



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Ørestad Plejecenter

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

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som 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



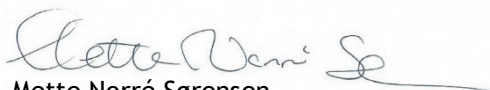
Birgitte Hoberg Sloth

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: Ørestad Plejecenter, Asger Jorns Allé 5, 2300 København S

Leder: Mie Nicolaisen

Antal boliger: 114 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse - tre afdelingsledere samt leder for køkken og service
- Observation af to plejesituationer, frokost samt fællesarealer
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent, to sygeplejersker)

Tilsynsførende:

Mai Britt Helmsdal Henriques, Manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

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:

Meget tilfredsstillende

Den samlede vurdering gives, idet forholdene generelt kan karakteriseres som værende gode og tilstrækkelige. Under et observationsstudie er der dog konstateret få mangler, der relativt let vil kunne afhjælpes.

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet med opfølgning på tilsynets anbefalinger, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det ved dette års tilsyn, at der fortsat ses enkelte udviklingsområder for arbejdet med 'Det gode måltid'. Det vurderes samtidigt, at organiseringen understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde, der indgår som en naturlig del af hverdagen på plejecentret.

Observationsstudie:

Tilsynet har foretaget tre observationsstudier - to af plejerelaterede opgaver og et af frokostmåltidet.

Det vurderes, at der under de to observationsstudier af plejerelaterede opgaver kommunikeres i en venlig og respektfuld tone, hvor medarbejderne udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes arbejdes der ud fra en rehabiliterende tilgang og en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Det vurderes, at der for frokostmåltidet ikke i tilstrækkelig grad arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, idet der forinden måltidet skænkes vand i alle glas, og idet der for en beboer ikke sikres medindflydelse i forhold til udskæring af maden.

Tilsynet vurderer tillige, at observationsstudiet af måltidet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Herudover vurderer tilsynet, at den praktiske støtte i forbindelse med alle tre observationsstudier udføres hensigtsmæssigt og efter gældende retningslinjer, og at støtten under den personlige pleje udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

På baggrund af observationer af fællesarealerne vurderes det, at plejecentrets indretning fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes en palet af forskellige meningsfulde aktiviteter. Dertil vurderes det, at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboere og gæster på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

På baggrund af interviews med tolv beboere vurderer tilsynet, at beboerne generelt giver udtryk for, at de oplever at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får hjælp til pleje og støtte i det omfang, de har behov for, og at de oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Dertil vurderes det, at beboerne tilkendegiver at få mulighed for at gøre mest muligt selv, og at de bliver lyttet til. Det vurderes, at beboerne oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere og afløser, som de kender, og at beboerne beskriver at have en kontaktperson. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever, at der følges op på aftaler, hvor en beboer dog oplever flere gange, i forbindelse med aftaler, at måtte vente og at blive glemt.

Det vurderes af tilsynet, at beboerne oplever at have god kontakt til medarbejderne, og at de mødes med en venlig og respektfuld omgangstone og hensynsfuld adfærd. Dertil vurderes det, at beboerne generelt oplever mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter, og at de kan tilvælge i det omfang, de ønsker. Det vurderes dog, at to beboere beklager, ikke længere at have mulighed for ugentlig superviseret træning.

I forhold til mad og måltider er det tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne er tilfredse med madens kvalitet, hvor en beboer dog savner flere grøntsager til maden. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at have indflydelse på maden, blandt andet via kostrådsmøder. Enkelte beboere ønsker ikke at udøve indflydelse, men to beboere ønsker i højere grad at blive hørt. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne er meget tilfredse med stemningen ved måltiderne, der beskrives som hyggelige, hvor en beboer dog kunne ønske, at medarbejderne i højere grad engagerer sig og tager del i måltidet om aftenen.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med sammenhæng til de ledelsesmæssigt prioriterede emner kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet.

Derudover vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en nærværende og venlig kommunikation, samt hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboerne inddragelse og indflydelse. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan udsøges. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres sammenhæng i opgaverne via det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryk og sikkerhed i hverdagen for beboerne på plejecentret.

Det vurderes, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for arbejdsgange relateret til plejen og forhold vedrørende brug af vejledninger og instrukser. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne jævnligt oplever at måtte tilsidesætte dokumentationsopgaven af hensyn til andre opgaver, og at de derfor ikke får dokumenteret inden for aftalt arbejdstid. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever mulighed for sparring, vejledning og læring.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner, hvor der dog beskrives en uensartet praksis i forhold til skabe struktur for beskrivelserne. Desuden vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke konsekvent opretter handlingsanvisninger for beboernes brug af Klippekortordningen.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af måltidet forekommer flere mangler:

- At der ikke konsekvent arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.
- At en beboer ikke sikres indflydelse, forinden madens udskæring.

Dertil bemærker tilsynet, at en beboer i forbindelse med aftensmåltidet efterspørger:

- At medarbejderne i højere grad engagerer sig og tager del i måltidet om aftenen.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at samtlige medarbejdere bliver gjort bekendt med principperne for 'Det gode måltid', og at de lever op til deres rolle i forbindelse med måltiderne. Dertil at sikre beboerne medindflydelse på måltidet, samt at medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet bemærker, at der forekommer flere mangler i forhold til praktisk støtte:

- En bolig fremstår mindre ryddelig og rengjort.
- En kørestol fremstår mindre rengjort.
- To rollatorer fremstår mindre rengjort.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer konsistens i kvaliteten af praktisk hjælp.

Tilsynet bemærker, at der i forhold til sammenhæng mellem støtte og behov ses få mangler, hvor:

- En beboer oplever, at der ikke udvises respekt for beboerens tid, idet beboeren oplever, at aftaler ikke overholdes.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres refleksion med medarbejdergruppen i forhold til betydningen af, at aftaler overholdes og betydningen af dette for det relationelle arbejde.

Tilsynet bemærker, at der i forhold til muligheden for at være social, er:

- To beboere som tilkendegiver ikke længere at kunne træne i det omfang, de ønsker.

Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at beboernes behov for træning imødekommes bedst muligt.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med interview beskriver, at:

- De jævnligt oplever at måtte tilsidesætte dokumentationsopgaven af hensyn til andre opgaver, og at de derfor ikke får dokumenteret inden for aftalt arbejdstid.
- Have en uensartet praksis i forhold til at skabe struktur for besøgsplanerne.
- Der ikke konsekvent oprettes handlingsanvisninger for Klippekortsydelser.

Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sikres forhold for organisering af arbejdet, som understøtter medarbejdernes mulighed for at udføre de nødvendige dokumentationsopgaver.

Herunder anbefaler tilsynet, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne gøres bekendte med:

- En ensartet struktur for besøgsplaner
- Aftaler for oprettelse af handlingsanvisninger på Klippekort-ordningen.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne:

Opfølgning på sidste års tilsyn

Data:

Plejecentret modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til at rette en faglig opmærksomhed på måltidet, og at dette gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, at der sikres en hensigtsmæssig organisering, så unødige afbrydelser forebygges, samt at der iværksættes en faglig refleksion om betydningen af søde drikke i forbindelse med måltiderne. Dertil modtog plejecentret anbefalinger i forhold til at rette en skærpet opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne til enhver tid kender og følger gældende hygiejniske retningslinjer, at personfølsomme oplysninger opbevares forsvarligt, og at de ikke er tilgængelige for uvedkommende (GDPR) samt at sikre, at pleje og støtte leveres med en høj kvalitet, uanset om hjælpen leveres af faste medarbejdere eller vikarer. Dertil, at ledelsen følger op på en konkret beboers oplevelse i forhold til relationen til medarbejderne og oplevelsen af medarbejdernes prioritering af nødkald.

Plejecentrets leder har ferie, og interview gennemføres med tre afdelingsledere og lederen for køkken og service

Ledelsen redegør for det opfølgende arbejde med anbefalingerne omkring måltiderne, hvor der på tværs af huset er fokus på 'Det gode måltid', rollefordeling, forberedelse, at skabe en hyggelig stemning samt en rolig afslutning for måltidet. Ledelsen beskriver, at der er etableret en *Mad- og måltidsgruppe* med en afdelingsleder og medarbejdere, der mødes månedligt med køkkenlederen som tovholder. Møderne sikrer en god kontakt mellem køkken og etager, hvor idéer kan udveksles. Gruppemedlemmerne er gode til at gå på besøg på tværs af etagerne. Der er formuleret en beskrivelse for 'Det gode måltid', og medlemmer har fået genopfrisket, hvordan roller og forpligtelser for måltiderne er definerede. Lederne oplever, at medarbejderne engagerer sig i indsatsen. Dertil fortæller ledelsen, hvordan der arbejdes individuelt i de forskellige teams, hvor en etage har fokus på værtinderollen. Lederne beskriver, at medarbejderen sidder med ved måltidet og initierer samtaler. Der er indkøbt samtalekort med madtemaer, som kan understøtte samtalerne. Der er lyttet til beboerne, som har tilkendegivet et ønske om anrettet smørrebrød forud for frokosten, så der i højere grad kan være fokus på samværet. Ved morgenmaden sidder beboeren ved mindre borde, hvor der er anskaffet mindre kander, så beboerne selv kan forsyne sig. Dertil er der fokus på at sikre ro ved måltiderne, så medarbejdere, som ikke deltager i måltiderne, varetager opgaver andre steder på etagerne, og dermed ikke kommer til at forstyrre. Da beboersammensætningen er forskellig på etagerne, allokeres ekstra ressourcer under måltidet til etager, hvor beboere har et øget behov for støtte til spisning.

I forhold til anbefalinger for efterlevelse af hygiejniske retningslinjer beskriver ledelsen, at der er gjort en fælles indsats for kateterpleje, hvor alle teamledere, har haft fokus på dette. Emnet er desuden med på de fastlagte kvalitetsmøder, hvor lederne i fællesskab drøfter indsatsen. Kvalitetssygeplejerske har lavet en fysisk *Hygiejnemappe* med printede vejledninger og billedmateriale fra KK-net, der gør det let at slå op i, og mappen anvendes af alle, herunder de nye elever og nye kolleger, når de bliver introducerede til opgaverne.

Ledelsen redegør for, hvorledes der er fulgt op på anbefalingen i forhold til GDPR, hvor alle medarbejdere har gennemgået e-learningmoduler på Plan2learn.

Dette følges fortsat op med en ledelsesmæssig opmærksomhed ved at italesætte og påpege hensynet til tavshedspligten.

Ledelsen beskriver den generelle opfølgende indsats i forhold til anbefalingen på at sikre levering af pleje og støtte af høj kvalitet og etablering af tæt relation mellem medarbejdere og beboere samt medarbejdernes prioritering af beboerens nødkald, hvor der er foretaget en indsats:

- Der arbejdes med kontaktperson ordning, hvilket beboerne løbende orienteres om.
- Der er i huset en del faste afløsere, som tilknyttes et fast team for at sikre et godt kendskab til én etage og én gruppe af beboere.
- Der arbejdes målrettet med, at de faste medarbejdere etablerer en relation til de faste afløsere, så der dermed kan etableres en social tilknytning.
- Det er sikret, at alle faste medarbejdere kan åbne og læse en besøgsplan, samt at disse bliver opdaterede.
- Der er foretaget en indsats, så alle faste afløsere kan åbne og læse CURA.

I forhold til anbefalinger for nødkald, beskriver ledelsen, at:

- Der løbende trækkes kaldsrapporter, hvoraf der ses længden på svartider, og der derefter kan målrettes en indsats.
- Der arbejdes med en Buddy-ordning, hvor et opkald, der ikke kan besvares af kontaktpersonen, sendes videre og besvares af den aftalte Buddy.
- Der er etableret tovejskald ved beboere, som kan betjene dette, hvor tovejskaldet giver mulighed for med det samme at kunne aftale en opfølgning med beboeren.

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Ledelsen italesætter, at fokus på medicin håndteringen og auditering på medicin er reetableret, da der er erkendt et behov for dette. Der er ændret i praksis for journal audits, hvor der nu i stedet foretages en gennemgang af journaler ved kvalitetssygeplejersken med skriftlige tilbagemeldinger i form af feedback, hvor der er fokus på både de mangler, der findes, og på hvordan der kan skabes en bedre sammenhæng. Herunder arbejdes der med i højere grad at inddrage beboeren i at udfærdige egen besøgsplan i samarbejde med medarbejderne.

Ledelsen beskriver, at der er fokus på utilsigtede hændelser (UTH), både i forhold til at sikre en registrering og indrapportering, herunder også at sikre læring.

Dertil er der fokus på rengøring af hjælpemidler, hvortil der er udarbejdet skemaer. Der er indført en systematik med rengøring af hjælpemidler samme dag, som beboeren tilbydes et bad.

Desuden beskriver ledelsen, at der med fokus på 'Det gode måltid' i køkkenet er fokus på økologi og at anvende en højere andel af grøntsager i maden.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, og at der i forhold til flere af anbefalingerne ses forbedringer. Dog vurderes det, at der ved dette års tilsyn fortsat konstateres enkelte udviklingsområder vedrørende arbejdet med 'Det gode måltid'.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

<p>Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet</p>	<p>Data: Ledelsen beskriver, at plejecentret er organiseret med en forstander, og at der siden sidst er udvidet med en teamleder, så der nu er fire teamledere. Dertil er der en kvalitetssygeplejerske, en uddannelsesansvarlig og flere demensvejledere. Der er et kvalitetsteam pr. etage samt et tværgående kvalitetsteam med en fastlagt mødestruktur. Der arbejdes fortsat med forbedringsmodellen, og der uddannes forbedringsagenter. Der arbejdes tillige med fokus på 'I sikre hænder' og medicinmodulet med fejring ved dag 28 uden fejl. Ledelsen redegør for mødestrukturen i det daglige med morgenmøder ved e-tavle, hvor praksis ligger tæt op ad praksis for triagering samt et koordinerende møde inden frokost, der anvendes bredere, blandt andet til supervision i forhold til demensarbejdet, hvor Demensrejseholdet har været på besøg flere gange. Der redegøres for fastlagte møder med terapeutgruppen. Hertil beskriver leder for køkkenet, at der er et godt samarbejde med terapeuterne vedrørende tilpasning af mad og måltider til beboere med problematikker ved ernæring og dysfagi. Der afholdes Kostrådsmøder med fokus på temaer, som fx klimavenlig mad, madspild og feedback i forhold til madens kvalitet. Der er udfærdiget skemaer for daglig og uddybende feedback til køkkenet med spørgsmål som, hvordan var smagen, var sovsen tyk nok, var denne ret en succes. Forstander afholder jævnligt kaffemøder med både beboere og med pårørende.</p>
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter et systematisk og målrettet kvalitetsarbejde, der indgår som en naturlig del af hverdagen på plejecentret.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

<p>Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?</p>	<p>Data: Lederinterview blev foretaget efter rundgang og observationer på plejecentret, hvorfor dette ikke blev drøftet.</p>
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren og afventer svar fra beboeren, inden medarbejderen åbner døren. Der hilses venligt godmorgen til beboeren. Medarbejderen taler beboeren ved fornavn, og medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone.</p>
---------------------------------------	--

Medarbejderen har en rolig adfærd, og medarbejderen fremstår nærværende. Ligesom medarbejder giver sin fulde opmærksomhed til beboeren. Under hele plejen føres en venlig og nærværende dialog mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens livshistorie, og livshistorien anvendes flere gange til at holde gang i samtalen.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hilser venligt på beboeren, der ligger i sengen. Medarbejderen går helt hen til beboeren og lægger hånden på beboerens skulder og taler tydeligt og højt til beboeren, der ikke har sine høreapparater på. De snakker om familie og mærkedage, da beboeren snart skal fejre fødselsdag, og de har tydeligvis kendskab til hinanden. Kontakten er varm og venlig, og de tilkendegiver begge undervejs i plejen, at de har en god relation.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne kommer en efter en til spisestuen, da det nærmer sig frokosttid.

Medarbejderne, som står og klargør frokosten, hilser venligt og imødekommende på beboerne i takt med, at de ankommer. Beboerne tiltales med navn. Flere gange observerer tilsynet, at beboere og medarbejdere har en lille samtale, og at de griner sammen. Flere beboere følges helt hen til deres plads, som de omsorgsfuldt anvises af medarbejderne. En medarbejder fortæller en beboer, at der er gjort et glas mælk klar til beboeren.

To beboere, som sidder over for hinanden, skåler og smiler. Ved et langt bord taler beboerne sammen med dem, de sidder over for. Der er kommet myrer i afdelingens køkken, hvilket bliver et samtaleemne, og hvor beboerne morer sig over at forsøge at fange myrerne.

Under måltidet stiller medarbejderen spørgsmål til beboerne omkring maden, aktiviteter den kommende weekend og planer for sommerferien.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens ønsker. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes. Blandt andet observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds og rolig.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen spørger, om beboeren er klar til at få et bad, hvortil beboeren svarer, at det vel nok bliver dejligt. Beboeren spørges om natblusen skal lægges til vask, eller om den skal luftes, hvor beboeren vælger, hvad hun vil. Beboeren gør inden badet opmærksom på, at der skal lægges en gummimåtte på gulvet, så hun kan stå fast. Medarbejderen spørger, om beboeren vil sidde på toilettet eller badebænken under badet, hvor hun vælger at sidde på bænken. Beboeren sikres indflydelse på regulering af vandets temperatur, og om hun oplever at være skyllet fri for sæbe, og hvorvidt beboeren gerne vil have creme på kroppen. Tøjet er lagt frem aftenen før, hvilket beboeren gør medarbejderen opmærksom på, samt at hun skal have støttestrømper på. Medarbejderen konstaterer ved påsætning af støttestrømper, at de er svære at give på, og at der godt kunne bruges en strømpepåtager. Medarbejderen orienterer beboeren om at ville tale med kontaktpersonen om dette.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne beskriver, hvordan de har tilberedt hver enkelt tallerken ud fra deres viden om den enkelte beboers appetit og ønsker. Tilsynet bekræftes heri og ser, at der er forskel på anretningerne, hvor mængden varierer.

Tilsynet bemærker, at frikadellerne og rugbrødet er udskåret i mindre stykker på flere tallerkener, inden det serveres for beboerne.

En beboer spørger, om der ikke hører sig remoulade til frikadellerne. Det tilbyder en medarbejder straks at hente.

Rehabilitering

Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderen korte sætninger. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at vaske sig selv foroven samt at udføre mundpleje.

Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hæver efter aftale med beboeren hovedgærdet op, hvorefter beboeren forflytter sig til sengekanten, og beboeren får med let støtte natblusen af, da beboerens ene arm har begrænset funktion efter brud. Beboeren går ved rollator til badeværelset, hvor hun siddende på en badebænk vasker sig lidt på armene, beboeren løfter sin barm, så medarbejderen kan vaske under den, og hun rejser sig ved vægbeslag og deltager i afvaskning af sæbe. Beboeren deltager ligeledes ved påsmøring af creme samt delvist ved påklædning i den udstrækning, den ene arm kan anvendes. Beboeren vil gerne hjælpe til med at trække støttestrømperne på, og beboeren trækker delvist selv bukserne op ad låret.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Beboerne får hver en anretning serveret, som medarbejderne har forberedt, inden måltidet går i gang. Et langt bord med otte beboere får desuden et fad med sildemadder, som beboerne kan supplere deres egen anretning med. Fadet står på en køleplade, hvor der også står mindre kander med vand.

En medarbejder har, inden maden serveres, hældt vand i alle glas, og enkelte beboere supplerer selv i løbet af måltidet.

Der står desuden køkkenrulle på bordet, som beboerne selv tager fra.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der ved de tre observationsstudier kommunikeres i en venlig og respektfuld tone.

Det vurderes, at medarbejderne ved de plejereleterede observationsstudier udviser opmærksomhed på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Det vurderes samtidigt, at begge observationsstudier af pleje udføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet af måltidet ikke sikres tilstrækkelig medindflydelse for en beboer, idet medarbejderen forinden maden serveres, har udskåret maden i mindre stykker, og dermed spørger medarbejderen ikke ind til beboerens ønsker. Desuden vurderes det, at der ikke konsekvent arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang, idet der forinden måltidet er skænket vand i alle beboernes glas.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på sengebordet og på badeværelset. Medarbejderen har desuden affaldspose inden for rækkevidde. Medarbejderen inddrager beboeren i planen for plejen, og beboeren informeres om, at det er badedag. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og de øvrige hjælpemidler er placeret hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Medarbejderen anvender vendelagen og lift fagligt korrekt. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejen. <u>Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen tager indledningsvist engangsforklæde på, hvorefter medarbejderen går ud på badeværelset og klargør de nødvendige remedier. Medarbejderen ifører sig engangshandsker, da beboeren er kommet ud på badeværelset og skal hjælpes af med sin ble. Medarbejderen forsyner sig med håndklæder og en ny ble fra beboerens skab, hvorefter badet gennemføres med korrekt brug af handsker og efter gældende hygiejniske retningslinjer. Medarbejderen, der har ansvarshavende funktion, modtager to telefonopkald undervejs, der besvares, når det passer ind i opgaven. Beboeren virker upåvirket af opkaldene. <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Frokostmåltidet foregår i et roligt tempo, tilpasset beboerne. To medarbejdere anretter maden, og da måltidet går i gang, sætter der sig en medarbejder ved hvert af de tre borde. Medarbejderne bidrager til at holde gang i samtalen, og de sikrer, at beboerne får tilbud om mere mad, hvis de har lyst. Frokostmåltidet foregår generelt uden unødige forstyrrelser. Fx slukkes tv'et, inden måltidet går i gang.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de tre observationsstudier gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom skift af sengetøj og sengeredning, oprydning og aftørring af sengebord, sker imens beboeren er i gang med at bruse sig ude på badeværelset, og medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt. Medarbejderen håndterer afslutningsvist vasketøj og affald fagligt korrekt. <u>Observationsstudie II af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen placerer den brugte ble i en affaldspose, og medarbejderen tørre gulvet let af efter badet, så beboeren kan gå sikkert på det. Affald samles i posen, der tages med ud fra badet. Da beboeren er påklædt, trækkes gardinerne
---------------------------------	---

efter aftale fra. Efter beboeren har sat sig i stuen, rydder medarbejderen, med relevant skift af engangshandsker, op på badeværelset, aftørrer gulv, tager urent sengetøj af, der lægges i en vasketøjspose, hænger dynen til luftning på altanen og lader ligeledes sengen være uredt for at blive luftet godt, efter en varm nat. Sutsko sættes under natbordet. Affald og vasketøj tages med ud fra boligen.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Tallerkenerne samles først ind i forbindelse med, at alle beboerne er færdige med at spise. Herefter sættes opvaskemaskinen i gang.

En beboer tilbydes at være med til at tage af bordet efter maden, men beboeren afviser, idet der er en tenniskamp i gang, som beboeren gerne vil se.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie I af personlig pleje ved en medarbejder:

Indledningsvist sikrer medarbejderen sig at iføre sig korrekte værnemidler. Medarbejderen tømmer beboerens kateterpose, og medarbejderen tager forbindinger af beboerens ben. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud på benene, og hun informerer beboeren om fremgang med sårhelingen. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at dække beboeren til, så beboeren ikke ligger blottet.

Herefter forflyttes beboeren med loftlift til badestolen, hvortil medarbejderen sikrer sig, at beboeren sidder godt. På badeværelset støttes beboeren til at bruse sig selv samt udføre øvre personlig pleje, herunder hårvask. Medarbejderen vasker beboerens ryg, ben og fødder. Beboeren og medarbejderen hjælpes ad med at tørre beboeren, og herefter smøres beboeren ind i creme. Beboeren tager selv bluse på. Beboeren liftes tilbage i sengen for at få ble på. Plejen udføres korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

Medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren tilbydes bad på badeværelset, hvortil beboeren selv kan gå. Medarbejderen afventer beboeren på badeværelset, hvor beboeren hjælpes af med sin ble. Beboeren oplyser, at ville på toilettet, hvor beboeren lades alene nogle minutter, til beboeren melder sig klar. Medarbejderen bruser derefter beboeren over, og beboeren og medarbejderen hjælpes ad med at vaske beboerens hår. Beboeren sæbes ind og bliver skrubbet på ryggen, som beboeren tydeligt nyder, og beboeren vasker selv armene. Beboeren gør opmærksom på kløende knopper på huden, hvortil medarbejderen kigger nøje og orienterer om, at der er færre knopper end tidligere. Herefter rejser beboeren sig og skylles ren for sæbe, og beboeren tørres godt i alle hudfolder. Beboeren cremer sig delvist ind, beboeren får redt hår, men børster selv tænderne. Medarbejderen hjælper beboeren i tøjet på badeværelset, og efterfølgende gives der støttestrømper, bukser og sko på ved sengekanten. Hjælp til bleskift og støtte til bad gennemføres med korrekt brug af handsker og efter gældende hygiejniske retningslinjer.

Observationsstudie af frokostmåltid:

Maden håndteres med udgangspunkt i de hygiejniske principper, hvor medarbejderne anvender engangsforklæder i forbindelse med anretningen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte samt støtten under den personlige pleje udføres korrekt og efter gældende retningslinjer for alle observationsstudier.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Fællesarealerne i afdelingerne er store åbne arealer, som er inddelt i spise- og opholdsafdeling med reoler med forskellig pynt, bøger, spil og dekorationer. Spisebordene fremstår i varieret grad med et hjemligt udtryk. Nogle steder er der bordkort, blomster, dækkeservietter og lys, andre steder er bordene uden pynt. Der er meget stille på fællesarealerne i afdelingerne. Enkelte beboere sidder og spiser morgenmad. På sjette sal sidder en beboer alene, og beboeren nyder udsigten ved vinduet, imens hun spiser.</p> <p>Der ses meget få medarbejdere på fællesarealerne om formiddagen, da de er beskæftiget i boligerne. De få gange, tilsynet observerer medarbejdere på fællesarealerne, hilser de venligt og imødekommer på beboerne. Tilsynet observerer ligeledes, hvordan medarbejderne banker på og afventer, inden de går ind i en beboers bolig.</p> <p>En beboer har glemt sin nøgle i boligen, og beboeren udtrykker forlegenhed ved at skulle bede en medarbejder om hjælp. Medarbejderen imødekommer straks beboerens ønske og siger, at hun ikke skal tænke på det.</p> <p>Senere på formiddagen observeres en medarbejder skære frugt ud, der serveres som mellemmåltid for beboerne.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Der hænger synlige tavler i køkkenarealerne med ugens aktiviteter. Der er et bredt udvalg af forskellige aktiviteter, herunder blandt andet et Skt. Hans-arrangement.</p> <p>Hos beboerne ligger ligeledes sedler med de faste aktiviteter, som flere beboere henviser til.</p> <p>I stueetagen er der et caféområde. Der ses ingen beboere i området om formiddagen. Det er muligt at hente slush ice i caféen. Flere medarbejdere henter til beboerne på afdelingerne. På stueetagen ses desuden træningssal, hvor en beboer er i gang med træning ved træningspersonale.</p> <p>Udenfor er der en frodig aflukket have med flere bænke. En enkelt beboer ses siddende i haven. Om eftermiddagen er der sangarrangement i haven med mange deltagende beboere og en musikpædagog.</p> <p>På femte sal ses to beboere siddende på afdelingens altan. Den ene beboer tager solbad, og den anden beboer synger gamle sange sammen med en virksomhedspraktikant.</p> <p>På første sal har en medarbejderpraktikant samlet syv - otte beboere til fællessang. Dette gennemføres fast hver torsdag. Om tirsdagen laver medarbejderpraktikanten kreative aktiviteter med beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets indretning fremstår indbydende til socialt samvær og aktivitet. Det vurderes, at der er fokus på at skabe et aktivt hverdagsliv, hvor beboerne tilbydes et udbud af forskellige meningsfulde aktiviteter, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne og gæsterne på fællesarealerne.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Beboerne beskriver alle at have en hverdag med trivsel og tryghed. En beboer fortæller, at hun nyder at kunne sidde og kigge ud på omgivelserne. En anden beboer fortæller, beboeren har boet i huset i fire år, og beboeren er glad og tryk ved det. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har det godt - som blommen i et æg - jeg føler mig meget tryk. Min datter har gjort det godt med at finde det her sted".</i> • <i>"Jeg har været her i 3 år, og der er så mange søde mennesker her".</i> • <i>"Nu har jeg lige været syg pga. varmen, hvor det har knebet med luften. Det er mere tryk at være her i stedet for derhjemme".</i>
---	--

<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne beskriver alle, at de har oplevelsen af, at de har indflydelse og selvbestemmelse i hverdagen. En beboer beskriver selv at kunne bestemme sin hverdag og at få hjælp til det nødvendige. En anden beboer beskriver at kunne sige fra i forhold til tilbud i huset. Beboeren siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg kan selv tage beslutninger, og jeg har indflydelse på det hele. Jeg kan lide at klare mig selv, og jeg oplever god hjælp".</i> • <i>"Ja, jeg bestemmer det, jeg vil bestemme, og siger fra, hvis jeg vil".</i> • <i>"Jeg synes ikke, der er så meget at bestemme længere, men jeg kan da selv bestemme, hvor jeg opholder mig".</i>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i særdeles høj grad giver udtryk for at opleve at have en hverdag med trivsel, tryghed og selvbestemmelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Beboerne giver alle udtryk for, at de får tilbudt den hjælp, de har behov for, og at de oplever, at der er mulighed for at få yderligere hjælp, hvis dette er nødvendigt. Beboerne italesætter stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvor de oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne siger fx:</p>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Ja det gør jeg. Ja får god hjælp, der er gode og mindre gode dage, hvor jeg kan mindre"</i>. • <i>"Jeg får den hjælp, som jeg har brug for. Det fungerer godt"</i>. • <i>"Jeg har dårlig balance, men kan klare det meste selv. Og ellers så taler jeg med min kontaktperson om det"</i>. • <i>"Jeg kan selv vaske mine ben, og resten får jeg hjælp til"</i>. <p>Beboerne har forskellige overvejelser i forhold til, hvor de vil henvende sig, hvis de er utilfredse, eller hvis de får behov for at klage. Fx vil flere beboere henvende sig til en afdelingsleder eller til forstanderen, og andre beboere vil tale med kontaktpersonen eller pårørende. Flere beboere fortæller dog, at de ikke har overvejet at klage, da de ikke er utilfredse. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det har jeg slet ikke overvejet - jeg har ikke noget at klage over. Jeg ville nok tale med mine to piger, som bor i området"</i>. • <i>"Jeg har aldrig haft brug for at klage, men jeg tror bare, at jeg ville sige det til den person, det handlede om"</i>. • <i>"Jeg har ikke noget at klage over, og ellers så ville jeg tale med min kontaktperson"</i>.
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger fremstår generelt ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, men en bolig bærer dog ikke præg af at være rengjort to dage tidligere. I en bolig er sengen ikke redt, men beboeren fortæller at være stået sent op.</p> <p>Beboernes hjælpemidler fremstår i varierende grad rengjorte, hvor en af tre kørestole trænger til at blive rengjort, og to ud af ti rollatorer trænger til aftørring.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere og afløsere, som de kender, hvor to beboere efterlyser en lidt tættere relation til kontaktpersonen.</p> <p>Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har en kontaktperson, som jeg har et godt forhold til. Kontaktpersonen er meget hjælpsom"</i>. • <i>"Ja det er nogen, jeg kender alle sammen, men det skifter lidt, hvem der kommer hos mig"</i>. <p>Beboerne oplever generelt, at der følges op på aftaler, og de beskriver, at der bliver lyttet og fulgt op på ønsker. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Det gør der, hun bestiller medicin og blomster, så ordner hun det"</i>. • <i>"Jeg har ikke været udsat for, at de glemte noget"</i>. <p>En beboer oplever dog flere gange at vente på opfølgning på en aftale, og beboeren synes, at det er mangel på respekt for hendes tid. Beboeren giver udtryk for, at respekten for hinandens tid bør være gensidig.</p> <p>Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg oplever ikke, at der er respekt for min tid - det er der ikke. De glemmer, hvis vi fx har aftalt, at jeg skal have taget blodtryk, så sidder jeg og venter, og så har de glemt det igen"</i>.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den hjælp til pleje og støtte, som de har behov for, og at de oplever stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Beboerne tilkendegiver også at få mulighed for at gøre så meget som muligt selv og at blive lyttet til. Beboerne oplever, at hjælpen leveres af medarbejdere og afløsere, som de kender, og de beskriver at have en kontaktperson. Beboerne oplever generelt, at der følges op på aftaler, hvor en beboer dog oplever en manglende respekt for hendes tid, hvor hun må vente, og nogle gange vente forgæves på en medarbejder.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Beboerne beskriver, hvordan de oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at medarbejderne har en venlig og respektfuld omgangstone. En beboer fortæller, at:

- *"Medarbejderne er søde, en enkelt er lidt hurtignakkende, og der har jeg svært ved at følge med".*

Beboerne fortæller, at medarbejderne er hensynfulde og udviser respekt for deres privatliv ved fx at banke på, inden de kommer ind i boligen. En beboer siger:

- *"Medarbejderne banker på, og de er ordentlige i deres adfærd".*

En anden beboer beskriver, hvordan der i forbindelse med indflytningen skulle forventningsafstemmes, da beboeren oplevede, at der pludselig stod en medarbejder i stuen, hvilket var ubehageligt.

Muligheder for at være social

Beboerne fortæller, at de har mange forskellige aktivitetstilbud i hverdagen, bl.a. læsegruppe, musik, grill mm., og to beboere fortæller om selv at træne på motionscykel, og beboerne beskriver at de deltager i det omfang, de selv ønsker. Beboerne siger fx:

- *"Jeg deltager i læsegruppe om mandagen, hvor der er nogle med fra forskellige etager, i dag er der Skt. Hans arrangement".*
- *"Jeg deltager ikke i så meget, jeg sover til middag hver dag, når der er aktiviteter, jeg vælger det selv fra".*
- *"Jeg træner selv på motionscykel i afdelingen i stedet for. Jeg går til mange aktiviteter, og jeg er glad for sang om torsdagen og fællessang om tirsdagen. Jeg er helt høj, når jeg går fra det tilbud!".*

Flere beboere beskriver også, hvorledes de bliver hentet, når der er en aktivitet, de gerne deltager i. To af beboerne er kedede af ikke længere at have mulighed for at deltage i superviseret træning to gange ugentligt, som de havde meget glæde ved.

Beboerne beskriver en generel tilfredshed ved samværet med andre beboere, og de tilkendegiver at have kontakt til andre beboere i forskelligt omfang. Beboerne siger fx:

- *"Ja det er fint nok. Der er nogen, man snakker med mere end andre".*
- *"Der er mange med demens, og det er svært. jeg møder nogle fra de andre etager, og så hygger vi os sammen".*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, og at de mødes med en venlig og respektfuld omgangstone og hensynsfuld adfærd.

Det vurderes, at beboerne generelt oplever at have mulighed for at deltage i meningsfulde aktiviteter, samt at de kan tilvælge i det omfang, de ønsker. Tilsynet vurderer, at to beboere beklager, at de ikke længere har mulighed for ugentlig superviseret træning.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne giver udtryk for en generel tilfredshed med maden, der beskrives som god, rimelig og varieret. Beboerne siger fx:

- *"Det er ganske almindelig god mad. Jeg har taget lidt på, da jeg har ladet stå lidt til, og jeg spiser også jævnlige dessert".*
- *"Jeg oplever maden som varieret. Jeg spiser det jeg kan lide, og lader resten være".*
- *"Jeg fik i går to stykker med ferskrøget laks, der var fint pyntet, og det fik jeg spist".*

To beboere udtrykker en mindre grad af tilfredshed med maden, hvor en beboer blandt andet savner grøntsager:

- *"Jeg ønsker mig flere grøntsager. At vi kunne få noget andet end kartoffel, at ikke alting var så tørstegt, så det skal skylles ned med vand".*

Beboeren oplever i varierende grad mulighed for indflydelse på menuen.

To beboere nævner kostråds møderne:

- *"Der er et kostråd, som man giver feedback til, eller man kan gå ned i køkkenet og tale med kokken selv".*

To beboere oplever ikke at have indflydelse på maden. Beboerne siger fx:

- *"Jeg oplever ikke, at det er muligt at komme med ønsker, jeg synes ikke der lyttes til ønsker".*
- *"Man kan sagtens melde noget fra, men alternativerne er kedelige. Jeg overvejer at melde det helt fra".*

En beboer oplyser at spise alle måltider i egen bolig, og øvrige beboere oplyser, at de spiser et eller flere måltider i samvær med andre. Flere beboere oplever stemningen som god og hyggelig. Det fremhæves som betydningsfuldt, hvem de sidder til bords med. Dertil nævner flere beboere, at det kan være vanskeligt at tale sammen, da ikke alle beboere hører lige godt. En enkelt beboer oplever, at måltiderne kan virke forjagede, hvor desserten serveres, inden alle er færdige med første ret. En beboer beskriver stemningen ved aftensmåltidet som stille, og beboeren efterlyser medarbejdernes engagerede deltagelse;

- *"Jeg laver selv morgenmad og frokost, og jeg spiser aftensmad med de andre. Stemningen er stille. Medarbejderne sidder ikke med ved bordene. De sidder med deres mobiltelefoner, imens vi spiser".*

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne er tilfredse med madens kvalitet, men en beboer savner dog flere grøntsager. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever at have indflydelse på maden, blandt andet via kostråds møder, og enkelte beboere ønsker ikke at udøve indflydelse, mens to beboere ønsker i højere grad at blive hørt. Tilsynet vurderer desuden, at beboerne er meget

tilfredse med stemningen ved måltiderne, der beskrives som hyggelig, hvor en beboer dog kunne ønske, at medarbejderne i højere grad engagerer sig og tager del i måltidet om aftenen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne nævner, at der er tilknyttet sygeplejersker til alle etager, hvor sygeplejerskerne indgår i helhedsplejen. Dertil er der sygeplejersker i tværgående funktioner med fokus på kvalitetsarbejdet og uddannelsesopgaven. Der er på plejecentret etableret kvalitetsteams, og flere af medarbejderne beskriver at være uddannede forbedringsagenter, og at de deltager direkte i forbedrings- og kvalitetsarbejdet. Medarbejderne redegør for nogle fælles prioriterede indsatsområder, såsom medicin håndtering, UTH, sundhedsfaglig dokumentation og hygiejne. De forskellige etager har lidt forskellige fokusområder, hvor en etage fx fortsat har fokus på hygiejneaudits og en anden etage fastholder et fokus på dokumentation frem til efteråret.

I forhold til medicin håndteringen beskriver medarbejderne, at der arbejdes med 'I sikre hænder' med fokus på medicin afstemning, medicindispensering samt på registrering af eventuelle fejl. Medarbejderne beskriver en ændring i praksis, hvor der ikke længere foretages medicinaudits, men at der er foretaget en baseline til en senere kvalitetsvurdering.

Der beskrives tillige en ændret praksis for journalaudits, hvor kvalitets sygeplejersken foretager løbende gennemgang af journalerne, og hvor medarbejderne i højere grad får en kvalitativ feedback, som de oplever bidrager til en dybere forståelse for dokumentationsopgaven. Dertil beskrives et fokus på hygiejneindsatsen, blandt andet i forhold til rengøring af hjælpemidler.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med sammenhæng til de ledelsesmæssigt prioriterede emner kan redegøre relevant for fokusområder i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvad der efter deres mening er vigtigt i kommunikationen med beboerne, hvor det fremhæves, at der skal tages udgangspunkt i beboernes ønsker og behov, og hvad der er vigtigt for beboerne i en given situation. Herunder nævnes, at medarbejderen fx skal:

- være lyttende og give sig tid til at etablere en god kontakt.
- sikre at inddrage beboeren, så denne kan bidrage med eget perspektiv.
- afvente beboerens initiativ, hvor nogle beboere har latenstid, afasi eller kognitive udfordringer ved demenssygdom.
- anvende et tydeligt kropssprog, hvis beboerne har vanskeligt ved at forstå verbale udsagn.

	<p>Der kan være beboere med andet modersmål end dansk, hvilket kræver, at medarbejderne fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gøre en særlig indsats for at kunne forstå beboeren, fx lære sig enkelte ord og udtryk på beboerens modersmål. <p>Dertil nævner medarbejderne, at det generelt er vigtigt at opmuntre og være venlig i kontakten til beboerne og til hinanden.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at beboernes besøgsplan er det primære redskab i forhold til planlægningen af beboernes pleje, hvori beboernes ønsker, vaner og rutiner er beskrevet.</p> <p>Besøgsplanerne udfærdiges i forbindelse med indflytningssamtalerne med den nyindflyttede beboer, hvor det med beboeren og med eventuelle pårørende drøftes, hvordan beboeren ønsker støtte til daglige gøremål, og i hvilket omfang beboeren ønsker at deltage i fællesarrangementer. Besøgsplanen justeres løbende i dialog med beboeren med afsæt i, hvordan beboeren tilkendegiver, at samarbejdet fungerer, og hvordan medarbejderen fagligt vurderer, at støtten skal gives. Der tildeles en fast kontaktperson, som dermed kan etablere relation og sikre et kendskab til beboeren samt observere for eventuelle ændringer ved beboeren.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at klippekort anvendes til forskellige selvvalgte aktiviteter af beboeren, hvor en medarbejder nævner, at en beboer har været en tur i Fields, en beboer anvender klippekort til ekstra oprydning, og en beboer, der har en kat, bruger sine klip på ekstra rengøring.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de anser den rehabiliterende tilgang som en helt integreret og naturlig del af deres arbejde. De er også opmærksomme på ikke at komme til at gøre for meget; <i>"Vi skal lige have hænderne om på ryggen"</i>.</p> <p>Medarbejderne fortæller, hvorledes de opmuntrer, guider eller støtter beboeren, og afhængigt af beboerens individuelle behov, gradueres hjælpen, så den understøtter beboernes funktionsevne bedst muligt.</p> <p>En medarbejder nævner fx spejling, hvor medarbejdere, som måltidsvært, sidder med under måltidet, og beboerne dermed kan se og imitere medarbejderens handlinger. En anden medarbejder fortæller, at der på plejecentret er indkøbt mindre kander, som er mindre tunge, så beboerne dermed bedre kan løfte kanderne og forsyne sig med drikke derfra. En tredje medarbejder fortæller, hvordan der arbejdes med et princip om hjælp til selvhjælp, hvor en beboer, der godt vil kunne klare at hente sin post selv, følges til postkassen og vises, hvordan posten hentes, for derefter selv at kunne hente post efterfølgende. Det giver beboeren mulighed for at have nogle egne daglige aktiviteter.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne redegør for, at informationer vedrørende ønsker for genoplivning fremgår af forsiden i beboerens journal i CURA. Dertil forklares, at der er flere måder, hvorpå samtaler med beboeren om dette tema foregår:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at det tages op ved indflytningssamtaler. • at beboeren selv allerede har taget stilling til, at det drøftes i forbindelse med hospitalsindlæggelse eller ved helbredsmæssig svækkelse. <p>Det er lægen, som foretager vurderingen af genoplivning på baggrund af beboerens samlede helbredstilstand.</p>

Medarbejderne har en engageret og reflekteret drøftelse af timingen for samtaler med beboeren om livets afslutning, samt hvornår en vurdering for ønsker om genoplivning skal opdateres.

Samarbejde

Medarbejderne fortæller, at der på alle etager sker fastlagte tværfaglige møder, hvor der foretages en drøftelse af ændringer ved alle beboere.

Terapeuter kommer ved alle nye beboere, hvor de afdækker beboerens funktionsevne, behov for hjælpemidler og for eventuel træning. Dette foregår ved en fast procedure og med et dertilhørende skema. I forbindelse med udskrivelse sker der også en kontakt til terapeuterne, hvor det afklares, om der er sket ændringer for beboeren, funktionsevnetab, eller om der er behov for en loftlift mv.

Der er sket en besparelse i forhold til terapeuterne, hvor medarbejderne nu selv skal søge de relevante hjælpemidler hos Hjælpemiddelcenteret, og de oplever at få god sparring fra hospitaler i forhold til eventuelle ændringer. Dertil beskriver medarbejderne et godt samarbejde med forskellige ambulatorier, hvor beboerne har opfølgende behandling.

Medarbejderne beskriver tillige et godt internt samarbejde og sparring med demensvejledere, med den uddannelsesansvarlige samt med kvalitetssygeplejersken, der forestår forskellig undervisning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre en nærværende og venlig kommunikation og for, hvordan plejen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboeren inddragelse og indflydelse. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvor oplysninger om beboernes ønsker til genoplivning kan udsøges. Dertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres sammenhæng i opgaverne via det tværlige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonordningen er grundlæggende for trygheden for beboeren. Dertil nævner medarbejderne, at der tillige er fokus på at sikre relation og forudsigelighed ved fast tilknyttede afløsere, at følge besøgsplanen og at overholde aftaler. Medarbejderne lægger stor vægt på en hurtig besvarelse af nødkald, og ved beboere med tovejs kald laver de aftaler om et besøg.

Medarbejderne beskriver, at de foretager observationer af beboerens tilstand, såsom temperatur, kulør og humør og dertil om boligens beskaffenhed. Er der fx rod eller kaos, kan det fortælle noget om beboerens fysiske overskud eller mentale tilstand. Dertil fortæller medarbejderne at forebygge smitte og smittespredning ved systematisk håndhygiejne og dertil at støtte beboerne til håndhygiejne ved toiletbesøg samt ved måltider. Ved tilfælde af fx diarre følges en fast procedure med isolering af beboeren, inddragelse af rengøringsteam, samt at der etableres et lille fast team omkring beboeren. Dertil oprettes en handlingsplan i CURA.

Ved flere beboere, som er rygere, beskriver medarbejderne, hvorledes der er givet rygeforklæde, og at der er sikret en opkobling til sprinkleranlægget. Dertil er

der fokus på boligens indretning med fx tæpper eller ledninger, som kan udgøre en risiko for faldulykker.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed i hverdagen for beboerne på plejecentret.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan opgaverne fordeles om morgenen, så det er tydeligt, hvem der har ansvaret for hvilke opgaver, samt hvor den pågældende kollega er. Medarbejderne beskriver at have kendskab til alle beboere, hvor de arbejder efter nogle daglige rutiner, og de følger gerne besøgsplanerne ved de beboere, som de ikke har et nært kendskab til. Der arbejdes dertil med en Buddyordning, hvor en Buddy er "anden mand" på opkaldene fra beboeren, og svarer kontaktpersonen ikke et opkald, så svarer Buddy'en.

Medarbejderne beskriver, at telefoner, der ringer, særligt virker forstyrrende ved nye beboere, og at beboerne hurtigt vænner sig til lyden. Dertil beskrives det, at der kan være enkelte beboere, der ikke tåler denne forstyrrelse, hvor telefonen indimellem er valgt at blive lagt væk. Nogle beboere siger "tag bare din telefon", og andre beboere hører den slet ikke. En medarbejder fortæller, at "som ansvarshavende, bliver jeg nødt til at tage telefonen".

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, at det kan være en udfordring at dokumentere tidstro, hvor der prioriteres tidstro dokumentation af medicin og TOBS.

Det er medarbejdernes oplevelse, at der i løbet af arbejdsdagen vanskeligt findes tidspunkter, hvor der er ro til at dokumentere, da der er en del dokumentationsopgaver, hvor flere ting påvirkes ved en opdatering eller ændring af enkelte elementer. Og dermed griber opgaven om sig. Fx nævnes et lægebesøg, hvor der ofte foretages ændringer, der medfører en del opfølgende handlinger i journalen. Dertil beskriver medarbejderne, at der er sket ændringer i forhold til de forskellige faggruppers dokumentationsopgaver, der medfører en opgaveforskydning, at bemandingsplanen er meget følsom i forhold til sygemeldinger, at der er flere opgaver, som overlapper og skubber opgaven for dokumentation, hvilket medfører mindre tid til at dokumentere, hvorfor dokumentationen ofte sker efter aftalt arbejdstid som overarbejde.

Medarbejderne beskriver, at de er gode til at bruge hinanden for at sikre, at der dokumenteres korrekt. Opstår der tvivl, så kontaktes en kvalitetssygeplejerske, som medarbejderne bruger en del, og hvor de oplever at kunne lære meget af dette samarbejde. Blandt andet beskriver medarbejderne, at kvalitetssygeplejersken fast ugentligt gennemgår to journaler, hvor medarbejderne får skriftlige tilbagemeldinger, der med en undersøgende tilgang og spørgsmål til "den røde tråd" og sammenhæng bevirker, at medarbejderne oplever at blive bedre til at skrive gode journaler. Dertil nævner en medarbejder det udviklende i at kunne drøfte faglige problemstillinger med en ny sygeplejerskekollega.

Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør for at anvende vejledninger, instrukser og arbejdsgange, som findes på KK-net eller i VAR. Det beskrives tillige, hvordan der gøres brug af procedure for TOBS ved ændringer i en beboers tilstand.</p> <p>Dertil beskriver medarbejderne, at de også gør brug af kollegial vejledning samt søger vejledning og sparring hos Akutteam, hvis der opstår tvivl. Dertil rådfører medarbejderne sig med kvalitetssygeplejersken.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for arbejdsgange relateret til plejen og forhold vedrørende brug af vejledninger, instrukser og procedurer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne jævnligt oplever at måtte tilsidesætte dokumentationsopgaven af hensyn til andre opgaver, og derfor ikke får dokumenteret inden for aftalt arbejdstid. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever mulighed for sparring, vejledning og læring.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Data:</p> <p>Medarbejderne redegør for arbejdet med besøgsplanen, hvor kontaktpersonen er ansvarlig for at dokumentere og opdatere planen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboeren inddrages i forhold til, hvordan de ønsker støtte fra medarbejderne i hverdagen. Dertil beskriver medarbejderne, at besøgsplanen skal beskrives vejledende og så detaljeret, at en anden medarbejder eller afløsere, uden et nært kendskab til beboeren, kan tilgå opgaven.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal tage udgangspunkt i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beboerens vaner og rutiner. • Hvordan beboeren ønsker støtten eller medarbejderens vurdering, hvis ikke beboeren selv kan udtrykke egne behov. • Det, der er vigtigt for beboeren, at få hjælp til. <p>Medarbejderne beskriver tillige, at det er væsentligt at beskrive i detaljer i forhold til fx et bad; hvor og hvordan er beboeren placeret, hvor tingene står, som skal anvendes undervejs, og at der eks. skal curler i håret efter hårvask.</p> <p>Medarbejderne kan fortælle om en forskellig praksis i forhold til at skabe struktur og overblik i besøgsplanen, hvor en medarbejder anvender en punktvis opstilling, og en anden medarbejder nævner at anvende enkelte overskrifter, såsom bad eller hjælpemiddel.</p>
<p>Handlingsanvisninger</p>	<p>Medarbejderne kan beskrive, hvorledes der arbejdes med handlingsanvisninger for ydelser efter sundhedsloven.</p> <p>Dertil kan en medarbejder nævne at have oprettet en handlingsanvisning på specialrengøring hos en beboer. Medarbejderne er ikke bekendte med, at der skal oprettes handlingsanvisninger for Klippekortordningen. Det beskrives, at der arbejdes med en liste med forslag til aktiviteter eller opgaver, som beboeren præsenteres for som eventuelle mulige valg, når medarbejderne er i dialog med beboerne om brug af klippekortet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplaner, hvor der dog beskrives en uensartet praksis for at skabe struktur ved overskrifter for Servicelovsydelser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke konsekvent opretter handlingsanvisninger for beboerens brug af Klippekortordningen.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Blev ikke aktuelt på dagen for tilsynet.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Ørestad plejecenter finder ikke faktuelle fejl i tilsynsrapporten.

Venlig hilsen

Mie Nicolaisen

Forstander

Ørestad Plejecenter - *kunst og kultur giver livsglæde og fællesskab*

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.

