



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Deborahcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	8
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	20
5. Yderligere oplysninger	21
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
Om BDO	23

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Deborah Centret, Bryggergade 1, 2100 København Ø

Leder: Marianne Cosgrave Wenkens

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 15. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelsen
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske
Christina Ryel, 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 Deborahcentret på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet af personlig pleje er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboeren tilbydes pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens ressourcer inddrages. Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke er iført engangsforklæde i forbindelse med sengeredning, og ikke sikrer afbrydelse af smitteveje i forbindelse med transport af affald.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, men at den kommunikation, der foregår på fællesarealerne, primært er en driftsfokuseret dialog imellem medarbejderne, herunder instruktion af afløsere og i mindre grad dialog med beboerne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er gode aktivitetstilbud på plejehjemmet, herunder træningsmuligheder. Tilsynet vurderer endelig, at tre faste afløsere i tre forskellige afdelinger udviser manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet de anvender de samme handsker til urene og rene procedurer.

Interview med beboerne:

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

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 i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendte med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, fraset en beboer, der oplever stor udskiftning i medarbejdergruppen, og derfor ikke oplever at kende medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boligerne ligeledes ses renholdte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer savner dog muligheden for at komme ud på tur.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. En beboer er mindre tilfreds, og oplever, at maden ofte er for salt og for stærk.

En beboer har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

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

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker i forbindelse med observationsstudiet, at en medarbejder ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke er iført engangsforklæde i forbindelse med sengeredning, og ikke sikrer afbrydelse af smitteveje i forbindelse med transport af affald. Dertil bemærker tilsynet, at tre faste afløsere i tre forskellige afdelinger udviser manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderne anvender de samme handsker til urene og rene procedurer.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer, at alle medarbejdere har viden om korrekt brug af værnemidler samt afbrydelser af smitteveje.

Tilsynet anbefaler i relation hertil, at ledelsen iværksætter en målrettet hygiejneindsats rettet mod plejehjemmets faste afløsere.

Tilsynet bemærker, at den kommunikation, der foregår på fællesarealerne, primært er en driftsfokuseret dialog imellem medarbejderne, herunder instruktion af afløsere, og i mindre grad dialog med beboerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter fokus på mulighederne for at forbedre organiseringen i forhold til planlægning, koordinering og formidling af information, så behovet for driftsrelateret dialog blandt medarbejderne på fællesarealerne reduceres.

Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker kritik af flere forhold på plejehjemmet, herunder:

- Stor udskiftning i medarbejdergruppen, og beboeren oplever derfor ikke at kende medarbejderne.
- Begrænsede muligheder for at komme ud på tur.
- Manglende tilfredshed med maden, som beboeren ofte oplever er for salt og for stærk.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen tager initiativ til, at der følges op på den konkrete beboer med henblik på afklaring af mulighederne for at forbedre beboerens tilfredshed.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Deborahcentret modtog bedømmelsen 'særlig tilfredsstillende' i forbindelse med det seneste tilsyn, hvor plejehjemmet modtog en anbefaling om at fortsætte den gode udvikling.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Plejehjemmet har fået ny forstander i november måned. Der har siden den nye forstanders ankomst været fokus på gennemgang af alle arbejdsgange i huset med henblik på at sikre, at der tages hånd om alle drifts- og kvalitetsprocesser.</p> <p>Endvidere oplyser ledelsen, at plejehjemmet er tilmeldt et projektforsøg i tre måneder, som faciliteres af en ekstern konsulent. Projektet skal øge beboernes trivsel gennem et styrket samarbejde og psykologisk tryghed i medarbejdergruppen. Der skal afholdes workshops, hvor der arbejdes med det tværfaglige samarbejde på tværs af vagtlag og etager. Der skal desuden defineres og igangsættes prøvehandlinger i relation til projektet. Første seance blev afviklet for få uger siden, og der er lavet baseline-måling, som følges op af en måling igen i efteråret.</p> <p>I forlængelse af plejehjemmets seneste beboerdemokratimøde er resultaterne fra BRUS 23 drøftet og der er truffet beslutning om deltagelse i den nationale kampagne om 'hvad er vigtigt for dig'. Kampagnen løber i den første uge af juni måned. Plejehjemmet vil efterfølgende følge op med beboerdemokratimøder på etagerne, hvor de vil drøfte hvad der er vigtigt for den enkelte beboer.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Deborahcentret på særlig tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og fortsætter opfølgningen på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejehjemmets ledergruppe består af en forstander og to sygeplejerskeuddannede afdelingsledere samt en leder af køkkenet. Plejehjemmet har i tillæg hertil en tværgående sygeplejerske. Plejehjemmets uddannelsesforpligtelse varetages aktuelt af en afdelingsleder, men skal på sigt overtages af den tværgående sygeplejerske. Desuden er plejehjemmet organiseret med to tværgående social- og sundhedsassistenter. Social- og sundhedshjælperne udgør den største medarbejdergruppe på plejehjemmet. Medarbejderne kan i aften- og nattetimer tilkalde hjælp fra hjemmesygeplejen og Akutteamet ved behov.
---	---

Der er etableret velfungerende mødestrukturer. Der arbejdes bl.a. med daglige tavlemøder, hvor der skabes overblik over status på beboerne. Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker mødes umiddelbart efter tavlemøderne, hvor de sikrer en systematisk opfølgning på de identificerede ændringer i beboernes tilstande.

Ledelsen beskriver, at der er tværfaglig konference hver mandag, og at plejehjemmets tilknyttede terapeuter deltager heri. Terapeuterne kommer fast fra Sundhedshuset mandag og onsdag.

Tirsdag og onsdag afholdes der faglige møder i afdelingerne, omhandlende forskellige faglige temaer, herunder dokumentation, ernæring og medicin. Her deltager alle faste medarbejdere. Der afholdes desuden regelmæssige personalemøder.

Ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med rekruttering og sikring af kompetent personale, hvor især social- og sundhedsassistenter opleves svære at rekruttere. Der mangler aktuelt tre social- og sundhedsassistenter i aftenvagten, hvorfor der aktuelt anvendes eksterne vikarer til den ansvarshavende funktion. Der er et samarbejde med den centrale rekrutteringsafdeling, som bidrager i forhold til både annoncering og ansøgninger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen bemærkninger.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:

Observationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen banker på, og går ind i boligen med et godmorgen. Beboeren svarer straks med glad stemme; *'godmorgen min puttehøne'*, hvortil medarbejderen svarer; *'har du sovet godt, puttemor'*. Medarbejderen besvarer ordlegen venligt og afstemt, men kalder ellers beboeren ved navn, medmindre beboeren begynder ordlegen. Efterfølgende får tilsynet oplyst, at kommunikationen med kælenavne er aftalt med beboeren, og er en lille ordleg, som er meget betydningsfuld for beboeren. Medarbejderen og beboeren fører herefter en dialog, som omhandler plejerelaterede emner, og medarbejderen benytter sig i den forbindelse af et imødekomende kropssprog og smil.

Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og sikrer beboerens autonomi ved løbende at fortælle om de handlinger, der skal udføres. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden handlingen påbegyndes. Under morgenplejen anvender medarbejderen adskillige personlige plejeprodukter, og det ses tydeligt, at beboeren nyder at blive smurt med velkendte cremer og velduftende deodorant og parfume.</p>
-----------------------------------	---

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens begrænsede funktionsniveau. Medarbejderen anvender primært kompenserende pleje, men benytter sig også af verbal og fysisk guidning, når beboeren indimellem inddrages. F.eks. observeres et velorganiseret samspil omkring vendingerne i sengen i forbindelse med nedre hygiejne. Beboeren spørger; <i>'skal jeg vende mig nu?'</i>, og medarbejderen støtter beboeren i selvstændigt at få vendt sig om på siden. Medarbejderen roser beboeren for sin aktive deltagelse, og opmuntrer beboeren til at fortsætte. Medarbejderen støtter beboeren i forbindelse med påklædning, hvor beboeren inddrages ved at løfte arme og forflytte sig i kørestolen, så tøj kan rettes til.</p>
----------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet af personlig pleje er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, hvor beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres. Tilsynet vurderer desuden, at beboeren tilbydes en pleje og støtte ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboernes ressourcer inddrages på relevant vis.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

<p>Emne:</p> <p>Organisering af arbejdet</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på sengebordet og stille skraldespanden inden for rækkevidde.</p> <p>Medarbejderen arbejder rutineret, og har fokus på at udføre plejen i et hensigtsmæssigt tempo og rækkefølge, der er tilpasset beboerens behov og deltagelsesmuligheder. Plejeforløbet gennemføres hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne:	Data:
-------	-------

Praktisk støtteObservationsstudie af personlig pleje:

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, og rydder op, tømmer skraldespand og reder sengen, da beboeren, grundet sin fysiske tilstand, ikke kan deltage. Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker fra plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker gennem hele forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke er iført plastforklæde i forbindelse med, at sengen redes og dynen rystes. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan medarbejderen transporterer affaldet fra morgenplejen samtidig med, at medarbejderen transporterer beboeren i kørestol, hvorved rent og urent ikke sikres tilstrækkeligt adskilt.

Personlig støtte og plejeObservationsstudie af personlig pleje:

Beboeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, og medarbejderen udfører plejen efter de faglige retningslinjer og med stort fokus på beboerens blufærdighed og værdighed, bl.a. ved at tildække beboeren med håndklæder på de blottede områder. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og observerer for rødme, hvorefter der påsmøres creme.

Efter nedre hygiejne og påklædning forflyttes beboeren med loftlift til en kørestol, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. Liftsejl, lift og special kørestol anvendes korrekt og med stor rutine og erfaring, og beboeren observeres tryk og rolig i forbindelse med forflytningen. Beboeren køres ud til badeværelset, hvor der støttes til øvre hygiejne og grundig mundpleje. Beboeren støttes ligeledes til håndhygiejne efter endt pleje på badeværelset, inden beboeren transporteres ind til morgenmaden.

Tilsynets samlede vurdering -2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er dog tilsynets vurdering, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke er iført engangsforklæde i forbindelse med sengeredning, og ikke sikrer afbrydelse af smitteveje i forbindelse med transport af affald.

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

Fællesarealer

Data:

I spisestuerne ses bordene dækkede med dækkeservietter og bordkort. Ved beboernes faste pladser ses individuelt anrettede tallerkener med morgenmad, som ser meget appetitlig ud. I løbet af formiddagen får de beboere, der ankommer til spisestuen, serveret enten morgenmad, friske drikkevarer eller frugt, udskåret i mundrette stykker. En beboer læser avisen. En beboer har en mappe med familiebilder ved sin plads i spisestuen. Der afspilles flere steder afstemt musik i baggrunden. Der ses spil og bøger i dagligstuen. En kurv med tæpper står klar ved sofaen.

Alle medarbejderne fremstår venlige og imødekommende i deres tilgang til beboerne. Tilsynet observerer bl.a. en rengøringsmedarbejder, der banker på hos en beboer. Beboeren er tydeligt begejstret for at se rengøringsmedarbejderen, som

høfligt spørger, om det passer beboeren at få gjort rent nu, hvilket beboeren bekræfter. Medarbejderen spørger desuden ind til beboerens velbefindende, inden medarbejderen går i gang med at gøre rent.

Tilsynet bemærker, at selv om dialogen på fællesarealerne er venlig og imødekommende, så er dialogen domineret af et driftsfokus, hvor medarbejderne i udstrakt grad koordinerer opgaver med hinanden og i mindre grad taler med beboerne. Bl.a. observerer tilsynet flere gange, hvordan faste medarbejdere instruerer afløsere i opgaveløsningen, mens de står i spisestuen, hvilket virker forstyrrende i forbindelse med beboernes måltid.

Tre medarbejdere i tre forskellige afdelinger observeres iført handsker på fællesarealerne. Medarbejderne berører urene og efterfølgende rene overflader med de samme handsker, bl.a. i forbindelse med tilberedning af morgenmad, hvor en medarbejder arbejder ved køkkenvasken og håndterer madrester og efterfølgende går i køleskabet med de samme handsker på. På forespørgsel tilkendegiver alle tre medarbejdere at være faste afløsere i huset. Dertil observeres desuden en fjerde medarbejder på fællesarealerne, som ikke anvender handsker korrekt. Medarbejderen er ekstern SUF-vikar.

Sociale aktiviteter

På alle etager ses aktivitetsoversigter hængende ved spisestuerne, som viser plejehjemmets aktivitetstilbud. På tilsynsdagen er der træning og banko. Et planlagt filmarrangement er aflyst. Tilsynet observerer, hvordan der i flere afdelinger er dialog med medarbejderne om aktiviteterne, og hvilke aktiviteter beboerne ønsker at deltage i.

En medarbejder opdaterer kalenderen i spisestuen, så datoen er korrekt. Medarbejderen spørger en beboer i spisestuen, om beboeren vil læse dagens ord op fra bagsiden af det afrevne datoark. Efterfølgende taler beboeren og medarbejderen om ordenes betydning.

På 1. sal ses et træningsrum med kondicykler og styrketræningsfaciliteter. En mandlig beboer cykler energisk af sted. En kvindelig beboer benytter bentræningsmaskinen. En medarbejder følger en beboer til træningen, beboeren smiler og siger; *'Det skal blive godt, at få trænet i dag?'*

Tilsynet bemærker, hvordan fysioterapeuten henter flere beboere i løbet af formiddagen. Fysioterapeuten har et tydeligt kendskab til beboerne.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter. Det er dertil tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, men at den kommunikation, der foregår på fællesarealerne primært er en driftsfokuseret dialog imellem medarbejderne og i mindre grad dialog med beboerne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er gode aktivitetstilbud på plejehjemmet, herunder træningsmuligheder. Tilsynet vurderer endeligt, at tre faste afløsere i tre forskellige afdelinger udviser manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer, idet de anvender de samme handsker til urene og rene procedurer.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet interviewer fire beboere. Beboerne beskriver, at de har det godt på plejehjemmet, hvortil flere af beboerne fremhæver, at de får en god behandling, og at personalet er søde. En beboer siger bl.a.; <i>'Det er mit hjem, og jeg føler mig tryg'</i> .
---	--

Selvbestemmelse	Beboerne udtrykker, at de oplever selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. En beboer udtaler bl.a.; <i>'Jeg bestemmer selv inden for rammerne af, hvordan jeg har det'</i> . En beboer kan ikke besvare spørgsmålet. Beboeren virker objektivt velbefindende.
------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: Beboerne oplever alle, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at hjælpen er individuelt tilpasset og af en tilfredsstillende kvalitet. Beboerne fortæller bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne er flinke til at komme og spørge, om jeg har brug for hjælp, og de givet mig god tid under badet, når jeg bliver forpustet'</i>. • <i>'Hvis der er noget, jeg har brug for, trykker jeg på den der (peger på nødkaldet), så kommer de og hjælper mig'</i>. Beboerne beskriver alle, hvordan medarbejderne lytter til deres ønsker, og at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv under plejen. Flere beboere beskriver samtidigt, hvordan de selv ønsker at anvende deres ressourcer aktivt, så længe de kan. En af de interviewede beboere observeres i forbindelse med en forflytning med en høj rollator, hvor den ledsagende medarbejder er meget opmærksom på at anvende beboerens ressourcer. Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved utilfredshed, men de fleste beboere understreger samtidigt, at de ikke har noget at klage over. Beboerne henviser til, at de vil tale med enten kontaktpersonen eller bede pårørende om støtte. En beboer kan ikke besvare spørgsmålene.
---------------------------------	--

Observation	Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboerne er velduftende, har rent tøj på og velplejede negle.
--------------------	---

En beboer har en løs protese i munden, som i nogen grad forhindrer beboeren i at tale. En medarbejder fortæller, at beboeren har tabt sig, hvorfor protesen ikke længere passer. Beboeren har været hos omsorgstandplejen til justering, men dette har ikke afhjulpet problemet. Derfor er det netop besluttet at kontakte omsorgstandplejen igen.

Tilsynet observerer desuden, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rene.

Kontinuitet i støtten

Beboerne giver generelt udtryk for, at de oplever, at det er kendte medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Bl.a. siger en beboer; *'Jeg kender alle de medarbejdere, der hjælper mig. Medarbejderne overholder aftaler - jeg er meget glad for dem'*.

En beboer er ikke helt tilfreds med kontinuiteten, og udtaler; *'Der er meget stor udskiftning her. Man lærer ikke rigtigt medarbejderne at kende'*. Ledelsen oplyser hertil, at netop beboerens afdeling har manglet fast dagvagt i en periode.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålene, men kender tydeligt de medarbejdere, som tilsynet observerer, at beboeren er i kontakt med på tilsynsdagen.

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 i plejen. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne er bekendt med, hvor de skal henvende sig, hvis de har behov for at klage. Tilsynet vurderer desuden, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, fraset en beboer, der oplever stor udskiftning i medarbejdergruppen, og derfor ikke oplever at kende medarbejderne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at boliger ligeledes ses renholdte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

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

- *'Jeg har en fin dialog med min faste hjælper. Det er så dejligt, når hun kommer om morgenen og siger godmorgen til mig'*.
- *'Medarbejderne taler altid pænt og høfligt'*.

En beboer kan ikke svare fyldestgørende på tilsynets spørgsmål. Beboeren opholder sig på fællesarealerne, hvor beboeren interagerer positivt med medbeboere og medarbejdere.

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Beboerne fortæller samstemmende, at der er gode muligheder for at være social og for at deltage i forskellige aktiviteter på plejehjemmet.

Beboerne fortæller ligeledes, hvordan de opfordres til deltagelse af medarbejderne, men at der også er respekt for fravalg.

En beboer siger; *'Jeg deltager i alt, hvad der foregår. Banko er rigtigt sjovt, og jeg spiller også bridge'*.

En beboer tilkendegiver dog, at beboeren savner at komme ud på tur. Beboeren har efterspurgt muligheden, men oplyser, at der ikke er ret mange af den type aktiviteter.

Beboerne oplever, at de er sammen med medbeboere i det omfang, de ønsker. Bl.a. siger en beboer; *'Jeg snakker med en af de andre damer. Der er nogen man ikke kan tale med, men det kan jeg med hende'*.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men tilsynet møder beboeren i spisestuen, hvor beboeren sidder og spiser morgenmad sammen med to andre mandlige beboere. Det virker hyggeligt.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderens side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes mulighed for at deltage i fællesaktiviteter og socialt samvær med medbeboere. En beboer savner muligheden for at komme ud på tur.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Tre ud af fire beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet, hvor beboerne oplever god smag og tilstrækkelig variation.

En beboer er ikke helt tilfreds med maden, men synes dog, at den er blevet bedre i den tid, beboeren har boet på plejehjemmet. Beboeren oplever, at maden ofte er meget salt og stærk, og beboeren siger; *'Jeg forstår ikke, hvorfor de ikke smager på den, inden de serverer den'*.

En beboer fortæller, at det er muligt at have indflydelse på maden og menuen. Beboeren beskriver bl.a.; *'Jeg spiser ikke så meget. Indimellem får jeg en is - det kan jeg godt lide. Det er nemt at spise'*.

Tre beboere kan ikke besvare spørgsmålet.

Tre ud af fire interviewede beboere spiser i spisestuen sammen med de øvrige beboere, hvilket de beskriver er et udmærket tilbud.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. En beboer er mindre tilfreds, og oplever, at maden ofte er for salt og for stærk.

En beboer har kendskab til mulighederne for at komme med ønsker og forslag, og oplever, at der er lydhørhed over for disse ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de netop er startet op med et projekt omkring psykologisk tryghed og beboernes trivsel. Der er afholdt to formøder indtil videre. Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på ernæring, hvor medarbejderne udfører ernæringscreening to gange om året i forhold til alle beboerne. Medarbejderne beskriver i den forbindelse et godt samarbejde med køkkenet, hvor der afholdes tværfaglige møder og dialog i hverdagen. Der udarbejdes handleplaner for beboere med ernæringsudfordringer.</p> <p>Plejhjemmet afholder Demensmøder hver anden uge, hvor de medarbejdere, der er på arbejde den aktuelle dag, deltager. Møder anvendes bl.a. til at fremvise film fra Videnscentret. Dertil afholdes der BPSD-møder, hvor alle vagtlag deltager. NPI-score udarbejdes forud for konferencen i samarbejde med beboerens kontaktperson. Det er videnspersoner, der faciliterer BPSD-møderne. Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med pædagogiske handleplaner i forhold til beboere, der er meget svære at etablere et samarbejde med.</p> <p>Endelig beskriver medarbejderne, hvordan der aktuelt er fokus på at etablere flere aktiviteter lokalt i afdelingerne, frem for kun i fællesarealerne i stueetagen.</p>
---	---

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, hvordan de har forskellige opmærksomhedspunkter i kommunikationen med beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tage udgangspunkt i en individuelt tilpasset kommunikation. • Tage udgangspunkt i, hvor beboeren er. • Etablere kontakt før opgaven. • Tage udgangspunkt i beboerens livshistorie. • Banke på og præsentere sig. • Bruge beboernes navn i kontakten, undgå kælenavne. <p>Medarbejderne oplyser til emnet, at beboerne altid bliver spurgt ind til tiltaleform ved indflytning.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne er inddragede fra indflytningen. Bl.a. er beboerne med til at udarbejde deres egen besøgsplan, hvis de er i stand til det. Ellers beskriver medarbejderne, hvordan pårørende ofte bidrager med vigtige oplysninger. Medarbejderne er opmærksomme på at have en dialog med beboerne i hverdagen, så plejen og støtten løbende justeres i forhold til beboerens ønsker. Medarbejderne fortæller f.eks., at de spørger beboerne, om de øn-</p>

	<p>sker det samme, som de plejer til morgenmad, eller om de har lyst til noget andet på dagen. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerens ønsker altid er i centrum - også selv om det på Deborahcentret kan være lidt besværligt at ændre menu på grund af Kosher-spisereglerne.</p> <p>Klippekort anvendes til aktiviteter, som beboerne har lyst til, f.eks. ture ud af huset.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan det er 'win-win' at arbejde rehabiliterende, idet tilgangen har betydning for både beboerens livskvalitet og samtidigt forbedrer det medarbejdernes arbejdsmiljø.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der er fremmøde af terapeuterne to gange om ugen på plejehjemmet, og at der afholdes tværfaglig konference hver måned i afdelingerne. Terapeuterne beskrives tilgængelige og gode at sparre med i forbindelse med de rehabiliterende indsatser.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at de taler med beboerne om ønsker til livets afslutning, når det passer ind i forhold til beboerens ønsker. Blandt jøderne er der faste traditioner omkring livets afslutning, men nogle beboere har andre ønsker.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning fremgår af forsiden i Cura samt på E-tavlen, og at beboernes praktiserende læge altid er involveret.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan Cura fungerer som platform for det tværfaglige samarbejde.</p> <p>Det er altid en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der modtager en beboer i forbindelse med udskrivelsen, og som varetager eventuelle ændringer i den medicinske behandling. Terapeuterne retter selv henvendelse til beboere, der er blevet udskrevet med en genoptræningsplan.</p> <p>Beboerne er inddragede i egne pleje- og behandlingsforløb, bl.a. skrives ønsker til samtale med plejehjemslægen på en seddel, hvis en beboer udtrykker ønske herom.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

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 nævner medarbejderne bl.a.:
--------------------------------------	---

- Kontinuitet - faste kontaktpersoner.
- Vurdere, hvilke beboere, der skal have faste medarbejdere frem for vikarer/afløsere.
- Forberede beboerne på, hvad der skal ske.
- Overholde aftaler.
- Regler for, hvilke opgaver der skal udføres af minimum en fastansat uddannet medarbejder, f.eks. medicinadministration, forflytning med lift mv.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de er opmærksomme på sundhedsfremme og forebyggelse i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver bl.a., hvordan de er opmærksomme på følgende:

- Forebyggelse af tryksår - observationer af huden, god lejring og vending, hygiejne, hudpleje, trykafastende madrasser, aflastende støvler mv.
- Forebyggelse af fald - træne gang, opmærksomhed på tilstrækkeligt væskeindtag, tæpper mv.
- Hygiejne, smitterisiko, aktuelt tilfælde af MRSA - Medarbejderne redegør for plejehjemmets procedurer og for kendskab og forståelse for de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe 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 dagens opgaver planlægges fra morgenstunden, hvor der også er opmærksomhed på meldinger fra aften- og nattevagter. Der er et etableret kontaktpersonsystem i afdelingerne, og planlægningen tager udgangspunkt heri. Afløsere på dagen instrueres i de opgaver, de skal varetage. Faste afløsere er oplærte, og har et godt kendskab til beboerne, herunder har de bl.a. modtaget forflytningskursus, medicinkursus og demenskursus.

I direkte forlængelse af planlægningsmødet afholder social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker et koordineringsmøde.

Medarbejderne fortæller, at når plejen påbegyndes, er der en aftale i medarbejdergruppen om, at man ikke ringer før kl. 11, medmindre det er akut.

Medarbejderne beskriver desuden, at hvis man observerer, at en beboer har et ændret funktionsniveau, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske mhp. på vurdering og plan. Social- og sundhedsassistenten kan kontakte en sygeplejerske.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de har iPads, og at de dokumenterer løbende i løbet af vagten.

Medarbejderne beskriver, hvordan der er gode muligheder for sparring. Der er bl.a. superbrugere på plejehjemmet, som medarbejderne kan hente hjælp fra.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de anvender VAR, bl.a. i forhold til anlæg-gelse af comprilan-bind.
KK-intra anvendes løbende. Medarbejderne beskriver, hvordan de oplever, at den nye platform er lidt svær at navigere i.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov. Besøgsplanerne tilrettes minimum hvert halve år og ved ændringer. En medarbejder beskriver, hvordan hun altid tjekker besøgsplanen, hvis hun er inde at justere i f.eks. en handlingsanvisning.

Medarbejderne fortæller, at afløsere har adgang til Cura, og at de opfordres til at læse besøgsplanerne.

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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Jeg har kun en enkelt kommentar vedrørende interview med ledelsen på side 7.

Det er i forlængelse af vores beboerdemokratimøde 11.3., hvor vi drøftede resultaterne fra BRUS 23, at vi deltager i den nationale kampagne om ”hvad er vigtigt for dig”. Kampagnen løber i den første uge af juni måned. Vi følger der op med beboerdemokratimøder på etagerne, hvor vi netop drøfter hvad der er vigtigt for den enkelte beboer.

BDO: Tilrettet i rapporten

Med venlig hilsen

Marianne Cosgrave Wenkens
Forstander
Deborah Centret

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.