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan de, såfremt de skal foretage større opdateringer af journalerne, ofte sætter sig sammen med en kollega, så der er sparringsmulighed undervejs.

Medarbejderne kan redegøre for, hvilke dele af dokumentationen der dokumenteres tidstro. Medarbejderne beskriver gode muligheder for at få støtte og vejledning lokalt på plejehjemmet, men de nævner ligeledes en central supportmulighed i Københavns Kommune, som medarbejderne bl.a. bruger, hvis det er svært at få lagt medicin korrekt ind i medicinskemaet.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, at de anvender VAR i deres daglige arbejde, og giver relevante eksempler på, hvordan de opsøger viden om sygeplejefaglige procedurer på portalen. Desuden anvendes VAR i forbindelse med elevarbejdet.

På KK-net finder medarbejderne instrukser i forhold til bl.a. hygiejne, medicin, auditeringer og dokumentation, som også findes i udprintet form på souschefens kontor.

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 konkret anvendelse af redskaberne.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de udarbejder handleanvisende besøgsplaner, som indeholder beboernes ønsker og vaner, og beskriver, hvordan beboernes ressourcer inddrages i plejen og støtten. Medarbejderne beskriver, at besøgsplaner opstartes ved indflytning, og opdateres ved ændringer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

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 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

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

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.