



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 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	13
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.....	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



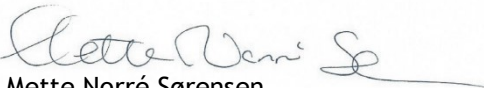
Birgitte Hoberg Sloth

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: Plejehjemmet Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 Kbh. K

Leder: Lotte Alsløv

Antal boliger: 83 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 17. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Sygeplejerske og Manager

Gitte Trust, Sygeplejerske og Manager

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Rosenborgcentret på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at plejehjemmet i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat mindre udviklingsområder i forhold til anbefalingen vedrørende hygiejne. Plejehjemmets organisering understøtter på særdeles tilfredsstillende vis kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Observationsstudie:

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje. Hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår generelt på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at der er afvigelser i de hygiejniske retningslinjer i begge observationsstudier, da medarbejderen i det ene observationsstudie ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne, og i det andet observationsstudie udfører medarbejderen ikke korrekt afsprøjtning af hænder i forbindelse med handskeskift.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekommende, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse og indflydelse i deres hverdag. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen og at aftaler overholdes. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt beboer oplever mange forskellige medarbejdere, som ikke ved, hvilke opgaver der skal udføres hos beboeren, dette gør beboeren utryg.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. De adspurgte beboere beskriver ligeledes tilfredshed med kvaliteten af maden. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, både på etagerne og i madklubben.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde 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 ligeledes redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og for at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at

det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboernes forløb. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Ligeledes redegør medarbejderne for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet, samt hvor de finder de faglige procedurer i VAR og i teams. Afslutningsvist kan medarbejderne redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handleanvisninger på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der er afvigelser i forhold til de hygiejniske retningslinjer i begge observationsstudier, da medarbejderen i det ene observationsstudie ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne, og i det andet observationsstudie udfører medarbejderen ikke korrekt afspritning af hænder i forbindelse med handskeskift.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på, at medarbejderne anvender handsker, og at de udfører håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at en enkelt beboer oplever mange forskellige medarbejdere, som ikke ved, hvilke opgaver der skal udføres hos beboeren, hvilket gør beboeren utryk.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke opgaver der skal udføres hos beboerne.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Ved sidste års tilsyn modtog Rosenborgcentret anbefalinger relateret til måltidet samt hygiejne.</p> <p>I relation til at sikre "Det gode måltid" oplyser ledelsen at have haft et projekt med Madliv København. Der har været fokus på måltidsværter, herunder hvordan medarbejderne er måltidsværter, og hvordan der skabes dialog omkring bordene under måltidet. Ledelsen italesætter, at projektet har skabt refleksion i forhold til, hvor svær en opgave det er at være måltidsvært, og der er en erkendelse af, at ikke alle medarbejdere kan bestride opgaven som måltidsvært. Afdelingsvis sikres der fokus på måltidsværternes rolle samt fokus på at sikre en hensigtsmæssig adfærd i måltidssituationen, der understøtter, at beboerne får positive måltidsoplevelser, og dette gøres ved løbende at italesætte det på personalemøder. Det er ledelsens oplevelse, at der ligeledes gøres en stor indsats for at sikre en forstyrrelsesfri zone i spisesituationer.</p> <p>Der er løbende dialog med beboerne vedrørende maden og stemningen ved måltiderne. Dette sker på afdelingernes beboermøder samt plejehjemmets dialogmøder med pårørende og beboere. Det er ledelsens opfattelse, at der generelt er en øget tilfredshed med maden, men der er en erkendelse af, at det ikke er muligt at gøre alle tilfredse.</p> <p>I forhold til brugen af spisestykker, er det indskærpet, at disse fjernes umiddelbart efter, at måltidet er afsluttet. Samtidig har der været dialog med medarbejderne om, hvorledes det sikres, at beboere, som kommer sent op, får tilpasset tiden mellem morgenmad og frokost, så måltiderne ikke serveres i forlængelse af hinanden.</p> <p>Ledelsen italesætter, at der er kontinuerligt fokus på hygiejne. Der er etableret hygiejnenetværk, hvor alle medlemmer har været på Københavns Kommunes hygiejneuddannelse. Yderligere udføres fast hygiejneaudits, og der følges op på audits med dialog med medarbejderne omkring håndhygiejne og brugen af handsker.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at der aktuelt er fokus på dokumentation, medicin og hygiejne. Hver af plejehjemmets tre afdelinger arbejder med forskellige fokusområder, fx har 1. sal fokus på medicin, og de har lige udarbejdet en ny baseline. Der følges op på forbedringsarbejdet hver 3. uge, hvor afdelingernes forbedringsteam mødes sammen med plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Der auditeres med fast interval inden for dokumentation, medicin og hygiejne.</p> <p>Plejehjemmet huser en sygeplejeklinik, som dagligt bemandes af en sårsygeplejerske fra hjemmesygeplejen. Ledelsen har planlagt undervisning i samarbejde med sårsygeplejersken, hvor plejehjemmets medarbejdere, som håndterer sår, skal opdateres i forhold til området.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der fortsat er fokus på BPSD-indsatsen. Plejehjemmets demensvidensperson er tovholder for demensarbejdet, og der er fokus på udarbejdelse af NPI-screeninger samt socialpædagogiske handleplaner hos alle beboere med en diagnose for at udelukke fysiologiske udfordringer. Der afholdes beboer-</p>

konferencer på baggrund af triagering, og det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne finder redskabet og processen meningsfuld.

Det næste fokusområde, er modtagelsen af nye beboere samt pårørende. Ledelsen fortæller, at dette sker på baggrund af tilbagemeldinger fra nye beboere og pårørende, som oplever, at der i forbindelse med indflytningen er mange informationer på kort tid.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Rosenborgcentret på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat mindre udviklingsområder i forhold til anbefalingen vedrørende hygiejne.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Rosenborgcentret er organiseret med en forstander, tre afdelingsledere og en køkkenleder, en udviklings- og kvalitetspsygeplejerske, en uddannelsesansvarlig for social- og sundhedslever og en klinisk vejleder i sygepleje. Plejehjemmet har fysio- og ergoterapeuter ansat, som deltager på ugentlige tværfaglige møder, og som løbende bistår med sparring.

Ledelsesmæssigt er der sikret en mødestruktur, der understøtter kvalitetsarbejdet. Der afholdes daglige beboerorienterede morgen- og formiddagsmøder samt tværfaglig triagering en gang ugentligt, hvor e-tavlen gennemgås. Her deltager både terapeuter, udviklingspsygeplejerske og demensvidensperson. På BPSD-konferencer sikres der også tværfaglig deltagelse, når det skønnes relevant.

Endvidere afholdes der leder- og driftsmøder med fast interval, hvor kvalitets- og udviklingspsygeplejersken deltager med henblik på at sikre fokus på indsatser og kvalitetsprofiler.

Plejecentret har flere ressourcepersoner inden for fx demens, hygiejne, forflytning, ernæring, sår og palliation.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen på særdeles tilfredsstillende vis understøtter kvalitetsarbejdet på Rosenborgcentret.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen har ingen tilføjelser til det planlagte tilsyn.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved medarbejder:</u> Medarbejderen banker på og siger hej til beboeren. Medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og uden så mange ord går medarbejderen i gang med de tydeligt aftalte opgaver. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren undervejs i plejen, og medarbejderen bruger flere gange beboerens fornavn ved tiltale. Dialogen er sparsom, men målrettet plejeopgaverne, hvilket virker til at harmonere godt med beboerens ønske om, at få plejen overstået hurtigt og effektivt.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, venter kort og går herefter ind og hilser på beboeren på en venlig og respektfuld måde. Medarbejderen spørger naturligt ind til beboerens velbefindende. Det er tydeligt, at medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden. Der er en god stemning mellem beboeren og medarbejderen, hvor der bliver grinet og talt om hverdagsemner, der interesserer beboeren. Medarbejderen er nærværende og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren og plejesituationen, ligeledes fortæller medarbejderen løbende, hvad der skal ske, hvilket beboeren reagerer positivt på.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og medarbejderen ved præcist, hvor i plejeforløbet beboeren har brug for støtte. Medarbejderen understøtter undervejs i plejen beboerens selvbestemmelse ved at lade beboeren være styrende i forhold til tempoet. Medarbejderen sikrer forud for hver handling, at beboeren er klar, f.eks. i forbindelse med, at beboeren bliver vasket for neden, hvor beboeren udtrykker et klart ja, inden medarbejderen går i gang. Beboeren er allerede i tøjjet, inden plejen går i gang, og medarbejderen fortæller efterfølgende til tilsynet, at medarbejderen har lavet et fagligt skøn, så beboeren ikke tilbydes at skifte tøjjet, da tøjjet var rent.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen inddrager fra starten beboeren, og medarbejderen italesætter sine handlinger under plejen, så beboeren er forberedt på hjælpen. Medarbejderen arbejder ud fra et godt kendskab til beboeren, og medarbejderen sikrer sig, at beboeren er indforstået med handlingerne, og medarbejderen afventer beboerens accept, inden handlingerne udføres, hvilket tilsynet observerer ved, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse, ved at inddrage beboeren i tøjvalg og hudpleje.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren selvstændigt udfører hovedparten af opgaverne, fx vasker beboeren sig selv for oven og for neden, men støttes af medarbejderen til at blive vasket for neden. Medarbejderen opfordrer beboeren til at tage sin protese ud, så medarbejderen kan børste</p>

den. Tilgangen virker naturligt afstemt imellem beboeren og medarbejderen. Samarbejdet imellem medarbejderen og beboeren er præget af faste rutiner, hvor der ikke er behov for afstemmende dialog eller guidning undervejs.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen udfører indsatsen ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau, idet beboeren er terminal og sengeliggende. Medarbejderen opfordrer og støtter beboeren til at deltage aktivt i delelementer af indsatsen, bl.a. vask af ansigt, forflytninger, påklædning samt vippeøvelser med fødderne. Medarbejderen anerkender beboerens deltagelse ved at rose beboeren, hvilket gør, at beboeren virker glad og tilfreds.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har selv taget tøj på og sidder i sin lænestol, da medarbejderen kommer ind i boligen. Medarbejderen opfordrer beboeren til at gå ud på badeværelset, så medarbejderen kan hjælpe beboeren med at blive vasket.

Medarbejderen har alt, hvad der er brug for i plejen til rådighed på badeværelset, og det korte plejeforløb gennemføres hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord, og ifører sig herefter værnemidler.

Medarbejderen sikrer, at sengen kommer op i rette arbejdshøjde, og hun lader sengehesten være oppe. Medarbejderen fortæller tilsynet, at beboeren bliver meget utryk, hvis sengehesten ikke er oppe.

Beboeren får hjælp til nedre og øvre hygiejne i sengen, da beboeren er terminal og sengeliggende. Medarbejderen tilpasser sit tempo løbende til beboerens ønsker og vaner, og plejen udføres i en passende rækkefølge og på en hensigtsmæssig måde. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Da plejen er afsluttet, forlader medarbejderen boligen for at hente morgenmad til beboeren. Tilsynet forlader boligen sammen med medarbejderen, hvor medarbejderen medtager affald, da boligen forlades. Medarbejderen fortæller efterfølgende, at beboeren og medarbejderen plejer at drikke en kop kaffe sammen i boligen, og at medarbejderen efterfølgende udfører praktiske opgaver i boligen. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Således håndterer medarbejderen urent linned og affald i poser. Medarbejderen afslutter plejen med afrydning af remedier, oprydning og rengøring af plejebord, sengehest og fjernbetjening. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på en hensigtsmæssig måde ud fra de faglige retningslinjer.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af let støtte til personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren sidder i en lænestol og har selv taget tøj på, da medarbejderen kommer ind i boligen. Medarbejderen motiverer beboeren til at gå ud på badeværelset for at blive vasket. Mens beboeren går til badeværelset, ifører medarbejderen sig engangsforklæde og handsker. Medarbejderen hjælper beboeren med at få bukserne af, og beboeren sætter sig på toilettet. Beboeren hjælpes på med bukserne igen, og tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne, så der anvendes urene handsker til at hjælpe beboeren i tøjet igen. Tilsynet observerer, at når medarbejderen skifter handsker under plejen, udføres der korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. Plejen afsluttes ved, at beboeren støttes til at gå tilbage i beboerens stue for at få flystrømper på samt at få ordnet håret. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen indleder besøget med at udføre håndhygiejne, og medarbejderen ifører sig korrekte værnemidler. Medarbejderen udfører øvre hygiejne, og hun fjerner herefter bleen i forbindelse med nedre pleje på beboeren på faglig korrekt vis. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at afdække beboeren undervejs. Medarbejderen har en faglig opmærksomhed på beboerens hud, hvor der ses let rødme bagpå, hvilket medarbejderen smører med barrierecreme. Ligeledes er medarbejderen opmærksom på beboerens tørre hud på kroppen, som medarbejderen smører med creme. Beboeren får herefter hjælp til påklædning. Medarbejderen hjælper beboeren med børstning af protese og skylning af munden samt med at få redt håret. Medarbejderen hjælper beboeren med at blive lejret, så beboeren kan hvile, før indtagelse af morgenmad og medicin. Hjælp til morgenmad og medicingivning udføres efter, at tilsynet har forladt boligen. Den personlige pleje udføres i sengen i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen ikke konsekvent spritter hænder mellem handskeskift.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at der er afvigelser i de hygiejniske retningslinjer i begge observationsstudier, da medarbejderen i det ene observationsstudie ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne, og i det andet observationsstudie udfører medarbejderen ikke korrekt afspritning af hænder i forbindelse med handskeskift.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: <p>I plejehjemmets stueetage findes flere rum til aktivitet og træning samt udgang til en stor terrasse. Terrassen er indrettet med flere grupper af borde og stole, samt flere blomsterkummer og krukker, der er nyplantede med blomster og planter.</p> <p>I stueetagen ses dagligstuen indrettet med møbler, der er tilpasset målgruppen. Stuen er indrettet med billeder, lamper og stueplanter. Alt er afstemt i farver og materialer, og alt fremstår indbydende og hjemligt.</p> <p>I afdelingernes fællesområder ses lange gange, hvor der står mindre sofaer, der indbyder til ophold. På væggen ved elevatoren hænger en informationstavle, hvor der bl.a. kan søges oplysning om dagens aktiviteter og menuen. Ligeledes hænger der en tavle med oversigt over afdelingsmedarbejderne med foto og navn.</p> <p>Begge etager er indrettede med en spisestue, hvor der ses beboere indtage deres morgenmad og frokost. Medarbejderne hilser venligt og imødekomme på de beboere, som de møder på gangen, og de banker på dørene, inden de træder ind i beboerens boliger.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet ser forskellige aktiviteter i morgen- og formiddagstimerne i form af socialt samvær og dialog med beboerne.</p> <p>I en afdeling observeres en beboer, som cykler på en træningscykel, der står på gangen. Tilsynet observerer ligeledes, at der er en besøgshund, der kommer rundt i afdelingerne. Her observeres en beboer, der kommer gående direkte mod besøgshunden, beboeren reagerer med smil og virker meget glad ved at se hunden, og beboeren tager straks kontakt til hunden. Der opleves en god interaktion i denne aktivitet. I spisestuerne ses beboere, der sidder med deres morgenmad eller en kop kaffe, og der er en behagelig og rolig morgenstemning.</p> <p>Det observeres generelt, at indretningen på fællesarealerne bidrager til hyggelig og hjemlig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på særdeles tilfredsstillende vis, og at indretningen imødekommer målgruppens behov og indbyder til socialt samvær. Det vurderes ligeledes, at der foregår en imødekomme, venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne.

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: Af de otte adspurgte beboere fortæller alle samstemmigt, at de har det godt på plejehjemmet, og at de er trygge ved at bo her. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none">”Jeg har det godt, jeg meget tryk her. Jeg har boet her i en del år, og det første indtryk jeg fik var - her kan jeg bo, her virker dejligt”.”Jeg er glad for at være på plejehjemmet”.”Ja, jeg har det godt, der er mange mennesker omkring mig, så jeg er tryk”.
---	--

Selvbestemmelse	Alle otte beboere oplever, at de bestemmer over eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none">”Jeg tænker ikke så meget på det, så ikke en bekymring - men jeg har da selvbestemmelse”.”Jeg tager min medicin selv, jeg bestemmer selv, og jeg har indflydelse”.”Ja, jeg har indflydelse på mit eget liv, og jeg gør tingene i min rytme”.”Ja, jeg bestemmer selv, hvilket tøj jeg vil have på”.
------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse og indflydelse i deres hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Af de otte adspurgte beboere klarer to af beboerne selv personlig pleje, og seks af beboerne oplever, at de får hjælp til det, de har brug for til personlig pleje, og at de er tilfredse med kvaliteten. De seks beboere, der modtager hjælp, fortæller alle, at de gør de ting, de kan i forbindelse med den personlige pleje. Alle otte beboere oplyser, at de er bekendt med, hvem de vil tage fat i, hvis de vil klage. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none">”Ja, jeg får hjælp til bad, der er en god kvalitet i plejen”.”Plejen er god, og jeg er tilfreds. Jeg klarer de opgaver, jeg kan”.”Vi har lige haft dialogmøde, så har man jo fået luft, ellers ville jeg gå til afdelingsleder. Men jeg har ikke noget at klage over”.
---------------------------------	---

Observation	Alle otte beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse, svarende til beboernes behov. Beboernes boliger fremstår ligeledes rene og ryddelige, hvilket de observerede hjælpemidler også gør.
Kontinuitet i støtten	Syv ud af otte beboere fortæller, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem, og de fortæller ligeledes alle, at medarbejderne kender til deres ønsker og behov, og at aftaler overholdes. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De lytter og er opmærksomme"</i>. • <i>"Det er gennemgående de samme"</i>. • <i>"Jeg har faste medarbejdere, som kommer, og de kender til mine ønsker, vaner og opgaver"</i>. En beboer oplever, at der er mange forskellige medarbejdere, hvilket er et problem for beboeren, da ukendte medarbejdere ikke altid ved, hvad der skal laves af opgaver, og at det gør beboeren utryg.

Tilsynets samlede vurdering -2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Dog vurderer tilsynet, at en enkelt beboer oplever mange forskellige medarbejdere, som ikke ved, hvilke opgaver der skal udføres hos beboeren, dette gør beboeren utryg.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Alle otte adspurgte beboere oplever, at medarbejderne er søde, og at medarbejderne taler pænt, samt at deres privatliv respekteres. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er en god stemning, det kan jeg lide, og de er meget søde alle sammen, de gør, hvad de kan"</i>. • <i>"Medarbejderne er altid søde og taler pænt, der opleves en god stemning. Der bankes altid på, og jeg oplever naturligvis respekt for mit privatliv"</i>. • <i>"Medarbejderne er søde, de taler høfligt og venligt, og de er altid smilende"</i>.
Muligheder for at være social	Fem af de adspurgte beboere deltager i få eller alle aktiviteter, og de er tilfredse med variationen af tilbuddene om aktiviteter samt hyppigheden af disse. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja, jeg deltager i studiegruppe på tværs af afdelingerne, det er godt, og i filmklub og oplæsning, og så kan jeg godt lide at sidde her og lave kruseduller/tegne"</i>.

- *"Jeg deltager i gymnastik tre gange om ugen og lidt ture ud af huset".*

Tre ud af otte beboere deltager ikke i aktiviteterne, da de ikke er interesserede. En beboer fortæller:

- *"Der er mange aktiviteter, men jeg er doven, jeg har aldrig været et aktivitetsmenneske".*

Alle otte beboere fortæller, at de er sammen med andre beboere, ligesom de ønsker det. Beboerne oplever, at samværet er hyggeligt, og at der er en god stemning. En beboer fortæller:

- *"Vi er nogle stykker, som spiser frokost og aftensmad sammen, vi sidder ofte og småludrer efter maden, det er så hyggeligt at få indblik i hinandens liv, det kan jeg godt lide".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Alle otte beboere er tilfredse med kvaliteten af maden, og de synes, at den er god og varieret.

Beboerne siger:

- *"Det er god mad, jeg er lykkelig over, at få maden serveret".*
- *"Jeg har været tilfreds med maden hele tiden".*
- *"Maden er passende varieret, men når den står på stegt lever, så lister en af os fra vores spisefællesskab over og henter en pizza, for det er der ingen af os, der kan lide".*

Fire beboere fortæller, at der via dialogmøder er mulighed for at komme med ønsker til maden, og at disse ønsker til maden efterkommes. Fire beboere har ikke kendskab til, hvordan der gives ønsker til maden, men beboerne oplever det ikke som et problem, da der opleves en tilfredshed med maden. En beboer fortæller:

- *"Jeg har aldrig tænkt på det, jeg er tilfreds med det, vi får".*

Fire ud af otte beboere spiser efter eget ønske de fleste af deres måltider i fællesstuerne. Beboerne oplever, at der er en god stemning og atmosfære ved måltiderne i fællesstuerne, samt at der er god støtte af personalet, og at de sidder sammen med dem, de kender. Fire ud af otte beboere spiser alle måltider i egen bolig efter eget ønske. Beboerne fortæller:

- *"Det er hyggeligt at spise sammen, vi sidder i spisesalen, der er god stemning".*
- *"Jeg spiser nogle gange i spisestuen, og ellers i min bolig, jeg kan både lide at spise alene og sammen med andre".*
- *"Jeg har valgt at spise herinde, da jeg har noget med halsen, så jeg hoster og kaster op - men jeg har spist ude, og det vil gerne igen, det er hyggeligt - jeg kan lide at spise begge steder".*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere beskriver en tilfredshed med kvaliteten af maden. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilkendegiver, at de kan komme med ønsker og forslag, og at de oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, både på etagerne og i madklubben.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere**3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er fokus på gennemførelse af dokumentations-, hygiejne- og medicinaudits med fast frekvens. Medarbejderne beskriver en ændret praksis på baggrund af fokus på medicinhåndtering. Beboernes medicinbeholdning er opbevaret i medicinvogn, som trækkes til medicinrum, hvor der doseres. Det giver en bedre ro til opgaven, og medarbejderne oplever, at arbejdsgangen giver en mere sikker medicinhåndtering. Medarbejderne beskriver, at plejehjemmets hygiejnenetværk følger op på de gennemførte hygiejneaudits. Ligeledes beskriver medarbejderne, at hver afdeling triagerer en gang om ugen, og at der følges op på triageringen ved en beboerkonference hver uge. Der gennemføres NPI-screeninger og BPSD-konferencer hos beboere med kognitive udfordringer.
---	---

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

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne oplyser, at de sikrer en god og respektfuld kommunikation med beboerne ved generelt at have fokus på at: <ul style="list-style-type: none"> • Have en respektfuld tone. • Lytte. • Være anerkendende. • Møde beboerne, der hvor de er. • Sikre øjenkontakt. • Tilpasse kommunikation til beboerens kognitive funktionsniveau.
-------------------------------	---

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de taler med beboerne om, hvem beboerne er, og hvad de kan lide i forbindelse med indflytning og herefter løbende. En medarbejder fortæller, hvordan det kan være svært for nogle beboere at forholde sig til egne ønsker og behov, og i sådanne tilfælde inddrages pårørende efter samtykke fra beboeren. Medarbejderne italesætter, hvordan de bruger livshistorien, og hvordan de møder beboeren, der hvor beboeren er.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har kontaktpersonsystem, og at der er stor bevidsthed om vigtigheden af kontinuitet, især i starten af en beboers ophold på plejehjemmet. Medarbejderne fortæller, hvordan beboerne skal føle tryk og tillid, før de åbner sig.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekortsordningen primært anvendes til en-til-en aktivitet. En medarbejder giver et eksempel på, at en beboer får tilbud om en tur i Kongens Have eller i Føtex. En anden medarbejder tilføjer, at plejehjemmet netop er opstartet med Cykling uden alder.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de bruger beboernes ressourcer aktivt, og at de motiverer den enkelte beboer til at gøre så meget som muligt selv. I forbindelse med personlig pleje handler det, for en del beboere, om at støtte dem i struktur og rækkefølge, mere end det handler om at yde kompenserende støtte. I forbindelse med måltiderne nævner medarbejderne fadserving, så beboerne selv kan smøre og anrette deres mad.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboeren, og at egen læge altid er involveret. Dokumentation for beboers valg fremgår tydeligt af forsiden af beboers journal. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan emnet drøftes ved indflytningsamtale sammen med plejehjemmets huslæge og ofte sammen med de pårørende.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet. Når en beboer har været indlagt, og beboeren udskrives til plejehjemmet, sker der en tæt koordinering imellem de forskellige faggrupper, hvor bl.a. fysioterapeuten og sygeplejersken altid er involveret. Sidstnævnte sikrer desuden en tæt koordinering med egen læge.</p> <p>E-tavler anvendes til at danne sig overblik over beboerne og deres aktuelle udfordringer og indsatser, og de anvendes af alle faggrupper.</p>
<p><u>Tilsynets samlede vurdering - 1</u></p>	
<p>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 for hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboers forløb.</p>	

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer: <ul style="list-style-type: none"> • Kendskab til medarbejdere/kontaktpersoner. • Sekundære kontaktpersoner. • Skåne beboere for skift i medarbejdere, hvis de ikke tåler dette. • Tydelig og tilpasset kommunikation. • Sikre, at beboerne føler sig set og hørt. • Bruge berøring/nærvær/kramme i forbindelse med kommunikation. • Have empati og forståelse for mennesket bag sygdommen. Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på. Medarbejderne nævner bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • Observationer af huden - rødme, tryk, sår. • Beboerens humør - vrede, irritation, årsag. • Infektion, temperaturforhøjelse. Er beboeren varm og blussende, infektion, rallen - obs lungebetændelse, lugt, farve på urin - obs urinvejsinfektion.
--------------------------------------	---

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 altid planlægger besøget hos en beboer, inden de går ind til beboeren, ved at læse aktuelle observationsnotater, besøgsplan og handleanvisninger. Medarbejderne beskriver, hvordan de inden hver plejesituation overvejer, om de skal lade arbejdstelefonen ligge uden for under besøget, hvis beboeren bliver utryk ved opkald. Medarbejderne redegør relevant for håndtering af ændringer i beboerens tilstand. Medarbejderne beskriver, at hver afdeling har en TOBS-vogn med de rette apparater til udførelse af TOBS, hvis en beboer bliver utilpas. De målte værdier observeres, og der etableres kontakt til sygeplejerske og evt. kontakt til læge. Medarbejderne beskriver, hvordan de, såfremt de er usikre på mindre ændringer i en beboers tilstand, får en kollega til at observere beboeren, og at de efterfølgende drøfter, om kollegaen observerer det samme.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne redegør for daglig dokumentationspraksis. Dokumentationen sker ikke altid uden forstyrrelser, men det aftales dagligt, at medarbejderne dokumenterer på skift, så alle medarbejdere ikke forlader fællesarealerne på samme tid. Flere medarbejdere fortæller, at dokumentationen også sker sammen med beboerne, hvis det er meningsfuldt at inddrage beboerne. Medarbejderne tilkendegiver at opleve gode sparringsmuligheder i forhold til dokumentationen, bl.a. fra afdelingsleder og sygeplejersker.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer til brug for deres arbejde via VAR-portalen samt teams. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske har udarbejdet en del lokale retningslinjer vedrørende fx medicin håndtering og ernæring, som medarbejderne anvender fra teams.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for vigtigheden af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder de faglige procedurer i VAR og teams.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, at teamets medarbejdere er ansvarlige for ajourføring af beboernes besøgsplaner, som altid opdateres ved ændringer, eksempelvis hvis beboeren har været indlagt.

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen udarbejdes sammen med beboeren, og at beskrivelserne er i jeg-form. En god besøgsplan indeholder opdaterede, individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab af en afløser, der ikke kender beboeren. I tilfælde, hvor beboeren ikke har kognitive evner til at udtrykke egne ønsker og behov, vil beskrivelserne i besøgsplanen være med beboerens fornavn, så det er tydeligt, at her er en faglig vurdering af beboerens ønsker og behov.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger inden for Serviceloven udarbejdes på særlig praktisk støtte og klippekort. Hertil beskrives, at handlingsanvisningerne skal være handlevejledende og individuelt tilpasset den enkelte beboer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

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 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 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 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

Jeg har ingen kommentarer i forbindelse med den faktuelle høring.

Med venlig hilsen

Lotte Alsøw

Forstander

Rosenborgcentret

KØBENHAVNS KOMMUNE

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Sundhed og Ældre - Kbh Nord

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.

