



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bomi-Parken

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 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 | 9 |
| 3.3 Interview med borgere | 13 |
| 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere | 16 |
| 4. Tilsynets formål og metode | 21 |
| 4.1 Formål | 21 |
| 4.2 Metode | 21 |
| 4.3 Vurderingsskema | 22 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse | 22 |
| 5. Yderligere oplysninger | 23 |
| 6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer | 24 |
| Om BDO | 25 |

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 Bomi-Parken, Gyldenrisvej 4, 2300 København S

Leder: Mette Clemmensen

Antal boliger: 81 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to sygehjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Plejehjemmet Bomi-Parken på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder, vedrørende arbejdsgange og hygiejne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde.

Observationsstudier:

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Tilsynet vurderer, at plejen i det ene observationsstudie er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der i det andet observationsstudie forekommer en u hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, da beboeren ikke tilbydes nedre pleje i sengen forud for badet, så medarbejderen kan udføre dette med en tilstrækkelig faglig kvalitet.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres meget tilfredsstillende med hensyn tagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer dog, at de hygiejniske retningslinjer ikke følges af begge medarbejdere i det ene observationsstudie, da medarbejderne ikke skifter handsker korrekt mellem uren og ren indsats og ikke foretager korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen på plejehjemmet understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på opslagstavler.

Interview med beboerne:

Der er tilsynets vurdering, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse 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. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer dog, at en beboers hjælpemiddel fremstår med utilstrækkelig rengøring.

Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Beboerne oplever særdeles tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer, at beboerne beskriver særdeles stor tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvordan 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. Medarbejderne kan på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig overbevisning, redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis, og med faglig overbevisning, kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at beboeren i det ene observationsstudie ikke tilbydes nedre pleje i sengen, så arbejdsgangen medfører en u hensigtsmæssig arbejdsstilling for medarbejderen, og at medarbejderen ikke kan udføre den nedre hygiejne med tilstrækkelig faglig kvalitet.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvordan personlig pleje kan tilrettelægges, så der er fokus på arbejdsstillinger, og at plejen leveres med tilstrækkelig faglig kvalitet.

Tilsynet bemærker, at begge medarbejdere i det ene observationsstudie ikke skifter handsker korrekt mellem uren og ren indsats, samt ikke foretager korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere har kendskab til, og udviser forståelse for og efterlever, de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet bemærker, at en beboers hjælpemiddel fremstår utilstrækkeligt rengjort.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Ved sidste års tilsyn modtog Bomi-Parken flere anbefalinger, baseret på de gennemførte observationsstudier. Disse anbefalinger omfattede følgende områder; sikring af hensigtsmæssig kommunikation, egnet tilrettelæggelse af plejen, sikring af arbejdsmiljømæssige forhold og overholdelse af de hygiejniske retningslinjer.

Derudover modtog plejehjemmet specifikke anbefalinger vedrørende opfølgning på en beboers trivsel samt en konkret beboers hjælpemidler. Dertil forbedring af beboernes tilfredshed med madkvaliteten, samt medarbejdernes viden om triage, instrukser og vejledninger samt tidsstyring for medarbejdernes dokumentation

Ledelsen har siden sidste tilsyn fulgt op på anbefalingerne i relation til observationsstudierne, dels med de medarbejdere, der udførte plejen ved observationsstudierne, men også med de øvrige medarbejdere. Ledelsen italesætter temaerne løbende både på personalemøder og de daglige kl. 11-møder i afdelingerne.

Ledelsen beskriver, at plejehjemmets beboerkoordinatorer skal have overblik og deltage i plejen, så medarbejderne kan få sparringen, og så plejen kan tilrettelægges hensigtsmæssigt. På personalekontorerne hænger opslag, så det er tydeligt for medarbejderne, hvem der er ressourcepersoner inden for hvilke områder. Derudover afholdes der undervisning i forflytning, herunder korrekt anvendelse af hjælpemidler.

I relation til hygiejne beskriver ledelsen, at plejehjemmet har hygiejneressourcepersoner i alle teams, samt at afdelingslederne har været rundt og genopfriske de hygiejniske retningslinjer. Der har ligeledes været fokus på at systematisere hygiejneauditering for at sikre, at de hygiejniske retningslinjer overholdes. Det er ledelsens oplevelse, at overholdelsen af retningslinjerne er blevet bedre.

I forhold til anbefalingen vedrørende opfølgning på en konkret beboers trivsel italesætter ledelsen, at der er arbejdet målrettet med beboerens livshistorie og baggrund for beboerens manglende trivsel. Beboeren er dog flyttet hjem i sin tidligere bolig, men benytter fast Bomi-Parkens aktivitetscenter, hvilket beboeren trives godt med.

I forhold til anbefalingen vedrørende opfølgning på en konkret beboers hjælpemiddel italesætter ledelsen, at beboeren kort efter tilsynet afgik ved døden. I forhold til terapeutfaglig bistand til beboernes hjælpemidler generelt fortæller ledelsen, at Bomi-Parken har en fast aftale med kommunens Sundhedshus, som leverer terapeutfaglig bistand tre gange om ugen. Derudover er der mulighed for konsulentbistand fra Arbejdsmiljø København.

I forhold til anbefalingen vedrørende beboernes oplevelse af manglende kvalitet af maden er der igangsat flere initiativer. Der er ansat en ny kok, en slagter samt to ernæringsassistenter i køkkenet, der allerede har gang i flere initiativer, herunder daglig vurdering af maden, og de har indført ønskemenuer, hvor beboerne kan komme med forslag til kommende menuer. Der afholdes regelmæssige kostmøder, hvor alle beboere er velkomne, og ved møderne deltager forstanderen og kokken. Til kostmøderne har interesserede beboere mulighed for at tilkendegive deres mening om maden. Ledelsen oplever, at det med de nye tiltag er beboernes oplevelse, at kvaliteten af maden er øget væsentligt.

Ledelsen beskriver, at alle afdelinger triagerer fast en gang om ugen. Siden sidste års tilsyn er det ansat beboerkoordinatorer på alle afdelinger, der er tovholdere på triageringsmøderne. Beboerkoordinatoren har det daglige overblik i afdelingen, og skal støtte medarbejderne i at skabe den nødvendige tid til dokumentationsopgaven.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at medarbejderne støttes af ledelsen til at finde svar på deres faglige spørgsmål ved at anvende instrukser og vejledninger. Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne er blevet bedre til selv at opsøge viden via vejledninger og instrukser, og at disse anvendes i hverdagen.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen oplyser, at der aktuelt er fokus på flere faglige områder. De fortæller, at plejehjemmet f.eks. har fokus på opgaveoverdragelse. Beboerkoordinatorerne har overblik over de sundhedsfaglige opgaver, som fordeles om morgenen til de medarbejdere, der er oplært til indsatsen.

Afslutningsvist beskriver ledelsen, hvordan plejehjemmet ligeledes har fokus på at fastholde gennemførelse af de sundhedsfaglige audits.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Plejehjemmet Bomi-Parken på et meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder vedrørende arbejdsgange og hygiejne.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen fortæller, at Bomi-Parken siden sidste års tilsyn har været igennem en organisationsændring. Plejehjemmet er nu organiseret med en forstander og to teamledere. Der er ansat en kvalitetssygeplejerske, der pt. er på barsel, og fem beboerkoordinatorer, der skal understøtte faglige tiltag og udvikling i plejehjemmets teams.

Ledelsen fortæller, at Bomi-Parken aktuelt arbejder med Arbejdsfællesskabet i den nye organisering, da ledelsen er opmærksomme på samskabelse, og at det lykkes, når der er færre ledere.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det løbende kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

| | |
|--|---|
| Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til? | Data: Ledelsen ønsker, at tilsynet skal lægge særligt mærke til medarbejdernes opmærksomhed på beboernes ønsker og selvbestemmelse. |
|--|---|

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

| | |
|-------------------------------|--|
| Emne: Kommunikation | Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder banker på døren, og træder ind i boligen. Medarbejderne hilser venligt godmorgen til beboeren, og beboeren gives høreapparater på. Beboeren er sovende, og vågner op ved tiltale. En medarbejder stryger beboerens arm med sin hånd, og fortæller beboeren, hvad der skal ske. Medarbejderne anvender beboerens fornavn under hele plejen. Medarbejderne fremstår nærværende, og de giver deres fulde opmærksomhed til beboeren. Medarbejderne taler sammen om plejerelevante emner. Medarbejderne undlader under hele plejeforløbet at tale hen over hovedet på beboeren eller omtale beboeren i tredje person. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på, og hilser godmorgen til beboeren, der ligger i sengen. Medarbejderen taler til beboeren, og har øjenkontakt og en stemmeføring, hvor beboeren, som har nedsat hørelse, har mulighed for at høre, hvad medarbejderen siger. Medarbejderen og beboeren fører en samtale om beboerens familie, rejser og medarbejderens hund, som beboeren er optaget af at høre om. Medarbejderen omtaler beboerens familie med navne, og virker oprigtigt optaget af beboerens fortællinger undervejs i forløbet. |
|-------------------------------|--|

| | |
|--|---|
| Selvbestemmelse og medindflydelse | <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt. Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren. Medarbejderne sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja, og har en rolig ansigtsmimik. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen udviser et stort kendskab til beboerens habitus, personlige ønsker og behov, og medarbejderen sikrer sig, at beboeren løbende inddrages. Under medarbejderens forberedelse af beboerens bad, spørger medarbejderen ind til beboerens ønsker til påklædning. I den forbindelse har medarbejderen og beboeren en drøftelse om farvevalg og hensigtsmæssig beklædning i forhold til dagens temperatur, valg af sko m.v. |
|--|---|

Medarbejderen sørger for, at beboeren involveres undervejs i badet, bl.a. i forhold til temperering af vandet, men også i forhold til valg af plejeprodukter. Beboeren udtrykker stort velbehag under badet. Efter badet tilbydes beboeren at få redt og opsat sit hår i en knold, efter beboerens eget ønske. Beboeren spørger, om hun må få lidt creme i ansigtet, hvilket medarbejderen straks bekræfter.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderne korte sætninger.

Beboeren har kun få ressourcer, og medarbejderne inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne og at løfte enden for at få bleen ordentlig på.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at beboerens ressourcer anvendes aktivt under badet. Beboeren bruger benmusklerne i forbindelse med forflytning med Sara Stedy. Beboeren får desuden vaskeklude i hånden af medarbejderen, og opfordres til at vaske sig selv under armene, ansigtet og overkroppen. Medarbejderen yder kompenserende pleje, de steder beboeren ikke selv kan nå. I forbindelse med, at beboeren skal tørres, hjælper beboeren selv til med at tørre kroppen. Beboeren støttes desuden til at børste tænder, efter at medarbejderen har klargjort el-tandbørsten. Endelig får beboeren støtte til selv at udføre hudpleje, ved at medarbejderen giver beboeren creme i hånden.

Tilsynets samlede vurdering -1

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

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderne forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn. Medarbejderne har desuden affaldsspand inden for rækkevidde. Medarbejderne indstiller sengen i korrekt højde.

Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at den ene medarbejder beroliger beboeren ved at holde beboeren i hånden, mens den anden medarbejder vasker beboeren.

Medarbejderne har fokus på beboeren, og de taler kun sammen, når det er nødvendigt af hensyn til tilrettelæggelsen af plejen.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder hensyntagen til, at beboeren har en kognitiv funktionsnedsættelse, og der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Arbejdet er generelt udført hensigtsmæssigt, bl.a. sikrer medarbejderen, at tøj, håndklæder og øvrige remedier findes frem, inden påbegyndelse af badet.

Medarbejderen skal anvende en Sara Stedy i forbindelse med, at beboeren hjælpes ud af sengen. Afdelingens Sara Stedy er i brug. Derfor opstår der en kortvarig ventetid, men beboeren ligger fortsat i sengen, og virker upåvirket af ventetiden. Medarbejderen udviser stor rutine i anvendelse af beboerens hjælpemidler, herunder forflytningsredskaber og plejeseng.

Tilsynet bemærker dog, at beboeren, som tilbydes bad siddende på toilettet, soignerer forneden, ved at beboeren kortvarigt løfter sig op fra sædet. Arbejdsgangen medfører en uhensigtsmæssig arbejdsstilling for medarbejderen, og medarbejderen kan ikke udføre den nedre hygiejne med tilstrækkelig faglig kvalitet.

Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i det ene observationsstudie er meget tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, men at der i det andet observationsstudie forekommer en uhensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, da beboeren ikke tilbydes nedre pleje i sengen, forud for badet, så medarbejderen kan udføre dette med tilstrækkelig faglig kvalitet.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Tilsynet foretager kun observation af oprydningen mellem den øvre og nedre pleje. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen afhenter indledningsvist et hjælpemiddel hos en anden beboer i afdelingen. Medarbejderen sikrer efter afhentningen, at hjælpemidlet afsprittes. Medarbejderen sikrer ligeledes aftørring af kørestolen, inden beboeren sætter sig heri.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Beboeren får tilbudt øvre og nedre hygiejne i sengen. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og de dækker beboeren til med et håndklæde, så beboeren ikke ligger blottet.

Medarbejderne udviser faglig opmærksomhed på beboerens tørre hud på kroppen, og de smører beboeren ind i creme.

Beboeren får skiftet bluse og trusser i forbindelse med plejen. Beboeren får dyne på efter plejen, og forbliver i sengen. Beboerens mund renses med dansk vand.

Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke foretager korrekt skift af handsker

mellem uren og ren procedure, f.eks. rører den ene medarbejder ved flere genstande med urene handsker. Ligeledes bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangshandsker i forbindelse med opstart af plejeforløbet, og tilføjer engangsforklæde inden gennemførelse af badet. Medarbejderen udfører korrekte handskeskift, og sikrer i den forbindelse afspritning af hænderne.

Beboeren forflytter sig indledningsvist fra sengen til badeværelset med Sara Stedy. Badet gennemføres ved, at beboeren sidder på toilettet. Medarbejderen er opmærksom på grundig soignering i beboerens hudfolder og mellem tæerne. Efterfølgende har medarbejderen opmærksomhed på grundig tørring. Beboeren forflyttes igen med Sara Stedy fra toilettet til kørestol, hvorefter beboeren får tilbud om hudpleje og tandbørstning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres meget tilfredsstillende med hensyntagen til beboerens behov og ønsker og i henhold til gældende faglige retningslinjer. Tilsynet vurderer dog, at de hygiejniske retningslinjer ikke følges af begge medarbejdere i det ene observationsstudie, da medarbejderne ikke skifter handsker korrekt mellem uren og ren procedure samt ikke foretager korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Overalt på plejehjemmet ses rene og ryddelige fællesarealer med velvalgt udsmykning i forhold til målgruppen. Ved hver indgangsdør til boligen har den enkelte beboer mulighed for at udstille personlig pynt, nips eller billeder på en lille hylde.

Tilsynet bemærker, at der i alle afdelinger hænger billeder af afdelingens tilknyttede medarbejdere på opslagstavler.

Tilsynet ser flere altaner, som alle er indrettede med havemøbler. De rummelige dagligstuer er indrettede hjemligt med tv-område og spiseområde.

Der er en imødekommende og venlig stemning på fællesarealerne, og alle beboere, der kommer ud på fællesarealerne, mødes med smil, en hilsen, og de spørges ind til deres velbefindende.

Til frokost sidder beboerne sammen og spiser. Der sidder medarbejdere ved alle borde, og hjælper med måltidet samtidig med, at de selv spiser. Medarbejderne holder samtalen i gang. Der er en hyggelig stemning og samtale ved alle bordene.

Sociale aktiviteter

I alle afdelinger fremgår aktivitetskalendere og menuplaner af opslagstavler og whiteboards. På opslagstavler ses billeder fra tidlige aktiviteter, bl.a. fastelavnsfest. I en afdeling er der på tilsynsdagen bustur til Den Blå Planet.

Flere steder ses tilgængelige motionscykler opstillede. I en afdeling er to medarbejdere samlet med en gruppe beboere.

I en mellemgang mellem to afdelinger på 1. sal er der opstillet tre pc'er til fri afbenyttelse og med tilhørende rollator-parkeringsplads.

Stolegymnastik afvikles i stueetagen, og der ses et stort fremmøde af beboere. Flere beboere observeres at få hjælp til transporten til stolegymnastikken. En beboer takker nej til stolegymnastik, da beboeren har planlagt at benytte en ro-maskine i stedet.

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, som tydeligt fremgår på opslagstavler. 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

Data:

Tilsynet taler med otte beboere.

Alle otte beboere beskriver at være trygge, og de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Flere beboere tillægger det medarbejdernes tilstedeværelse og væremåde.

Beboerne siger i øvrigt:

- *'Jeg er tryk, da der er personale, jeg kan tale med'.*
- *'Jeg er glad for at være her, jeg syntes ikke, jeg skulle på plejehjem, men jeg har accepteret at være her'.*
- *'Jeg er glad for at være her, det er søde mennesker, dem som bor her'.*

Selvbestemmelse

Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Hvis jeg har lyst til at gå ud af huset, så siger jeg bare til personalet, at jeg går'.*
- *'Jeg bestemmer selv over hverdagens aktiviteter, eksempelvis hvor jeg vil spise, og hvad jeg vil foretage mig'.*
- *'Ja både og, jeg er meget beskeden, jeg kan ikke komme i tanke om noget jeg savner'.*

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>Emne: Pleje og støtte</p> | <p>Data:</p> <p>Fire ud af otte beboere får hjælp til personlig pleje, fire beboere klarer selv den personlige pleje. Beboerne, som får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg får hjælp til personlig pleje, det er en god hjælp'.</i> • <i>'Jeg får hjælp til bad. Det er en god hjælp. Resten klarer jeg selv'.</i> • <i>'Hjælpen er meget forskellig, der er mange elever, som skal øve sig. De spørger, hvis de er i tvivl om noget, det er trygt'.</i> <p>Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender, og som de har tillid til, eller til ledelsen.</p> |
| <p>Observation</p> | <p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Syv ud af otte interviews foregår i beboernes boliger, og et interview foregår, efter beboernes ønske, i fællesstuen. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus. Fire ud af otte beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol. Et af disse hjælpemidler observeres med utilstrækkelig rengøring.</p> |
| <p>Kontinuitet i støtten</p> | <p>Alle otte beboere oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg er gode venner med alle, som arbejder her'.</i> • <i>'Det skifter lidt, det er helt i orden, de skal jo have en fridag indimellem'.</i> • <i>'Jeg kender alle medarbejderne, og de kender mine behov'.</i> |
| <p><u>Tilsynets samlede vurdering - 2</u></p> <p>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. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at en beboers hjælpemiddel fremstår med utilstrækkelig rengøring.</p> <p>Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes.</p> | |

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 generelt udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever alle beboerne, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Medarbejderne er meget høflige over for os. De er også sjove, men det er jeg også selv'.</i>• <i>'De taler pænt og dejligt frit. Det er som om, man har kendt dem i lang tid'.</i>• <i>'De taler fint nok, der er ikke noget at komme efter'.</i> |
| Emne: Muligheder for at være social | Data: Beboerne er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. For to beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. En beboer er flyttet ind på plejehjemmet for et par måneder siden, og beboeren viser tilsynet en invitation til kaffe i caféen, som er et velkomstarrangement for nye beboere. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere. <ul style="list-style-type: none">• <i>'Jeg læser meget. Jeg deltager i Banko, eller når der ellers foregår noget'.</i>• <i>'Jeg ser mest fjernsyn. Jeg keder mig ikke, jeg er lidt en eneboer'.</i>• <i>'Jeg deltager i gymnastik, jeg kan ikke fordrage spil, så jeg undlader bankospil'.</i> Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. |

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

| | |
|---------------------------------|---|
| Emne: Mad og måltider | Data: Syv ud af otte beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver i tillæg hertil deres tilfredshed med smagen af maden, og at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. Ligeledes fremhæver flere beboere, at det tydeligt kan mærkes på kvaliteten af maden, at der er kommet en ny kok. Beboerne siger blandt andet: <ul style="list-style-type: none">• <i>'Maden er udmærket, jeg spiser det, der kommer'.</i>• <i>'Maden er dejlig - det er god mad - det gælder alle måltider'.</i>• <i>'Maden er god, den er meget bedre, end da jeg selv lavede den'.</i> En beboer er utilfreds med, at det ikke er muligt at få tilbudt diabetes-desserter. Ledelsen oplyser, at det er i overensstemmelse med Københavns Kommunes Mad- og måltidspolitik, at der ikke er diabetes-desserter, men at diabetespatienter i stedet kan få lidt af den dessert, der serveres til de øvrige beboere. Det er dog ikke beboerens opfattelse. |
|---------------------------------|---|

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer beboerne, at de godt kan komme med forslag ved at henvende sig til køkkenet. Flere beboere oplever, at der ikke er behov for at komme med ønsker og forslag til maden, da maden er god, som den er.

Seks ud af otte beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Alle beboerne oplever en god stemning under måltiderne, og at medarbejderne sidder med ved bordet, og der opleves en god dialog under måltidet.

To beboere spiser efter eget ønske deres måltider i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever, at plejehjemmet er lydhøre over for deres 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

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan Bomi-Parken har fokus på arbejdsgangen omkring opgaveoverdragelse af sundhedslovsindsatser. Medarbejderne fortæller, at ledelsen ved MUS-samtaler vurderer medarbejdernes kompetencer, og de drøfter, hvordan medarbejdernes kompetencer skal udvikles.

Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har fokus på beboernes selvbestemmelse, og at beboerne skal føle, at det er deres hjem, og at de skal leve det liv, som de har lyst til.

Ligeledes fortæller medarbejderne, at plejehjemmet har fokus på sundhedsfaglige audits, som gennemføres i alle teams med et fast interval.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:

- Tage udgangspunkt i beboernes personlighed og livshistorie.
- Møde beboerne i øjenhøjde.
- Bruge beboernes navn.
- Være opmærksomme på kognitive udfordringer hos beboerne og tilpasse kommunikationen herefter, f.eks. korte sætninger og konkrete beskeder.

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Have opmærksomhed på eget kropssprog |
| Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse | <p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. Hvis beboeren giver samtykke, inddrages pårørende også til at bidrage med beboerens vaner, behov og ønsker.</p> <p>I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje, f.eks. hvis en beboer har været vant til at sove længe, så tilpasses plejen efter beboerens vaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Dokumentationsgrundlaget tilpasses løbende ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem. Kontaktpersonen taler løbende med beboeren, og de afstemmer ønsker og behov. Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes på en tur ud af huset for at handle.</p> |
| Rehabilitering | <p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de løbende forsøger at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld, da det er medvirkende til at øge beboernes livskvalitet. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper nogle beboere med at dække bord og vaske borde af efter maden.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er mulighed for sparring med både fysio- og ergoterapeut, der kommer på plejehjemmet tre gange om ugen.</p> |
| Livets afslutning | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne, og at egen læge altid skal være involveret. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.</p> |
| Samarbejde | <p>Medarbejderne beskriver et tæt tværfagligt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Der holdes morgenmøde i hver afdeling, hvor særlige opmærksomhedspunkter for dagen drøftes.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at plejehjemmet samarbejder med terapeuter fra kommunens Sundhedshus, der kommer tre gange om ugen.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer med et fast interval i alle teams. På møderne gennemgås alle beboerne.</p> <p>Dokumentationen i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger viderefremmes til kolleger.</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 kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Sikre kontinuitet ved faste og kendte medarbejdere.
- Overholde aftaler.
- Møde beboerne der, hvor de er.
- Tilpasse plejen til beboernes tempo.
- Forberede beboerne på eventuelle afvigelser, ændringer eller forsinkelser.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:

- Opmærksomhed på observation af huden, tryksårsrisiko.
- Spørge ind til, om beboeren har gener eller smerter nogle steder.
- Observere beboerens bevidsthedsniveau.
- Observere lugtgener - kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Anvende handsker og engangsforklæde ved personlig pleje.
- Tilbyde hyppigt toiletbesøg eller bleskift.

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 de mødes om morgenen og planlægger, hvem der har ansvaret for hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre sig, at alle remedier er til stede, inden personlig pleje påbegyndes, for at undgå at skulle forlade beboerne midt i plejen.

Det er en fast aftale, at medarbejderne ikke tager deres arbejdstelefoner, når de er i gang med en plejesituation. Hos enkelte beboere er det aftalt, at telefonen slet ikke medbringes, da beboerne ikke kan håndtere, hvis telefonen ligger i lommen og ringer.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og

social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryk ved.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist, og de italesætter vigtigheden af at få dokumenteret afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne henter sparring hos kollegerne. Medarbejderne fortæller, at der oftest dokumenteres i slutningen af vagten, men at medicinbehandling og akutupståede afvigelser på beboernes tilstande dokumenteres tidstro.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger. Medarbejderne beskriver henholdsvis KK-intra, Teams og VAR-portalen, og de giver eksempler på anvendelse af disse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:
Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktperson, 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.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Intet at bemærke.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for rapporten, jeg kan ikke se nogle faktuel fejl.

Med venlig hilsen

Mette Clemmensen

Forstander

Bomi-Parken

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.