



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejecenter Sølund

Uanmeldt ordinært tilsyn
April 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	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	20
4. Tilsynets formål og metode	26
4.1 Formål	26
4.2 Metode	26
4.3 Vurderingsskema	27
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	27
5. Yderligere oplysninger	28
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	29
Om BDO	30

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 plejecentret

Navn og adresse: Plejecentret Sølund, Ryesgade 20A, 2200 København N

Leder: Ulla Godtfredsen (Konstitueret Centerchef)

Antal boliger: 150 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 18. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejecentrets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med seks medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, 2 social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske og en plejehjemsassistent)

Tilsynsførende:

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis, har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn samt har fokus på de relevante områder i det nuværende kvalitetsarbejde. Tilsynet vurderer imidlertid, at plejecenteret fortsat har udviklingsområder vedrørende implementering af principperne for det gode måltid, med fokus på værtsrollen, organisering, rehabilitering, og beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier af personlig pleje mødes med en venlig og respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever selvbestemmelse og medindflydelse samt støttes i at bruge egne ressourcer. Tilsynet vurderer imidlertid, at der er en mindre tilfredsstillende afvikling af frokostmåltidet, idet der er begrænset facilitering af dialog under måltidet, selvom der sidder medarbejdere med værtsrolle ved bordene. Desuden vurderer tilsynet, at beboernes mulighed for at have selvbestemmelse og anvende egne ressourcer er begrænsede, idet maden serveres portionsanrettet uden forudgående forespørgsel til den enkelte beboers præferencer. Desuden er vandkanderne ikke håndterbare for beboere med svækket funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at der generelt er en tydelig og hensigtsmæssig organisering af måltidet og en klar opgave- og ansvarsfordeling imellem de medarbejdere, der deltager i måltidet, men tilsynet vurderer, at den valgte organisering betyder, at den ene medarbejder, der står for serveringen af maden, har meget travlt, og afledt heraf spiser beboerne forskudt af hinanden. Tilsynet får af ledelsen oplyst, at den valgte organisering, hvor de fleste medarbejdere forbliver siddende under serveringen af maden, skyldes hensynet til urolige beboere, der ellers vil forlade spisestuen. Tilsynet vurderer endvidere, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje, på særdeles tilfredsstillende vis, leveres efter de gældende faglige retningslinjer.

Tilsynet vurderer at fællesarealerne, på meget tilfredsstillende vis, er indbydende og giver mulighed for både privatsfære og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og udviser respekt for beboernes privatliv, samt imødekommer beboernes umiddelbare behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i sociale aktiviteter på tilsynsdagen, og at der er positiv interaktion imellem beboere og medarbejdere. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i en afdeling afspilles høj musik, som ikke virker afstemt i forhold til beboernes behov og ønsker.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejecentret. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne oplever kontinuitet og får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ses renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv og ved afvigelser herfra tager kontakt til ledelsen. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale i det omfang, de ønsker, dog bemærker tilsynet, at en beboer føler sig generet af larm på fællesarealerne på tilsynsdagen i form af meget høj musik, hvilket i perioder afholder beboeren fra fællesskabet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og variation, og mulighed for indflydelse herpå, dog er der enkelte beboere, der er mindre tilfredse. En beboer kommenterer, at rugbrødet opleves tørt og en anden

beboer får konsekvent serveret mange grøntsager til måltider, selvom beboeren gentagne gange har udtalt, at beboeren ikke kan lide grøntsager. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere der vælger at indtage deres måltid i spisekosten, oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer i kvalitetsarbejdet, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, samt hvordan medarbejderne er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og oplevelse af livskvalitet. Medarbejderne kan på en fagligt reflekteret måde redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som sikrer, at beboerne får den rette hjælp. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og livets afslutning. Medarbejderne kan desuden på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, redegør for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer imidlertid på baggrund af interviewet med medarbejderne, at medarbejdernes arbejdstelefoner opleves forstyrrende af både beboere og medarbejdere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at plejecenteret fortsat har udviklingsområder vedrørende implementering af principperne for det gode måltid, idet tilsynet i forbindelse med observationsstudiet af frokostmåltidet bemærker at:

- Beboerne har begrænsede muligheder for at anvende egne ressourcer under måltidet.
- At den medarbejder, der serverer, har meget travlt og beboerne derfor ikke har mulighed for at spise samtidigt.
- At beboerne får serveret måltidet portionsanrettet og uden forudgående forespørgsel til ønsker til måltidet, herunder portionsstørrelse.
- At medarbejderne med værtsrolle i mindre grad faciliterer samtale under måltidet.

Dertil bemærker tilsynet, at to beboere udtrykker kritik i forhold til mad og måltider, hvor en beboer udtrykker kritik af rugbrødets kvalitet og en beboer oplever konsekvent at få serveret grøntsager, selvom beboeren har frabedt sig dette.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at forsætte indsatsen med at implementere principperne for det gode måltid, med særligt fokus på at:

- Optimere mulighederne for rehabilitering under måltiderne.
- Afdække om frokosten afvikles med den mest hensigtsmæssige organisering.
- Sikre beboernes mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.
- Sikre medarbejdernes viden og forståelse for rollen som måltidsvært.
- Afklare om en konkret beboers oplevelse af manglende tyggevenligt rugbrød, kan imødekommes med et alternativ.

Tilsynet bemærker, at der i en afdeling afspilles høj musik, som ikke virker afstemt i forhold til beboernes behov og ønsker.

Dertil bemærker tilsynet, at en beboer føler sig generet af larm på fællesarealerne, på tilsynsdagen i form af meget høje musik, hvilket i perioder afholder beboeren fra fællesskabet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer at eventuel afspilning af musik i fællesstuerne afstemmes efter beboernes behov og ønsker, således at fællesarealer fremstår imødekommende for socialt samvær.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at arbejdstelefonerne opleves særdeles forstyrrende for både beboerne og dem selv under plejen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker mulighederne for at arbejdstelefoner kan indstilles mere hensigtsmæssigt, så forstyrrelserne under plejen, reduceres.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

I forbindelse med tilsynet i 2023 modtog plejecentret anbefalinger i relation til implementering af principperne for det gode måltid, medicinadministration, rengøring af hjælpemidler, enkelte beboeres soignering, kommunikationen blandt medarbejdere, samt enkelte beboeres oplevelse af tryghed i aftenvagten.

Ledelsen fortæller indledningsvist, hvordan der er arbejdet med implementeringen af principperne for det gode måltid, bl.a. for at sikre beboerne en højere grad af indflydelse på menuen og måltiderne. Maden serveres nu primært som fadservering, og derudover er der stadig beboere, der har mere gavn af at få maden serveret portionsanrettet, grundet nedsat fysisk eller kognitiv funktionsevne. Ledelsen fortæller, at der er en løbende opmærksomhed på, at medarbejderne faciliterer ro, hyggeligt samvær og samtale under måltidet. Der følges op på effekten af indsatserne ved de månedlige beboermøder, hvor ledelsen allerede har modtaget positive tilbagemeldinger fra beboerne. I forhold til beboerens mulighed for at kunne bidrage til menuønsker, er der et tæt samarbejde med køkkenlederen, som bl.a. deltager på beboermøderne samt i køkkenmøder hver 3. måned. Derudover har køkkenlederen tæt dialog med enkelte beboere i forhold til at tilpasse kosten til konkrete behov. Ledelsen fremhæver desuden, hvordan plejecenteret har arbejdet med forbedringer af dysfagi-kosten. Dertil beskriver ledelsen, at der er et stort fokus på beboernes værdighed i forbindelse med måltiderne. Ledelsen forklarer, hvordan faglige drøftelser med medarbejderne har skabt øget refleksion og opmærksomhed på beboernes perspektiv, hvortil ledelsen beskriver, at medarbejderne er gode til at støtte hinanden i at sikre kvalitet og værdighed under måltiderne, bl.a. ved at turde italesætte u hensigtsmæssige handlemåder og kommunikation.

I forhold til anbefalingen om medicinadministration, er der nu en mere systematisk arbejdsgang, idet den dagsaktuelle dispenserede medicin, opbevares i den øverste skuffe af medicinvognen, så denne er tilgængelig og tæt på beboerne. Alle medarbejderne har en opmærksomhed på, at orientere sig og kvittere for medicinadministration.

I forhold til anbefalingen om at afdække en beboeres oplevelse af utryghed i forhold til medarbejdernes kompetencer, beretter ledelsen, at der nu er to ansvarshavende aftenvagter, og at der er en igangværende proces med opgaveoverdragelse og kompetencekort for medarbejderne i aftenvagten. Ledelsen supplerer, at tilstedeværelsen af de to ansvarshavende aftenvagter, har bidraget til oplevelsen af tryghed, både blandt kollegaer og beboere, idet akutte og komplekse opgaver håndteres kompetent. I forhold til anbefalingen om at afdække en konkret beboers kritik af et specifikt vagtlag fortæller ledelsen, at sagen er håndteret.

Ledelsen fortæller i forhold til anbefalingen omkring to konkrete beboeres soignering, at 'Tips and triggers' noteres i besøgsplanerne hos beboere, som er svære at få lov at hjælpe og generelt understøtter ledelsen det gode samarbejde blandt medarbejderne, således at alle hjælper hinanden i pleje og omsorgen til beboerne. I forhold til de praktiske opgaver i boligerne, herunder rengøring af hjælpemidler, beskriver ledelsen, hvordan der arbejdes med en tjekliste/auditskema, som sikrer, at boligen efterlades i en tilfredsstillende tilstand.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, i relation til anbefalingen vedrørende kommunikation, at der er et kontinuerligt fokus på, at beboerne tiltales venligt og imødekommende, hvilket ledelsen beskriver også er en del af tilgangen 'Low arousal', som alle medarbejdere er undervist i. Dertil gennemfører Fagstaben månedlige undervisningsseancer, særligt for nye medarbejdere, hvor kommunikation ligeledes er et tema.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen beskriver, hvordan der fortsat er fokus på 'low arousal' tilgangen, idet medarbejderne nu er i gang med supplerende kursus indenfor emnet. Sidste år har samtlige medarbejdere været på grundkursus i 'low arousal' og i år handler kurset om at skabe gode relationer til beboerne, idet mange af beboerne har udfordringer med kognitive funktionsnedsættelser og/eller psykisk sygdom samt aktuelle/tidligere misbrugsproblematikker. Ledelsen bemærker allerede, at mange medarbejdere arbejder ud fra det lærte og er blevet habile til at analysere adfærd hos beboerne.

Et andet igangværende fokusområde, er indførelse af Cura-planlægningsmodul, som bidrager til at forbedre koordinering og planlægning af opgaver, samt synliggør hvilke medarbejderkompetencer opgaven kræver.

Der er fokus på triage og tidlig opsporing af begyndende sygdom hos beboerne. I samarbejde med en konsulent har der været fokus på triagebegrebet og afholdelse af triage-møder. Ledelsen støtter medarbejderne i, at alle skal kunne varetage mødelederfunktionen, og facilitere triage via e-tavlen.

Ledelsen fortæller desuden, at der er et igangværende projekt, der handler om at sætte borgerens stemme i centrum, støttet af centralforvaltningen. Dette projekt støtter medarbejderne i at være mere nysgerrige i forhold til beboernes perspektiv og derudover udvælger ledelsen enkelte beboere hver måned, som får mulighed for at udfolde deres perspektiv på hverdagslivet på plejecentret.

Ledelsen beretter desuden om et fokus på rekruttering, og et igangværende samarbejde med rekrutteringsenheden, der støtter plejecentret i en fælles annoncering sammen med de andre plejecentre og har fokus på at få kompetente ufaglærte i uddannelsesforløb. Dette har foreløbigt givet positive resultater.

Derudover er der kontinuerlig undervisning af fagområder vedrørende dysfagi, forebyggelse af fald, tryksår m.m. ved plejecentrets Fagstab.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen på meget tilfredsstillende vis, har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn samt har fokus på de relevante områder i det nuværende kvalitetsarbejde. Tilsynet vurderer imidlertid at plejecentret fortsat har udviklingsområder vedrørende implementering af principperne for det gode måltid, med fokus på værtsrollen, organisering, rehabilitering, og beboernes selvbestemmelse.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejecentret er organiseret ved forstander, seks afdelingsledere, køkkenleder, serviceleder, aktivitetsleder, fagstab (to kliniske sygeplejersker, samt en uddannelsesansvarlig sygeplejerske), fysioterapeut og ergoterapeut, vagtplanlægger og administration. Der er ligeledes faglige koordinatore på hver afdeling.

Der afholdes ledermøder hver uge. Afdelingslederne mødes hver fredag, sammen med vagtplanlægger, for at koordinere fordeling af ressourcerne på tværs af afdelingerne. Fagstaben mødes en gang ugentlig med de faglige koordinatore til fagmøder med fokus på dokumentation i CURA, samt medicin håndtering.

Derudover har ledelsen møde med fagstaben hver 14. dag, hvor der er fokus på faglig kvalitet, bl.a. på utilsigtede hændelser og auditresultater.

Afdelingerne triagerer fast en gang ugentlig med deltagelse af fysioterapeut og ergoterapeut. Der er en fast mødestruktur med en mødeleder, der faciliterer mødet. Dertil er der fastlagt opfølgning på mødet, et par dage efter, så det sikres at de igangsatte opgaver er udført.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering understøtter et systematisk og målrettet 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 opmærksomhed på kommunikation og om beboerne bliver mødt på deres præmisser og i deres umiddelbare behov af medarbejderne.

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 nr. et - af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren sidder i dagligstuen og spiser morgenmad iført ble og t-shirts. Medarbejderen går roligt hen og sætter sig på hug, berører beboeres skulder, taler i øjenhøjde og forklarer, at det er tid til at blive vasket og få tøj på. Først vil beboeren ikke med, men der motiveres med kaffe og beboeren følger med. Under morgenplejen benytter medarbejderen en venlig og respektfuld tone og spørger f.eks. om brillerne skal rengøres. Beboeren bliver vred og mener, at brillerne går i stykker. Medarbejderen benytter en deeskalerende dialog og siger i et roligt stemmeleje: *'Jeg kan godt forstå din bekymring, men jeg lover dig at passe godt på dine briller. Vi to, skal nok finde ud af det. Vi hjælpes ad.'* Beboeren finder ro og vreden aftager. På et andet tidspunkt har beboeren svært ved at samarbejde i forbindelse med nedre hygiejne og spørger vredt: *'Hvad fejrer vi?'* Medarbejderen taler beroligende og siger: *'Vi fejrer ingenting, men vi kan da synge. Du kan jo synge Elvis-sange.'* Medarbejderen begynder at synge og beboeren synger med. Beboerens vrede fortager sig igen.

Observationsstudie nr. to - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser beboeren godmorgen på en venlig og imødekomende måde. Beboeren ligger med lukkede øjne og selvom medarbejderen forsigtigt rører ved beboerens hånd, åbner beboeren fortsat ikke øjnene. Først da medarbejderen italesætter, at medarbejderen vil hjælpe beboeren af med nattøjen, åbner beboeren øjnene, hvorefter medarbejderen og beboeren har en dialog med øjenkontakt og hvor medarbejderen har et roligt og omsorgsfuldt toneleje. Medarbejderen anvender flere gange en konfliktnedtrappende tilgang til beboeren, hvor medarbejderen, såfremt beboeren lægger op til at råbe eller skælde ud, optræder med et let og afværgende toneleje, hvorefter beboeren igen fremstår rolig. Medarbejderen møder beboeren der, hvor beboeren er, bl.a. udtrykker beboeren nogle lidt dystre og triste ønsker, hvortil medarbejderen viser sin forståelse, men også forsøger at lade beboeren vide, at beboeren har værdi og betydning. Efter morgenplejen er overstået, ændrer beboeren straks humør og smiler stort til medarbejderen og siger *'Ih du har altså verdens smukkeste smil'*.

Observationsstudie af frokost måltid:

I forbindelse med frokosten i spisestuen sidder beboerne og medarbejderne sammen ved mindre borde. En medarbejder serverer frokosten portionsanrettet til hver enkelt beboer med et: *'Værsgo'*. Der er en rolig stemning under måltidet, men sparsom kommunikation, hvor tilsynet observerer, at de tilstedeværende medarbejdere i begrænset omfang faciliterer samtale med beboerne. På et tidspunkt udbryder en beboer med kognitive udfordringer i en højlydt, lang forklaring om kropslig bevægelse og udtrykker et ønske om at danse. En medarbejder sidder tæt på beboeren, benytter sig af fysisk berøring og taler beroligende til beboeren. Flere af de andre beboere smiler overbærende til hinanden og en medarbejder forsøger at stimulere til snak om temaet, men uden at det fører til reel samtale.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie nr. et - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og er under hele plejeforløbet meget opmærksom på beboerens humør og verbale udbrud. Morgenplejen udføres ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens vaner, for eksempel udføres nedre hygiejne, hvor beboeren står oprejst ved toilettet. Beboeren virker til at genkende denne rutine, og samarbejdet omkring morgenplejen forløber derfor fint. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept inden en handling påbegyndes.

Observationsstudie nr. to - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, som er kendt med en kognitiv funktionsnedsættelse og kan optræde med udfordrende adfærdsmæssige symptomer. Medarbejderen har kendskab til, at beboeren ikke har lyst til at blive vasket, og forsikrer beboeren om, at udføre hjælpen forsigtigt, og skynder sig derfor med at blive færdig. Medarbejderen siger *'jeg ved godt, at du ikke bryder dig om det, men jeg er snart færdig'*. Medarbejderen fortæller løbende, hvilke handlinger medarbejderen mangler at foretage sig, så beboeren ikke mister tålmodigheden. Medarbejderen forbereder beboeren på alt, hvad hun gør og spørger forud for handlinger, for eksempel om beboeren ønsker at få creme på. Inden boligen forlades, spørges beboeren ind til ønsker for morgenmaden, hvor beboeren klart og tydeligt giver udtryk for præcise ønsker.

Observationsstudie af frokost måltid:

Beboerne bestemmer selv, hvor de vil sidde, og det ses, at de fleste beboere går målrettet efter deres faste pladser. Der serveres vand til måltidet og medarbejderne stiller kanderne på bordet efter at have skænket vand til alle beboerne. En beboer er ved måltidets start meget oprevet og ked af det, men en medarbejder med tydeligt kendskab til beboeren kommer hen og trøster beboeren med berøring og blid massage. Beboeren falder til ro og kan nu genkende beboeren, der sidder overfor og siger højlydt: *'Jeg føler mig tryk nu.'*

Der serveres suppe med fløde, portionsanrettet til hver enkelt beboer. Hovedretten serveres efterfølgende, ligeledes portionsanrettet på store tallerkener og en beboer bemærker: *'Herregud! Så meget kan jeg slet ikke spise'*. En anden beboer siger: *'Tak for det! Det var en stor portion, du må tro, at jeg er sulten'*. Medarbejderen, der står for serveringen, smiler og forklarer, at man gerne må levne den mad, man ikke kan spise.

Rehabilitering

Observationsstudie nr. et - af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens kognitive funktionsniveau. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren således, at beboeren forstår, hvordan næste trin i morgenplejen skal foregå. For eksempel benytter medarbejderen spejling ved at vise en bevægelse, der får beboeren til at sætte sig på toilettet. Under den personlige pleje inddrages beboerens ressourcer på relevant vis, f.eks. rækker medarbejderen et håndklæde til beboeren, som derefter tørrer sig. Medarbejderen guider nænsomt beboerens hånd med håndklædet op til ansigtet og beboeren går i gang med at tørre sig med stort velbehag. Medarbejderen anerkender beboerens indsats og roser beboeren for at hjælpe så godt til.

Observationsstudie nr. to - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen støtter beboerens pleje ud fra en rehabiliterende tilgang og i et omfang, som er tilpasset beboerens kognitive og fysiske funktionsniveau. Medarbejderen anvender guidning undervejs i forløbet og fastholder på den måde beboeren i de opgaver, der skal udføres. Beboeren guides til at hjælpe til i forbindelse med af- og påklædning og i forbindelse med vask i ansigtet, hvor medarbejderen giver beboeren en fugtig klud i hånden. Afslutningsvist rækker medarbejderen beboeren en læbepomade og siger *'Dine læber er meget tørre - vil du ikke have lidt læbepomade på?'*

Observationsstudie af frokost måltid:

Flere af beboerne kommer selvstændigt gående til måltidet og klarer selv at trække stole ud og sætte sig. Flere af beboerne spiser selvstændigt og enkelte beboere støttes i forbindelse med måltidet. Tilsynet observerer begrænset rehabilitering ved måltidet, idet maden serveres portionsanrettet og vandkanderne har en størrelse, der er svære at håndtere for beboere med nedsat funktionsniveau. Medarbejderne, der sidder ved bordene, spørger beboerne individuelt om behov for støtte til udskæring eller ophældning af vand. Da måltidet er slut hjælper beboerne ad med at samle den brugte service og stiller det ved kanten af bordet.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne i de to observationsstudier af personlig pleje mødes med en venlig og respektfuld og ligeværdig kommunikation, og at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever selvbestemmelse og medindflydelse samt støttes i at bruge egne ressourcer.

Tilsynet vurderer imidlertid, at der er en mindre tilfredsstillende afvikling af frokostmåltidet, idet at der er begrænset facilitering af dialog under måltidet, selvom der sidder medarbejdere med værtsrolle med ved bordene. Desuden vurderer tilsynet, at beboernes mulighed for at have selvbestemmelse og anvende egne ressourcer er begrænsede, idet maden serveres portionsanrettet uden forudgående forespørgsel til den enkelte beboers præferencer. Desuden er vandkanderne ikke håndterbare for beboere med svækket funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:Observationsstudie nr. et - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har inden morgenplejen klargjort beboerens badeværelse med plejeredier og håndklæder således, at alt er inden for rækkevidde inden morgenplejens påbegyndelse. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til beboerens kognitive udfordringer. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.

Observationsstudie nr. to - af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen organiserer arbejdet hensigtsmæssigt, hvor en plejevogn allerede er forberedt inden tilsynet kommer ind i boligen. Medarbejderen arbejder rutineret med beboerens hjælpemidler, bl.a. systemet VEND-LET og beboerens plejeseng. Beboeren plejes i sengen, da beboerens nye kørestol skal tilrettes, og derfor skal beboeren blive i sengen, indtil kørestolen er klar. Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af frokost måltid:

Inden måltidet påbegyndes mindes beboerne om den snarlige frokost. En medarbejder banker på dørene til boligerne og indbyder til frokost. De beboere, der spiser i egen bolig, får tilbudt frokost inden der serveres i spisestuen. Til frokostmåltidet er flere medarbejdere til stede og der observeres en tydelig opgavefordeling. En medarbejder er iført engangsforklæde og står for ophældning og servering af maden. Flere andre medarbejdere har placeret sig ved bordene som måltidsværter. Medarbejderen, der serverer, har placeret kantine med mad, på et varmbord i midten af spisestuen. Frokosten serveres til én beboer ad gangen, og ét bord ad gangen. Medarbejderen virker travl og det observeres, hvordan de beboere, der har fået serveret først, næsten er færdige med forretten, da de sidste beboere har fået serveret deres portion.

Måltidsværterne rejser sig og rydder af efter forretten og medarbejderen, der serverer, klargør hovedretten på varmbordet. Da måltidsværterne igen er placeret ved bordene, serveres hovedretten på samme måde som forretten, en beboer ad gangen. Måltidet gennemføres i øvrigt uden forstyrrelser og de medarbejdere, der ikke deltager i måltidet, går stille forbi spisestuen og taler lavmælt til hinanden.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt er en tydelig og hensigtsmæssig organisering af måltidet og en klar opgave- og ansvarsfordeling imellem de medarbejdere, der deltager i måltidet, men tilsynet vurderer, at den valgte organisering betyder, at den ene medarbejder, der står for serveringen af maden, har meget travlt, og afledt heraf spiser beboerne forskudt af hinanden. Tilsynet får af ledelsen oplyst, at den valgte organisering, hvor de fleste medarbejdere forbliver siddende under serveringen af maden, skyldes hensynet til urolige beboere, der ellers vil forlade spisestuen.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et - af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, som primært udføres, efter at tilsynet har forladt boligen. Efter endt morgenpleje tages skraldeposen ud til skyllerummet sammen med beboeren. Beboeren medvirker til den praktiske opgave, ved at smide affaldet ud i skraldevognen. Medarbejderen roser beboeren for udførelsen og følger beboeren ud til morgenmaden. Beboeren får dog ikke udført håndhygiejne efter berøring af affaldet.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Medarbejderen rydder plejebordet efter endt pleje, hvilket medarbejderen orienterer beboeren om <i>'Nu går jeg lige ud med den her vogn og så kommer jeg tilbage til dig'</i>. Desuden aftørrer medarbejderen beboerens sengebord, så der er rengjort inden morgenmaden. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Bordet er dækket af medarbejderne inden frokostmåltidet påbegyndes. De medarbejdere, der serverer eller håndterer det snavsede service, udfører korrekt håndhygiejne i løbet af frokosten. Tilsynet forlader måltidet, før det er helt afsluttet, og tilsynet observerer derfor ikke den afsluttende oprydning.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udviser igennem hele plejeforløbet faglige overvejelser i forhold til demens og beboerens kognitive funktionsnedsættelse. Medarbejderen benytter redskaber fra den personcentrerede omsorg ved at inddrage elementer fra beboerens livshistorie og vaner.</p> <p>Medarbejderen udviser desuden faglig opmærksomhed på tryksår og rødme ved at sikre nænsom hudpleje ved nedre hygiejne. På badeværelset støttes beboeren til nedre hygiejne, øvre hygiejne, påklædning og tandbørstning. Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse og foretager korrekte skift af handsker igennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to - af personlig pleje i seng ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udfører plejen iført engangsforklæde og handsker og foretager relevant handskeskift og håndhygiejne undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen indleder med at tilbyde beboeren øvre hygiejne og efterfølgende nedre hygiejne</p>

i sengen. Beboeren forflyttes i sengen via VENDLET, som beboeren er utryk ved. Medarbejderen skaber tryghed for beboeren i situationen ved at forberede beboeren på forflytningen og ved at have en tryghedsskabende hånd på beboeren under vendingen. Efter personlig hygiejne får beboeren hjælp til at få en bluse på, hvorefter beboeren bliver i sengen. Beboeren får redt hår og tilbydes pleje af beboerens tørre læber. Beboeren tilbydes, efter eget ønske, først tandbørstning efter morgenmaden. Medarbejderen sørger herefter for tilberedning af beboerens morgenmad, som beboeren får serveret på sengen. Medarbejderen sikrer, at beboeren har et tilgængeligt udvalg af drikkevarer og tilbyder afslutningsvist beboeren en proteindrik fra beboerens eget køleskab.

Observationsstudie af frokost måltid:

Beboerne er placeret ved flere forskellige borde, tilpasset beboernes sociale interaktioner og behov, f.eks. ses flere mandlige beboere samlet ved et bord, mens to beboere med behov for støtte til måltidet er placeret lidt afskærmet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og personlige pleje, på særdeles tilfredsstillende vis, leveres efter de gældende faglige retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige og med enkelte opholdssteder med siddemøbler på gangen, der indbyder til hyggelig samtale. Der ses flere grønne planter og malerier på fællesarealerne, der bidrager til en hjemlig atmosfære. Fællesstuerne er indrettet med spiseborde og stole midt på gangarealerne og fremstår hyggeligt og hjemligt indrettet. Dertil er der enkeltmandsborde til de beboere, der ønsker eller har behov for afskærmede siddepladser. Fra morgenstunden på tilsynsdagen, ses beboerne sidde og spise morgenmad i spisestuerne. I flere afdelinger høres stemningsfuld musik i baggrunden og på en afdeling ses et klaver ved spisestuen. Tilsynet oplever, at nogle af medarbejderne spiller på klaveret. Tilsynet observerer imidlertid, hvordan der i en afdeling er fem beboere samlet og en medarbejder står og tilbereder vafler. Samtidigt afspilles ABBA-numre meget højt i spisestuen. En medarbejder siger højt *'Ih hvor vi hygger'*, hvilket ingen af de tilstedeværende beboere reagerer på.

En af de tilstedeværende beboere fortæller efterfølgende tilsynet, at musikken efter beboerens opfattelse er alt for høj og meget generende. Det bemærkes, at de samme ABBA-numre kører stadigvæk flere timer senere under frokosten, omend i et lavere leje.

Medarbejderne møder beboerne venligt og respektfuldt. Ved observation opleves medarbejderne i flere situationer, hvor de imødekommer beboernes umiddelbare behov, bl.a. en beboer, der ikke kan finde sin oplader og spørger en medarbejder om hjælp. Medarbejderen går straks i gang med at lede. En anden beboer er tydeligt kognitivt svækket og snakker livligt. En medarbejder er nærværende i beboerens historiefortælling og har både øjenkontakt og fysisk kontakt med beboeren i dialogen, ligesom medarbejderen gengælder beboerens store smil.

Sociale aktiviteter	<p>Der ses flere muligheder for aktivitet på plejecentret, idet der på afdelingerne hænger synlige aktivitetsoversigter, som afspejler at plejecentret har profil som musikplejehjem. Aktivitetsoversigterne indeholder bl.a. Fredagsrock, Spillefolk, Ballet og Cello og fællessang. Af øvrige aktiviteter ses banko, filmfremvisning, cykelture og skosalg.</p> <p>Der er et aktivt hverdagsliv på plejecentret, hvor synlige medarbejdere understøtter beboernes behov i løbet af dagen. I en afdeling sidder f.eks. en beboer uden sprog i en kørestol. En medarbejder er opmærksom på beboerens signaler og reagerer på, når beboeren signalerer et ønske om noget at drikke.</p> <p>Der er en købmandsbutik i stueetagen, hvor der observeres en del aktivitet omkring. Flere beboere sidder og taler sammen i stueetagens fællesområde. Der er desuden et træningsområde i stueetagen, hvor der løbende igennem dagen er aktivitet.</p>
---------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne på meget tilfredsstillende vis, er indbydende, og giver mulighed for både privatsfære og sociale aktiviteter. Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og udviser respekt for beboernes privatliv og imødekommer umiddelbare behov. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne involveres i sociale aktiviteter på tilsynsdagen, og at der er positiv interaktion imellem beboere og medarbejdere. Tilsynet vurderer imidlertid, at der i en afdeling afspilles høj musik, som ikke virker afstemt i forhold til beboernes behov og ønsker.

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 taler med 12 beboere på plejecentret, som alle beskriver, at de har det godt og føler sig trygge i deres hverdag. Beboerne beskriver især relationer og mulighed for samvær med både medarbejderne og medbeboerne som medvirkende årsag til oplevelsen af tryghed og livskvalitet i hverdagen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne kommer ofte og kigger til mig, og er meget hjælpsomme - og hvis man er nede i kulkælderen, kan de hive en op - det er dejligt at der altid er nogen, når jeg åbner døren'</i> • <i>'Jeg føler mig godt tilpas - det er som at bo med sin familie'</i> • <i>'Jeg er tryk ved, at der er andre mennesker i huset - jeg kan altid få fat i nogen at snakke med'</i> • <i>'Jeg har det hele her - medarbejderne kommer med det samme, når jeg har brug for hjælp'</i> • <i>'xxx... er hos mig i dag, og siger hun hjælper mig hele dagen, og det er meget trygt'</i>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboerne tilkendegiver at opleve selvbestemmelse samt at have indflydelse på deres hverdag. Beboerne beskriver det således:</p>

- *'Ja, det er bestemt mig, der styrer min dag - jeg tager en tur ud på min scooter, hvis jeg har lyst'*
- *'Ork ja! Jeg kunne forsvinde helt, hvis jeg ville... men det vil jeg ikke - jeg har det så godt her'*
- *'Ja, jeg gør som almindelige mennesker... går i seng, når jeg er træt... og står tidligt op og går ture med min familie, når de er på besøg'*
- *'Ja, 90% af tiden. Nogle gange kommer medarbejderne og spørger mig, om jeg skal i bad - men jeg får så lov til at bestemme, at jeg ikke vil'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Alle beboerne oplever at modtage den hjælp til pleje og støtte, som de har brug for, og oplever at blive støttet i, at bruge egne ressourcer. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen og beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg siger bare til, når jeg synes, jeg trænger til at komme i bad og så kommer der en og hjælper mig'</i> • <i>'Medarbejderne er flinke til at komme og tage mig tidligt, fordi de ved at jeg vågner tidligt'</i> • <i>'Medarbejderne hjælper mig med medicin, fordi jeg lige har haft brækket hoften - og det er jeg glad for'</i> • <i>'Jeg skal lave det, jeg kan, og det vil jeg! - ellers risikerer jeg at gå i stå - og det dur sgu ikke!'</i> • <i>'Ja, jeg får lov at gøre det, jeg kan og vil, men det er nu rart at medarbejderne rydder op for mig og hjælper mig'</i> • <i>'Medarbejderne går meget op i, at jeg skal se pæn og ren ud - det er nemlig vigtigt for mig'</i> <p>Alle beboerne svarer, at de aldrig har haft behov for at klage over noget, og enkelte af beboerne nævner, at hvis det skulle være aktuelt, så ville de sige det til deres kontaktperson eller afdelingslederen.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle de interviewede beboere samt beboerne på fællesarealerne ses velsoignerede, efter levestil og habitus og fremstår ligeledes veltilpasse. Derudover ses hjælpemidlerne rengjorte efter en tilfredsstillende hygiejnisk standard.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle de interviewede beboere oplever kontinuitet i støtten, og beboerne beskriver, at de kender de fleste af medarbejderne rigtig godt samt oplever at medarbejderne er lydhøre og at evt. aftaler overholdes. Nogle af beboerne beskriver det således:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Ja, det gør jeg i hvert fald - og de er gode til at sætte sig ned ved siden af mig og lytte til mig'</i> • <i>'De skifter meget, men det er ikke et problem - for alle kender mig og selv rengøringsdamen er bare så hjælpsom!'</i>

- *'Ja, jeg kender dem - jeg er ikke så god til navne - de er gode til at lytte og de er så fine og professionelle'*
- *'Ja, de behandler mig som familie'*
- *Ja, jeg har en fast kontaktperson, som hedder xxx, og som vil hjælpe mig med at købe en ny mobiltelefon'*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet og får tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje og støtte, hvor beboerne har mulighed for at anvende deres egne ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger og hjælpemidler ses renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone samt at de udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Nogle af beboerne siger:

- *'Medarbejderne er meget søde alle sammen... der er ikke nogen, der bare vader ind... de spørger altid, om der er noget, de skal hjælpe mig med'*
- *'Medarbejderne taler helt normalt - nogle gange banker de på døren, for jeg har sagt til dem, at de altid er velkomne'*
- *'Medarbejderne taler altid meget pænt og høfligt - der er ingen ukvemsord!'*
- *'Der kan jeg ikke beklage mig - de er flinke og søde'*
- *'Dem jeg har mødt, taler ordentligt'*
- *'Alle taler meget pænt og der er en god tone blandt personalet. Vi respekterer hinanden og der er respekt om beboerne her'*

En enkelt beboer fortæller, at alle medarbejdere generelt opleves søde og venlige, men at en enkelt medarbejder taler i en skrap, hurtig og mindre imødekomende tone. Beboeren nævner selv under interviewet at beboeren vil oplyse afdelingslederen om dette.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne tilkendegiver at have en god hverdag med mulighed for aktivitet, underholdning og sociale arrangementer af både mindre og større karakter. Nogle af beboerne beskriver det således:

- *'Jeg har lige haft brækket hoften, men jeg regner snart med at være klar til gymnastik igen - og jeg glæder mig til forårsfesten... det er sådan noget, hvor man skal have pæn skjorte på og så er der rødvin!'*
- *'jeg har ikke behov for aktivitet, men jeg går ned til kiosken og snakker med de andre mennesker... jeg skal sgu ikke for langt væk... tænkt hvis jeg blev borte'*
- *'Jeg deltager i husets aktiviteter og udvalget er meget fint. Det er et musikplejehjem - så der er altid meget fine musikarrangementer og der er også gymnastik og banko'*
- *'Der er et fint udvalg og jeg deltager i det, der lige passer mig'*
- *'Jeg holder mig langt væk fra alt det der. Jeg går på gaden hver dag'*

- *'Der kommer en præst og spiller på guitar og holder gudstjeneste og taler lidt om gud. Det kan jeg godt lide'*
- *'Ja, der er billard nede i lobbyen, og jeg går også i kiosken en gang imellem'*

Beboerne oplever generelt gode muligheder for at være sociale med de andre medbeboere, i det omfang de ønsker. De fleste af beboerne beskriver, at relationerne er betydningsfulde for dem. Nogle af beboerne siger:

- *'Jeg har en god ven, der et par døre nede ad gangen - vi har boet på den samme gade på Nørrebro, så derfor taler vi godt sammen'*
- *'Jeg har mange gode venner her på afdelingen... de kommer ind til mig og får en lille snak'*
- *'Jeg er gode venner med dem alle sammen og jeg er nogle gange på besøg hos dem'*
- *'Jeg kan godt tale med nogle af naboerne. Jeg spiser frokost med nogle faste og det er meget rart. Ham over på den anden side har jeg det godt med... men han driller mig og så giver jeg ham det glatte lag'*
- *'Der er mange nye beboere i min afdeling - dem skal jeg lige lære at kende... men det går så fint'*
- *'Jeg ønsker ikke kontakt, så jeg opholder mig mest i egen bolig'*
- *'Jeg holder mig langt væk fra alt det der, jeg går på gaden hver dag'*

En enkelt beboer oplyser til tilsynet, at beboeren oplever, at der kan være meget larm i fællesstuen og beboer vælger derfor at opholde sig i egen bolig. Under tilsynet oplever tilsynsførende, hvordan der afspilles høj musik i fællesstuen, der forhindrer muligheden for samtale.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation og kontakt til medarbejderne med respekt for deres privatliv og ved afvigelser herfra tages kontakt til ledelsen. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne har gode muligheder for at være sociale i det omfang, de ønsker, dog vurderer tilsynet, at en beboer føler sig generet af larm på fællesarealerne, på tilsynsdagen i form af meget høj musik, hvilket i perioder afholder beboeren fra fællesskabet.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne oplever generelt at maden er god, velsmagende og varieret og samt at have muligheden for at komme med forslag eller ændringer til menuen. Beboerne udtaler bl.a. således:

- *'Maden er traditionel med dessert... som 'vor Mor' lavede den... ikke noget fancy eller syd europæisk, og jeg kan godt lide det sådan... den danske madkultur er en del af mig også'*
- *'Maden er god og menuen er i husavisen - den er både varieret og godt tilberedt'*
- *'Nogle gange er der meget stærk karry sovs, men frikadellerne er gode. Alt i alt er maden god 85% af tiden'*
- *'Hvis der er noget, man ikke bryder sig om, så siger man det bare og så ordner de det'*
- *'Jeg har laktoseintolerans, så derfor får jeg laktosefri mælkeprodukter og jeg kan sige til, hvis jeg hellere vil have franskbrød, i stedet for det tørre rugbrød'*

- *'Jeg siger direkte, hvis jeg ikke kan lide det, og så får jeg noget andet'*
- *'Man går ned til Cafe Madam Blå og der kan man tale med køkkenchefen og hun kommer nogle gange op og hører, hvordan maden er. Det fungerer altså rigtig godt'*

To beboere er mindre tilfredse på enkelte områder. En beboer kommenterer, at rugbrødet opleves for tørt og ikke er tyggevenligt. En anden beboer oplever konsekvent at få serveret mange grøntsager, selvom beboeren gentagne gange har udtalt, at beboeren ikke bryder sig om grøntsager.

Mange af beboerne vælger at indtage deres måltid i spisestuen, og oplever en god stemning med mulighed for samvær og hygge. Nogle af beboerne siger således:

- *'Jeg sidder altid i køkkenet og spiser... det er sgu hyggeligere, end at sidde alene - så er der nogen at sludre med'*
- *'Når jeg er der, er der god stemning... jeg kan tit høre, de synger og hygger sig... det er bare ikke mig... jeg var med til påskefrokost og julefrokost, og det var rigtig hyggeligt'*
- *'Jeg spiser med de andre... man snakker ikke så meget sammen... men jeg har fundet en jeg kan tale med... vi er meget forskellige også politisk!'*
- *'Jeg synes det er meget hyggeligt, når vi spiser sammen. Det er bedre end derhjemme'*
- *'Det er meget hyggeligt, at man kan sidde og tale lidt med de andre. Vi er ikke så mange dog, så der må være nogle, der ikke synes, det er hyggeligt'*
- *'Jeg spiser gerne for mig selv i spisestuen, ved mit eget bord og der kan jeg sidde og se folk der går frem og tilbage og sejler på søen og det er rart'*
- *'Stemningen er for det meste god... men pludselig er der en, der spiller klaver for fuld musik midt i maden... så meget pli burde man da have, lige at vente, til vi var færdige - men ellers er stemningen god'*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er meget tilfredse med madens kvalitet og variation, og mulighed for indflydelse herpå, dog er der enkelte beboere, der er mindre tilfredse. En beboer kommenterer, at rugbrødet opleves tørt og en anden beboer får konsekvent serveret mange grøntsager til måltider, selvom beboeren gentagne gange har udtalt, at beboeren ikke kan lide grøntsager. Tilsynet vurderer ligeledes, at de beboere, der vælger at indtage deres måltid i spisestuen, oplever en god og hyggelig stemning med socialt samvær.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan der er stor opmærksomhed på at arbejde med den konfliktnedtrappende og stressreducerende metode, 'low arousal', for at give beboerne størst mulighed for trivsel i hverdagen. Medarbejderne fortæller, at samtlige medarbejdere i huset fornyeligt har gennemgået et kursus, som handler om 'tips og triggers', der bl.a. handler om, hvordan der skabes relationer, så beboernes behov bedre imødekommes. Disse tips og triggers nedskrives i besøgsplanen, så alle der hjælper beboeren, har mulighed for at udføre hjælpen med den samme faglige tilgang. Medarbejderne supplerer med, at der er også været kursus

i 'Nænsom nødværge', for at forebygge magtanvendelse hos beboere med demenssygdomme. Medarbejderne fortæller også, at de arbejder med selvevaluering, i forhold til at nedbringe og reflektere over egen affekt i situationerne, der evt. kan føre til en konflikt. Medarbejderne fortæller om et generelt fokus på hygiejne og at der har været afholdt hygiejneundervisning ved sygeplejerske. Der skabes fokus på emnet, bl.a. med 'tip en 13'er' og ved at være opmærksomme på hinanden og tale om hygiejne i dagligdagen.

Der udføres audit i relation til hygiejnen og rengøringen af hjælpemidler ved at registrere, om opgaven er korrekt udført ud fra en tjekliste. Audit gennemføres et par gange om ugen. Der udføres altid opfølgning med stikprøver efter en længere periode med en målrettet indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for relevante temaer, som har sammenhæng med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver de faktorer, som de vurderer, er vigtigst i forhold til kommunikationen med beboerne. Medarbejderne nævner:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At tale i øjenhøjde • At bruge et tilpasset toneleje og tilpasset tilgang for at tilgodese forskelligheden hos de enkelte beboere • At bruge tilpassede sætninger, idet nogle beboere har brug for korte beskeder • At være opmærksom på beboernes kapacitet til samtale på forskellige tider af døgnet, idet nogle beboere for eksempel ikke vil tale om morgenen • At bruge kropssprog, evt. spejling og vise ting og genstande frem • At være opmærksom på beboernes velbefindende, hvor der for eksempel kan anvendes dybe lange tryk på kroppen for at reducere stress, som en del af tilgangen low arousal
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboere og pårørende inddrages i planlægningen af plejeforløbet. Dette sker i første omgang ved indflytningssamtalerne, hvor der er et undersøgende arbejde i forhold til beboernes vaner, ønsker og behov. I den første periode efter indflytning, er det en fast medarbejder, der hovedsageligt varetager den daglige pleje og støtte og skriver besøgsplanen. Vidensdeling omkring den nye beboer foregår løbende og til de ugentlige triage-møder. Derefter er der en opfølgningssamtale med beboeren og pårørende efter tre måneder. Udover dette er der altid mulighed for løbende inddragelse af pårørende, hvor der er et behov. Medarbejderne supplerer med, at de er særligt opmærksomme på at alle tilgår besøgsplanen inden hjælpen udføres hos beboeren og at besøgsplanen er gjort nem og tilgængelig på forsiden af Cura. Medarbejderne nævner, at de selvfølgelig altid er i dialog med beboeren på dagen og at handlingerne i besøgsplanen ændres afhængigt af beboerens aktuelle behov og dagsform.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at dokumentationen udføres løbende og at der sker drøftelse af de komplekse beboere dagligt og på triage-møder, hvor evt. tværfaglige samarbejdspartnere inddrages. Medarbejderne fortæller om tilbuddet om individuel aktivitet med klippekortsordningen og at klippekortsordningen anvendes</p>

ved at spørge de enkelte beboere, hvad de ønsker. Nogle af beboerne ønsker at samle klippene til længere ture, som for eksempel shopping.

Rehabilitering

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes rehabiliterende ved at sikre, at beboerne får mulighed for at anvende deres egne ressourcer i alle daglige gøremål, og derved vedligeholdes deres funktioner. Medarbejderne fortæller om vigtigheden af, at beboerne føler livskvalitet og selvbestemmelse i forhold til at kunne være så selvstændige som muligt, og ikke føler sig hjælpeløse. Derfor opfordrer medarbejderne beboerne til at udføre alle de opgaver, de kan. En medarbejder nævner: *'man kender det jo fra sig selv, man ønsker at have kontrol over sig selv'*. Medarbejderne nævner også et rehabiliterende fokus ved måltiderne, som for eksempel at bordværterne anvender spejling og viser funktionen, og medarbejderne nævner også, at nogle af beboerne deltager i at forberede *'fristevog-*nen' til mellemmåltiderne.

Livets afslutning

Medarbejderne oplyser, at information om beboernes stillingtagen til genoplivning er dokumenteret på forsiden i CURA, og at oplysningerne også fremgår af E-tavlen. Den indledende samtale tages i den første periode efter indflytning sammen med beboerens egen læge. Derudover er der en løbende opmærksomhed på opdatering ved indlæggelse og ændringer i helbredstilstanden.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, hvor det opleves, at både sygeplejersker, fysioterapeut og ergoterapeut er let tilgængelige for faglig sparring og hjælp. Derudover nævner medarbejderne aktivitetsmedarbejderne og frivillige, der støtter op om arrangementer, cykelture og en herreklub. På de ugentlige triage-møder drøftes beboerne med ergo- eller fysioterapeuter efter behov og til daglig er der morgenmøde, hvor alle beboeres observationsnotater gennem de sidste 24 timer gennemgås. Der er desuden et opfølgende møde hver formiddag. Derudover fortæller medarbejderne om afholdelse af BPSD-konferencer, hvor udvalgte beboere gennemgås ud fra symptomer og mulige årsager til BPSD-symptomerne med udgangspunkt i NPI-vurderingen. På baggrund af dette træffes der en fælles beslutning om, hvilken målrettet indsats, der skal igangsættes, og derefter er der opfølgning efter tre måneder.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, samt hvordan medarbejderne er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse og oplevelse af livskvalitet. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang og et tværfagligt samarbejde, som sikrer, at beboerne får den rette hjælp. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning og livets afslutning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne: Tryghed og sikkerhed	Data: Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til tryghedsskabende faktorer i samarbejdet med beboerne. I den forbindelse beskriver medarbejderne, hvordan kendskabet til den enkelte beboer og overholdelse af aftaler, er af betydning for at skabe tryghed for beboerne, samt hvordan medarbejderne i dagligdagen hyppigt kigger ind til beboerne i boligen, og besvarer nødkald hurtigst muligt. Derudover nævner medarbejderne vigtigheden af, at boligen fremtræder som beboerens trygge rum. Derfor opfordres nye beboere og deres pårørende til, at boligen er klar til indflytningen med velkendte møbler og sager, hvilket bidrager til, at den nye beboer kan føle sig hjemme og tryk. Hos beboere med komplekse plejehov sikrer medarbejderne, at det er faste og velkendte medarbejdere, der varetager plejen, og generelt tilstræbes størst mulig kontinuitet blandt medarbejderne. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på ændringer i beboerens tilstand på daglig basis, og er meget opmærksomme på symptomer, der kan indikere urinvejsinfektioner, dehydrering eller forstoppelse. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at forebygge tryksår hos beboerne, ved at være opmærksomme på huden i forbindelse med den daglige pleje, og på at sikre et tilstrækkeligt ernæringsindtag. Medarbejderne fortæller desuden, om de daglige smitteforebyggelige foranstaltninger såsom brug af handsker, engangsforklæde og håndhygiejne samt om de situationer, hvor der er særlig smitterisiko ved sygdom, hvor sygeplejerskerne inddrages. I boliger med særlig smitterisiko, gøres der opmærksom på dette ved et gult hjerte på døren, så rengøringspersonalet også informeres.
--------------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig forståelse og indsigt, kan redegøre for, hvilke 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 planlægger dagen og fordelingen af beboerne om morgenen og orienterer sig i journalen for evt. ændringer i beboernes tilstande det sidste døgn. Der er en igangværende indsats med implementering af Curas planlægningsmodul, hvor koordinatoren planlægger opgaverne hos beboerne samt hvilke medarbejdere og kompetencer, der kræves, til at udføre hjælpen. Planlægningsmodulet er bidragende til, at hjælpen udføres mere hensigtsmæssigt og uden afbrydelse, idet alle medarbejdere kan se 'hvem der gør hvad', f.eks. hvis en medarbejder skal give morgenmad til en beboer med diabetes, så det tydeligt ses, om der allerede er målt blodsukker. Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejen ved at gøre alle remedier klar, inden plejen påbegyndes, og at de er opmærksomme på, at der ikke skal være unødigt afbrydelse under hjælpen til beboerne. Derudover er medarbejderne opmærksomme på ikke at tage telefonen, hvis den ringer under plejen, men kommenterer at telefonerne ringer meget og opleves generende af både medarbejdere og beboere. Medarbejderne nævner, at nogle af beboerne kalder det ' <i>lyden af et hospital</i> '. Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at hjælpe hinanden i hverdagen, herunder kan medarbejderne redegøre for eget ansvars- og kompetence-
---	--

	område i relation til ændringer i en beboers tilstand. Enkelte social- og sundhedshjælpere har, udover social- og sundhedsassistenterne, opnået kompetence til at udføre en TOBS og kan selvstændigt vurdere behov for sygeplejerskekontakt.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne fortæller, at de sikrer dokumentationen løbende igennem dagen. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan der ledelsesmæssigt er allokeret tid til fordybelse i større dokumentationsopgaver i 'Cura-tid', som både bidrager til at sikre den enkelte beboers dokumentationsgrundlag, men også anvendes til kompetenceudvikling af medarbejderne indenfor dokumentationsområdet.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de ofte tilgår faglige instrukser via handlingsanvisningerne i Cura, hvorfra der er direkte links til VAR. Derudover er instrukser på KK-intra og plejecentrets lokale instrukser på Teams. Medarbejderne beskriver desuden et systematisk arbejde med tjeklister, f.eks. i forbindelse med indflytning og når en beboer går bort.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for dokumentationsarbejdet, samt hvordan og hvor de fremsøger faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer imidlertid, på baggrund af interviewet med medarbejderne, at medarbejdernes arbejdstelefoner opleves forstyrrende af både beboere og medarbejdere.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen anvendes i hverdagen og er den samlede 'røde tråd' i journalen. Medarbejderne beskriver at besøgsplanen skal være beskrevet overskueligt, handlevejledende og præcist, så en afløser på en nem måde kan tilgå oplysningerne. Medarbejderne fortæller, at de anvender faste overskrifter, såsom særlige opmærksomhedspunkter, forflytning, mundpleje, type af kost, støtte til medicin mm. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne opdateres ved ændringer hos beboeren, og ellers ved systematisk opfølgning årligt samtidig med gennemgang ved egen læge.
---------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar fortlængelse 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

Tak for rapporten, som vi har gennemlæst. Vi finder ingen faktuelle fejl men har flg. tre opklarende informationer:

Side 9, linje 4-5: Retteligt er det således: *"Dertil gennemfører fagstaben månedlige undervisningsseancer, særligt for nye medarbejdere, hvor kommunikation ligeledes er et tema"* (Det er ikke ugentligt, som der står, og det er mest for nye)

BDO har taget bemærkningen til efterretning, og har tilrettet rapporten i overensstemmelse med ovenstående.

Side 9, linje 10: Efter *"kognitive funktionsnedsættelser og/eller psykisk sygdom"* kunne I måske indsætte *"samt aktuelle/tidligere misbrugsproblematikker"*, som ledelsen også sagde i interviewet.

BDO har taget bemærkningen til efterretning, og har tilrettet rapporten i overensstemmelse med ovenstående.

Side 19, linje 3-4: Citatet fra beboer om kiosken kan misforstås, som at det er Sølund som er ansvarlig for kiosken. Men det er ikke tilfældet; kiosken er privat drevet, den har også kunder ude fra lokalområdet og kunne lige så godt ligge på gaden. (Billardbordet er plejehjemmets, men det står i lobbyen, ikke i kiosken). Naturligvis kan I ikke ændre i et citat fra en beboer - men måske er citatet ikke så relevant at medtage i rapporten, i hvert fald ikke oplysningen om at kiosken er *"meget dyr"* - da priserne ikke er Sølund og Kbh Kommunes ansvar.

BDO har taget bemærkningen til efterretning, og har tilrettet ordlyden i rapporten, samt fjernet den sidste del af citatet.

Med venlig hilsen,

Ulla Godtfredsen

Konst. Centerchef
Plejecentret Sølund

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.