



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Deborahcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Maj 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	7
3.1 Interview med ledelse .....	7
3.2 Observationsstudier .....	9
3.3 Interview med borgere .....	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 .....	21
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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



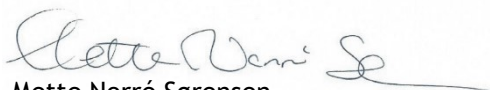
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

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

Leder: Plejehjemmet er aktuelt uden forstander.

Ledelsen er på tilsynsdagen repræsenteret ved plejehjemmets to afdelingsledere og en repræsentant fra områdekontoret.

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. maj 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets afdelingsledere og repræsentant fra områdekontoret
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Særdeles tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at der i særdeles tilfredsstillende grad er fulgt op på tilsynets anbefalinger, og at der arbejdes med relevante temaer i plejehjemmets kvalitetsarbejde. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter dette kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Beboeren medinddrages på relevant vis, og medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, der motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang. Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med relevant fokus på arbejdsforhold. Desuden forekommer der ingen unødige afbrydelser. Den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

Tilsynet vurderer i forhold til fællesarealerne, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, og tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

##### **Interview med beboerne:**

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne fremstår veltilpasse og velsoignerede, og de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres, ligesom det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og de har kendskab til, at de som beboere kan komme med ønsker og forslag til menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

##### **Interview med medarbejderne:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse. Medarbejderne kan ligeledes på en særdeles tilfredsstillende måde redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som respekterer beboernes autonomi og sikrer beboernes selvbestemmelse. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og at de kender plejehjemmets retningslinjer vedrørende beboernes stillingtagen til genoplivning.

Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne og for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand og for det løbende dokumentationsarbejde.

Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

### Bemærkninger:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har fulgt op på tilsynets anbefalinger, og at der arbejdes med relevante temaer i plejehjemmets kvalitetsarbejde, og at plejehjemmet på baggrund heraf er inde i en særdeles tilfredsstillende udvikling.

### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder de planer, der er lagt for plejehjemmet, og at de dermed holder fast i den gode udvikling fremadrettet.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

Plejhjemmet modtog ved det seneste ordinære tilsyn anbefalinger i relation til udfordringer omkring rekruttering, mad og måltider, de hygiejniske retningslinjer, beboere med særlige behov, vikarer samt kvalitetsarbejdet, herunder audits, dokumentation og instrukser. Deborah Centret var sidste år udtrukket til fokuseret tilsyn med fokus på medicin håndtering, på hvilken baggrund Deborahcentret i august 2022 modtog et opfølgende fokuseret tilsyn fra BDO.

I relation til rekrutteringsudfordringerne fortæller ledelsen, at der netop er ansat to social- og sundhedshjælpere yderligere i dagvagt. En ufaglært medarbejder er er på uddannelse, og vedkommende kommer retur efter sommerferien som uddannet social- og sundhedshjælper. Således har plejhjemmet aktuelt kun en vakant dagvagtstilling og en vakant aftenvagtstilling samt en vakant sygeplejerskestilling.

Plejhjemmet har aktuelt 13 iranske sygeplejersker ansat i 10 timer om ugen, som en del af et SUF-projekt. Sygeplejerskerne er fordelt på de fire etager, og dette fungerer generelt godt. Vikarbureauer anvendes kun i meget begrænset omfang. Plejhjemmet har få, men kompetente afløsere ansat, og men de arbejder på at få lidt flere tilknyttet. Ledelsen fortæller ligeledes om den rekrutteringsenhed, som er etableret på områdekontoret, som bistår plejhjemmet med sparring til jobopslag, annoncer, SoMe mv.

I forhold til anbefalingerne omkring mad og måltider har plejhjemmet haft et vellykket forløb med Meyers Madhus med fokus på værtskab, og hvor Meyers Madhus bl.a. har deltaget i et personalemøde. Efterfølgende er der blevet nedsat en arbejdsgruppe, som bl.a. har arbejdet med forslag til samtaleemner under måltiderne.

En anden arbejdsgruppe arbejder aktuelt med Deborah Centrets husorden, hvor mad og måltider ligeledes indgår, herunder: Hvornår afhentes madvogne? Hvornår dækker man bord? Hvordan serveres måltiderne?

Deborah Centrets køkkenleder arbejder løbende på at forberede kvaliteten af maden på baggrund af beboernes feedback, som medarbejderne bringer til køkkenet. Der afholdes desuden faglige møder med køkkenet en gang pr. plejeafdeling pr. måned.

I relation til de hygiejniske retningslinjer fortæller ledelsen, at plejhjemmet siden sidste tilsyn har haft besøg af hygiejnekonsulenter fra hygiejneorganisationen, som har gennemgået plejhjemmet, og de er kommet med forslag til forbedringer, herunder tiltag omkring fra handske- og spritholdere til uniformerne mv.

I tillæg hertil italesætter ledelsen ofte hygiejne i forbindelse med de daglige tavlemøder.

I forhold til anbefalingen i relation til en beboer med udadreagerende adfærd fortæller ledelsen, at plejhjemmets nye demensvidensperson medvirker til praksisnær læring i forhold til håndtering af svære forløb. Desuden medvirker plejhjemmet i et Trygheds og Trivselsforløb med repræsentanter fra alle vagtlag, som ligeledes har fokus på forebyggelse af udadreagerende adfærd og trivsel. Hver uge afholdes der demensmøder med fokus på redskaber, såsom Affektudbrudsmodellen og Trivselskarret.

I forhold til kvalitetsarbejdet og tilsynets anbefalinger i relation hertil ved sidste tilsyn fortæller ledelsen, at der er etableret en forbedringsgruppe, som består af tværgående sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Her er der aktuelt fokus på medicin håndtering, medicingivning og dokumentation.

PDSA anvendes som metode, og ledelsen oplyser, at gennemførte medicinaudits generelt har pæne resultater. Registrering af utilsigtede hændelser giver ligeledes input til kvalitetsarbejdet omkring medicin.

Ved sidste tilsyn var de tværfaglige konferencer sat på pause, men disse er nu genoptaget, og de gennemføres hver mandag sammen med plejehjemmets fysioterapeut og ergoterapeut, som er fast i huset to gange om ugen.

Medarbejderne var ved sidste tilsyn ikke i stand til at redegøre for, hvor de kunne finde instrukser og vejledninger. Ledelsen fortæller, at det siden har været taget op på personalemøde, og at det tages op igen på et kommende personalemøde, idet flere medarbejdere synes, at det er svært at finde de lokale instrukser på intranettet. Medarbejderne har ligeledes modtaget undervisning i at lave links til VAR i handlingsanvisningerne.

I forhold til, at beboerne ved det seneste tilsyn gav udtryk for at opleve manglende kontinuitet i forbindelse med støtte fra eksterne vikarer, fortæller ledelsen, at der er reduceret væsentligt i brugen af vikarer, og når der anvendes vikarer, tages der altid højde for, at der, så vidt det er muligt, minimum er en medarbejder til stede pr. afdeling, som kender beboerne godt. I forhold til kendskabet til de jødiske traditioner lægger plejehjemmet vægt på, at alle afløsere, inkl. de iranske sygeplejersker, modtager grundig introduktion til de jødiske traditioner. Ansvar for de eksterne vikarer påhviler den ansvarshavende i hver vagt, herunder at give instruktioner til de jødiske traditioner, adgang til Cura, nøgler mv.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

De særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet fremgår af ovenstående beskrivelse, idet området falder sammen med sidste års anbefalinger.

Ledelsen fremhæver dog, at blandt de mange fokusområder er forbedringsindsatserne omkring medicin håndteringen og demensarbejdet det område, der fylder mest for tiden.

Desuden nævner ledelsen, at der ledelsesmæssigt er fokus på Trivselsundersøgelsens resultater, hvor vold og trusler fylder en del. Ledelsen beskriver, hvordan disse temaer understøttes af det samtidige fokus på demensarbejdet og trygheds- og trivselsforløbet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i særdeles tilfredsstillende grad er fulgt op på tilsynets anbefalinger, og at der arbejdes med relevante temaer i plejehjemmets kvalitetsarbejde.

### 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

**Emne:**  
Organisering af kvalitetsarbejdet

Plejehjemmet er aktuelt uden forstander. Tidligere forstander er fratrukket 1. maj 2023. Rekrutteringsproces i forhold til ny forstander pågår.

Plejehjemmets ledergruppe består desuden af to sygeplejerskeuddannede afdelingsledere samt en leder af køkkenet.



Plejhjemmet har i tillæg hertil en tværgående sygeplejerske og søger aktuelt en sygeplejerske yderligere. Plejhjemmets uddannelsesforpligtelse varetages bl.a. af en sygeplejerske. Desuden er plejhjemmet organiseret med to tværgående social- og sundhedsassistenter.

Social- og sundhedshjælperne udgør den største medarbejdergruppe på plejehjemmet. I aftenvagten og nattevagten er der hhv. to og en social- og sundhedsassistent på arbejde. Medarbejderne kan i aften- og nattetimer tilkalde hjælp fra hjemmesygeplejen og Akutteamet ved behov.

Der er etableret velfungerende mødestrukturer, herunder bl.a. daglige tavlemøder, tværfaglige konferencer og demensmøder. Afdelingslederne prioriterer deltagelse i de fleste møder.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering i særdeles tilfredsstillende grad understøtter et løbende kvalitetsarbejde.

### 3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

#### Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Ingen bemærkninger.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

#### Emne:

Kommunikation

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen møder beboeren smilende, og medarbejderen sætter sig ned på en stol ved siden af beboeren og tager beboerens hånd. Medarbejderen kontrollerer som det første, at beboeren har høreapparater på for derved at sikre grundlag for en god kommunikationsform. Beboeren genkender medarbejderen og smiler. Medarbejderen har en rolig adfærd, imens hun fortæller beboeren, hvad der skal ske, hvilket beboeren reagerer positivt på, og beboeren gør sig klar til at gå på badeværelset.

Selvbestemmelse og medindflydelse

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og arbejdet er tilrettelagt efter faste rutiner, som beboeren tydeligt er fortrolig med. I forbindelse med toiletbesøg hjælpes beboeren på toilettet, og beboeren får tid for sig selv. Medarbejderen siger til beboeren; *'Du siger bare til, når du er klar'*. Medarbejderen fortæller, at det bliver varmt, og at beboeren skal tage højde herfor i sit tøjvalg.

**Rehabilitering**Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indledningsvist beder medarbejderen beboeren om at tage sit tøj af, så beboeren kan blive vasket. Medarbejderen guider herefter beboeren til at vaske sig i ansigtet, under armene og under brysterne og efterfølgende at tørre sig med håndklædet. Medarbejderen guider flere gange beboeren til at tørre sig, og medarbejderen roser beboeren undervejs.

Medarbejderen tager herefter over, og medarbejderen klarer de steder, hvor beboeren ikke kan nå. Til sidst får beboeren udleveret en bukseble, og beboeren tager den selv på med støtte fra medarbejderen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboeren medinddrages på relevant vis. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderen arbejder med en rehabiliterende tilgang, og medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i størst muligt omfang.

**3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange****Emne:**

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen har alle remedier klar på badeværelset, og medarbejderen lægger beboerens tøj frem på beboerens seng, så det ligger tilgængeligt, inden plejen påbegyndes.

Medarbejderen organiserer forløbet med fokus på, at beboeren har mulighed for at være mest mulig aktiv, og medarbejderen sørger derfor for, at badebænken står placeret hensigtsmæssigt foran håndvasken og parat til brug. Medarbejderen er opmærksom på arbejdsstillinger, bl.a. i forbindelse med nedre hygiejne, som fortages på badeværelset, hvor beboeren er stående.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt og med relevant fokus på arbejdsforhold. Desuden forekommer der ingen unødige afbrydelser.

**3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver****Emne:**

Praktisk støtte

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Imens beboeren får lidt tid alene på toilettet, benytter medarbejderen tiden til at rede beboerens seng. Medarbejderen sørger desuden for, at der er frisk saft i en lille kande i beboerens køleskab, og medarbejderen tjekker ved samme lejlighed, at der ikke er madrester, der skal kasseres.

**Personlig**

støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Forud for plejen forbereder medarbejderen en morgenbakke til beboeren, og den tages med ind til beboeren. Medarbejderen tager ligeledes beboerens medicinæske med ind i boligen efter at have udført korrekt kontrol af medicinen i

Cura. Beboeren går på toilettet, og beboeren guides efterfølgende til håndvask. Efter vask af overkroppen sørger medarbejderen for, at beboeren smøres med hudcreme over hele kroppen, da hun har lidt tør hud. Medarbejderen tjekker hudstatus under brystet undervejs. Beboeren rejser sig på opfordring fra medarbejderen, hvorefter medarbejderen vasker beboeren forneden. Beboeren støttes til påklædning, og afslutningsvis spørger medarbejderen; *'må jeg fjerne de hår, du har på hagen'*, hvilket beboeren bekræfter, at medarbejderen må. Medarbejderen sørger herefter for at pudse beboerens briller, og medarbejderen fortæller afslutningsvist, at kaffen er klar ved sofabordet. Medarbejderen udleverer medicin til beboeren, og medarbejderen ser tabletterne indtaget. Medarbejderen rydder herefter op på badeværelset.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne:

#### Fællesarealer

Morgenmaden serveres ved et stort fællesbord. Der er friske blomster, pynt og dækkeservietter på bordet. Fem beboere sidder samlet og spiser morgenmad. Alle beboerne har små kander med drikkevarer, så de selv kan skænke. Tilsynet bemærker, at beboerne spiser af et fint stel med blå mønster, som virker hjemligt.

Der afspilles musik, og fjernsynet viser naturbilleder med vandfald. Der er en afslappet atmosfære, hvor de tilstedeværende medarbejdere støtter beboerne efter behov, bl.a. har en beboer brug for støtte til at finde sine briller i tasken. Medarbejderen roser den flotte taske, og medarbejderen sørger for at pudse beboerens briller, da hun finder dem. En anden beboer hjælpes en trøje på, da hun fryser. En medarbejder hjælper en beboer, der skal hentes til hospitalsbesøg, med at få pakket lidt mad til turen, og medarbejderen kører beboeren hen til elevatoren for at vente på transporten.

Til frokost sidder beboerne samlet om bordene til smørrebrød. I en afdeling har medarbejderne stegt spejlæg. Det er beboerne meget godt tilfredse med. En medarbejder siger skål på hebraisk og på dansk.

Overalt observeres en venlig og imødekommende tilgang fra medarbejderne til beboerne.

#### Sociale aktiviteter

Tilsynet observerer, at der hænger aktivitetsoversigter på dørene til spisestuerne. Efter morgenmaden orienterer en beboer om, at han kører ned til træning. En medarbejder ønsker god træning. På tilsynsdagen er der desuden banko i festsalen, hvor mange beboere deltager.

I forbindelse med frokosten taler beboerne lidt med hinanden. En beboer har vundet chokolade til bankospillet, og beboeren vil dele ud til kaffen efter frokost. En medarbejder spørger, om der er nogle beboere, der har lyst til at komme med en tur i haven efter frokosten, hvilket flere beboere gerne vil. Medarbejderen annoncerer desuden, at der samme aften er 'Shavout', som er en jødisk fejring syv

uger efter påske. Fejringen starter ved solnedgang og slutter ved solopgang, og der bydes på festmad på etagerne.

På fjerde sal fortæller en medarbejder under frokosten om etagens tradition med at sætte kartofler på altanerne. Når kartoflerne er klar til at blive spist, inviterer etagen gæster fra de andre etager, og der dækkes borde med hvide duge og blomster. En beboer skænker fra en flaske snaps, og de nye kartofler nydes med snaps og i godt selskab. Etagernes altaner er fyldt med blomster, som beboerne taler om under frokosten. En medarbejder minder om, at beboerne skal huske at vande blomsterne, og hertil har etagerne små vandkander. Endelig taler beboere og medarbejdere om husets fødselsdag, som fejres sidst i juni med grillfest i haven.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, og tilsynet observerer flere aktiviteter på tilsynsdagen.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Livskvalitet og tryghed

Beboerne tilkendegiver, at de er glade for at bo på Deborah Centret, og at de oplever tryghed og livskvalitet. En beboer tilkendegiver at have levet et meget privilegeret liv, og at det derfor på nogle områder kan være svært at bo på et almindeligt plejehjem.

De øvrige beboerne fortæller bl.a.:

- *'Jeg er glad for at være her, og jeg har kun gode oplevelser'.*
- *'Når man bliver gammel, er det dejligt, at man kan være sådan et sted'.*

Selvbestemmelse

De interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever selvbestemmelse i hverdagen på Deborah Centret, og at de i høj grad har indflydelse på eget liv.

Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg går tur hver dag. Jeg kan bedst lide at passe mig selv'.*
- *'Jeg bestemmer selv, hvor meget jeg vil spise, og hvornår jeg vil gå i seng'.*
- *'Jeg kigger på aktivitetsoversigten og vælger, hvad jeg vil deltage i. (Beboeren viser tilsynet bladet med aktivitetsoversigten)*

### Tilsynets samlede vurdering - 1

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

### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p>Beboerne beskriver, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Flere af beboerne fremhæver, at medarbejderne er hjælpsomme, og beboerne fortæller, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis der er behov for det.</p> <p>Beboerne bekræfter ligeledes, at medarbejderne støtter dem i at gøre det, de selv kan i forbindelse med plejen og den praktiske støtte, og at det også er i beboernes egen interesse at være aktive.</p> <p>Alle beboere tilkendegiver, at de ved, hvor de skal henvende sig ved utilfredshed.</p> <p>En beboer siger specifikt, at beboeren vil tale med medarbejderne. To beboere understreger, at de ikke er utilfredse, men at de ved, hvor de ville henvende sig, hvis de var. En beboer smiler og siger; <i>'Jeg er ikke typen, der undlader at fortælle det, hvis der er noget, som jeg er utilfreds med'</i>.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Beboerne fremstår generelt velsoignerede, og deres boliger er rene og ryddelige, svarende til beboernes livsstil. To beboere interviewes i spisestuen, hvorfor deres boliger ikke besigtiges. Den ene af de to beboere interviewes i spisestuen, fordi boligen er ved at blive rengjort. Hjælpemidler fremstår rene.</p> <p>To beboere fremstår soignerede, men den ene beboer har lidt lange negle, og den anden beboer er langskægget, hvilket ikke i nogle af de to beboeres tilfælde vurderes at være i overensstemmelse med beboernes livsstil.</p> <p>Tilsynet taler efterfølgende med medarbejdere, der har et stort kendskab til de to beboere, og tilsynet betrygges i, at der er opmærksomhed på det, og at der er iværksat relevante tiltag i forhold til de to beboere.</p>
<p><b>Kontinuitet i støtten</b></p>	<p>Alle beboerne beskriver, at de oplever søde og hjælpsomme medarbejdere. Beboerne tilkendegiver, at de kender hovedparten af de medarbejdere, som kommer ind til dem.</p> <p>Alle beboerne oplever, at der følges op på aftaler, at samarbejdet med medarbejderne er velfungerende, og at der bliver lyttet til deres ønsker.</p> <p>I den forbindelse siger en beboer: <i>'Jeg er ikke spor nervøs for, at de ikke overholder aftalerne'</i>.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de har behov for i relation til deres personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<p><b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere</p>	<p>Alle beboerne oplever, at medarbejderne taler til dem i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne respekterer deres privatliv ved f.eks. at banke på døren, inden de træder ind i beboernes boliger.</p>
<p>Muligheder for at være social</p>	<p>Beboerne er meget tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager i mange forskellige tilbud, f.eks. siger en beboer; <i>'Jeg er lige kommet tilbage fra Banko - jeg deltager i meget. Jeg kan godt lide, at der sker noget'</i>.</p> <p>En beboer deltager i filmfremvisning og sang. En anden beboer deltager ikke i aktiviteter, men det er efter eget valg, da beboeren ofte er ude af huset med pårørende.</p> <p>Beboerne fortæller, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de hver især ønsker det. To beboere beskriver, at de ikke er særligt sociale, og derfor er de ikke meget sammen med de øvrige beboere. En beboer tilkendegiver at være glad for flere af de andre beboere, og beboeren nyder samværet, bl.a. under måltiderne. En beboer fortæller om medbeboere på plejehjemmet, der, i forskellig grad, matcher beboerens behov for socialt samvær med andre.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles tilfredsstillende grad oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejderne, og at deres privatliv respekteres. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter og muligheden for at være social.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

<p><b>Emne:</b> Mad og måltider</p>	<p>Beboerne er tilfredse med den mad, de får serveret på plejehjemmet. To beboere er vant til at frekventere gode restauranter, og de erklærer, at maden på plejehjemmet ikke står mål hermed. Direkte adspurgt af tilsynet tilkendegiver begge beboere, at det heller ikke er en forventning, blot en konstatering.</p> <p>Beboerne siger i øvrigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Den er udmærket - der er ikke noget at klage over'</i>.</li> <li>• <i>'Den er glimrende - tænk at man ikke selv skal tilberede den, man får den bare serveret'</i>.</li> </ul> <p>I forhold til indflydelse på maden tilkendegiver beboerne, at de ikke har prøvet at komme med ønsker og forslag af forskellige årsager. En beboer accepterer kvalitetsniveauet, som det er. En beboer er sikker på, at man sagtens kan komme med forslag, men beboeren er så tilfreds med maden, at det ikke har været nødvendigt at forslå ændringer. En tredje beboer udtaler; <i>'Vi er forskellige alle sammen, og det ligger ikke til mig at udtale mig på fællesskabets vegne'</i>.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p> <p>To beboere beskriver, hvordan de oplever, at der er en god stemning omkring måltiderne, hvor der hyggesnakkes, og hvor man får den støtte, man har brug for. En beboer spiser i boligen efter eget valg.</p> <p>En beboer kan ikke besvare spørgsmålet.</p>
---	---

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de har kendskab til, at man som beboer kan komme med ønsker og forslag til menuplanen. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning under måltiderne.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har fokus på demensarbejdet, bl.a. er demensvidenpersonen ved at tage en diplomuddannelse. Plejehjemmet deltager i Tryghed og trivsels-forløb og demensvidenpersonen har udarbejdet et fagligt materiale omkring værktøjer i demensarbejdet, som er udleveret på plejehjemmet. Ved møder, herunder demensmøderne, gøres redskaberne praksisnære.

Beboerne screenes og tages op på konference. Plejehjemmet ønsker at komme igennem alle, men de er startet med beboere med udfordrende forløb.

Medarbejderen fortæller desuden, hvordan der til et personalemøde blev vist lærerige videoer fra Sundhedsstyrelsens videncenter for demens.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan plejehjemmet har fokus på ernæringscreening af alle beboere, og at der iværksættes indsatser hos alle beboere, som ernæringsmæssigt triageres gule og røde. Medarbejderne beskriver, hvordan der afholdes møde med køkkenet hver 14. dag, men at det er muligt at tale med køkkenet hver dag, hvis der er behov for sparring eller nye tiltag hos beboerne.

Endelig fortæller medarbejderne, at plejehjemmet har fokus på værtskab, og at de er i gang med at udarbejde en husorden, som i høj grad handler om rutinerne omkring måltider.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til lederens beskrivelse.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

**Emne:**

Kommunikation

Medarbejderne oplyser, at for at sikre en god og respektfuld kommunikation med beboerne har de fokus på at:

- Møde beboeren, der hvor beboeren er.
- Det er vigtigt at lytte og give sig god tid.
- Tjekke, om beboeren har høreapparater i, og om de virker.
- Anvende korte sætninger.
- Stille beboeren over for få valg.
- Være i øjenhøjde.
- Have opmærksomhed på, at nogle beboere mundaflæser og afkoder den nonverbale kommunikation.

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale inden for kort tid, efter en ny beboers indflytning. Pårørende deltager ofte, og de bidrager med vigtige oplysninger om beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de som kontaktpersoner kender beboernes rutiner, vaner og ønsker, men at besøgsplanen er vigtig, hvis man skal hjælpe en beboer, man ikke kender.</p> <p>Medarbejderne redegør for klippekortsordningen, og at klippene anvendes til det, den enkelte beboer har brug for eller lyst til. Medarbejderne giver forskellige eksempler fra plejehjemmet, bl.a. en beboer, som ønsker at få sine skjorter til rens, en anden beboer ønsker at få en grundig vask af sit køleskab, andre beboere ønsker en-en-tid tid osv. Plejehjemmets it-mand kan hjælpe med betaling af regninger på nettet og borger.dk.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de arbejder rehabiliterende, og at de tager udgangspunkt i det, den enkelte beboer kan, f.eks. at støtte beboeren til at vaske sig selv.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de arbejder med rehabilitering under måltiderne, og at de f.eks. støtter beboerne i at sende maden rundt og med at hjælpe hinanden i stedet for, at en medarbejder hjælper.</p> <p>Under måltiderne er der opmærksomhed på at gøre det nemt for beboerne, f.eks. at alle beboere har små kander, de selv kan skænke fra.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på beboerjournalen og på e-tavlen.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, at stillingtagen til genoplivning er en naturlig del af samtalen med plejehjemslægen og sygeplejersken, ligesom de pårørende også ofte involveres.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde, indeholdende relevante mødefora til drøftelse af beboernes behov.</p> <p>Der afholdes tavlemøde hver morgen kl. 07.45 - 08.00, og efterfølgende er der morgensamling for afdelingsledere og tværgående sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Plejehjemmet har fasttilknyttet en ergoterapeut og en fysioterapeut, som kommer to gange om ugen, og som deltager i de tværfaglige konferencer. Der kommer desuden fysioterapeuter, som varetager den vedligeholdende træning.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan demensvidenpersonens kompetencer sættes i spil hos beboere, der er urolige eller udadreagerende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der er en kultur på plejehjemmet, hvor man er gode til at bede om hjælp og til spørge hinanden til råds.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer en respektfuld kommunikation, og som respekterer beboernes autonomi og sikrer beboernes selvbestemmelse. Samtidig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet og for det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved,



hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, og at de kender plejehjemmets retningslinjer vedrørende beboernes stillingtagen til genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne beskriver faktorer, som skaber tryghed for beboerne:

- Genkendelige medarbejdere - tillid.
- Medarbejdernes kendskab til beboernes vaner og særlige ønsker.
- Opdateret besøgsplan, som beboeren kan se sig selv i.
- At aftaler overholdes.
- At nødkald besvares hurtigt.
- Tovejstale - vise, at man har hørt beboeren.
- At gå en runde fra morgenstunden af og hilse beboerne godmorgen, hvis det er en dag, hvor man ved, at der vil være forsinkelser.

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på følgende indsatser, der bidrager til at øge sikkerheden for beboerne:

- Forebyggelse af infektioner, herunder urinvejsinfektioner gennem faste toiletbesøg, rigelig væske, give tid til at tømme blære, op at stå og ned igen, hyppige bleskift samt opmærksomhed på, om beboere, der klarer personlig hygiejne selv, fortsat kan klare opgaven hensigtsmæssigt.
- Hygiejne - Medarbejderne redegør for korrekt håndhygiejne, brug af engangsforklæde, retningslinjer for MRSA, værnemidler i relation hertil, at retningslinjer forefindes i Teams, og VAR anvendes ligeledes, markering i Cura ved smitsomme sygdomme, så man bliver opmærksom herpå.
- Sengelejekomplikationer, observation af huden, rødme, tryk, sår, ødemer

#### 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

Medarbejderne fortæller, at de sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af støtten ved at starte dagen med en grundig planlægning og koordinering med kollegerne. Herefter tjekkes besøgsplanen forud for et besøg hos en beboer, de ikke selv er kontaktperson for.

Når medarbejderne kommer ind i boligen, vil medarbejderne ligeledes sikre sig, at de har de ting, de skal bruge, inden de går i gang. Således forebygges unødigt spildtid og afbrydelser i plejen. Medarbejderne beskriver ligeledes opmærksomhed på at rulle gardinerne for, og at døren er lukket af hensyn til beboerens blufærdighed.

Medarbejderne fortæller, at arbejdstelefonerne kan forstyrre en del, men at de kan efterlade telefonen hos en kollega, hvis de har brug for ikke at blive forstyrret hos en beboer.

Medarbejderne er bevidste om eget ansvars- og kompetenceområde, og de kan redegøre for tilbagemeldingspligten i forhold til ændringer i beboernes tilstand.

	Medarbejderne beskriver hvordan de bruger TOBS. Urinstixs anvendes alene, hvis praktiserende læge beder om, at den tages. Medarbejderne beskriver et velfungerende samarbejde med Akutteamet i Københavns Kommune aften og nat.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at dokumentationsarbejdet går bedre, efter at de faste medarbejdere og har fået egne tablets. Etagerne har desuden tre afløsertablets. Medarbejderne beskriver, hvordan de dokumenterer løbende igennem vagten, og at de henter sparring på de daglige møder, hvis de skulle have brug for det.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne beskriver, hvordan de har tilgængelige instrukser i Teams og på KK-net, og ellers benytter medarbejderne VAR-portalen, og de beskriver bl.a., at portalen anvendes i forbindelse med sygeplejefaglige procedurer.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Begge interviewede medarbejdere redegør relevant for fagligt indhold i besøgsplanen samt afvendelse af besøgsplanen som et redskab til sikring af kontinuitet i plejen. Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanen bygges op under faste overskrifter, og at det skal være enkelt at hente oplysninger om, hvordan man hjælper beboeren bedst.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne kan redegøre for anvendelse af handlingsanvisninger på sundhedslovsområdet, og nævner ligeledes, at der skal foreligge handlingsanvisning på bl.a. klippekortsydelse på servicelovsområdet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen bemærkninger
--	--------------------

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

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

#### 2 - Meget tilfredsstillende

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

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

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

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

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

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og 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.

Jeg har følgende små rettelser:

1. På side 7, under interview med ledelsen - opfølgning på sidste års tilsyn, står der at vi netop har ansat tre social og sundhedsassistenter i dagvagt. Dette skal rettes til 2 social og sundhedshjælpere. **BDO: Tilrettet i rapporten.**
2. Lidt længere nede, men samme side, står der: endnu en social og sundhedsassistent er på uddannelse og kommer retur efter sommerferien. Her skal der stå noget med at det er en fastansat ufaglært, som er på uddannelse til SSH og kommer retur efter sommerferien.  
**BDO: Tilrettet i rapporten**
3. På side 9 under organisering: Plejehjemmet har i tillæg hertil to tværgående sygeplejersker. Der skal stå noget med: Vi har lige nu en sygeplejerske og søger en mere.  
**BDO: Tilrettet i rapporten**

Med venlig hilsen

**Katrine Reffstrup Hansen**  
Afdelingsleder  
Deborah Centret Plejeafdeling 1

## Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

