



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Solgaven

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 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	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO	24

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 Solgaven, Følager 15, 2500 Valby

Forstander: Bettina Routhe Wiegaard

Antal boliger: 93 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (en sygehjælper, tre social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Solgaven på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning af anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde på en særdeles tilfredsstillende måde.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne af personlig pleje 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 begge observationsstudier er særdeles tilfredsstillende og hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis og ud fra god faglig praksis, herunder korrekt brug af de hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en venlig og imødekomende tilgang af medarbejderne, og at plejehjemmets indretning, som er tilpasset målgruppen af synshandicappede beboere, inviterer til socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne, og tilsynet observerer aktiviteter på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og boligerne ses ligeledes renholdte. De adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, 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. Beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har kendskab til deres muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever lydhørhed i den forbindelse. 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 og med faglig overbevisning kan redegøre for samtlige mål og temaer under medarbejderinterviewet. Medarbejderne kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan tillige 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, samt at de kan redegøre for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne 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 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 Solgaven:

Bemærkninger:
Ingen bemærkninger.

Anbefalinger:
Ingen anbefalinger.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Ved sidste års tilsyn modtog Solgaven anbefalinger vedrørende forflytning, en konkret beboers behov for praktisk støtte, kontinuitet i plejen og aktiviteter.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Solgaven har arbejdet målrettet med forflytningsområdet siden sidste tilsyn. Alle beboernes forflytningsplaner er blevet opdaterede. Der er uddannet flere forflytningsvejledere, der bruges til faglig sparring for hele medarbejdergruppen, og de tværfaglige konferencer, som afholdes sammen med fysioterapeut fra Sundhedshuset, bruges ligeledes til blandt andet at drøfte beboernes funktionsevne og den rette forflytning af den enkelte beboer.</p> <p>Ledelsen oplyser i relation til anbefalingen vedrørende en konkret beboers behov for støtte til praktiske opgaver, at den pågældende beboers pårørende sikrede udpakning og oprydning i forbindelse med beboerens indflytning. I hverdagen er det ofte klippekortsordningen, som anvendes, såfremt beboerne har et behov for øget støtte til praktiske opgaver.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der siden sidste års tilsyn er blevet lagt større vægt på fordelingen af beboerne, især når der er afløsere i afdelingen. Dette skyldes en øget bevidsthed blandt medarbejderne om, at det ikke altid bør være de samme beboere, der modtager hjælp fra afløsere. For at understøtte dette har Solgaven udvidet sit eget afløserkorps efter sidste års tilsyn, hvilket har resulteret i en meget sjælden brug af eksterne vikarer. Dette har også bidraget til Solgavens lave medarbejderomsætning.</p> <p>Ledelsen oplyser, at når en ny beboer flytter ind, er der stort fokus på at støtte beboeren til at deltage i husets forskellige aktiviteter, samt til at beboeren gives mulighed for at danne relationer på tværs af afdelingerne. Plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere deltager på de tværfaglige konferencer, hvor nye beboere også gennemgås. Dertil er der et fagligt fokus på, at beboerne placeres hensigtsmæssigt i forbindelse med måltiderne, hvorved der tilstræbes at få skabt et ligeværdigt socialt samvær for beboerne.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Plejehjemmet har arbejdet målrettet med det systematiske forbedringsarbejde, og de anvender nu en fysisk tavle med forbedringsområder, som omdrejningspunkt for arbejdet. De forskellige afdelinger arbejder med differencerede fokusområder, herunder ernæring, opgaveoverdragelse m.v.</p> <p>Kvalitetsorganisationen mødes om plejehjemmets kvalitetstavle hver 4. uge, hvor status på forbedringsområderne drøftes, bl.a. med udgangspunkt i de gennemførte audits i relation til medicin og dokumentation.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet arbejder målrettet med beboernes selvbestemmelse. Alle afdelinger afholder beboermøder med fast interval, hvor beboerne inddrages i, hvad selvbestemmelse betyder for dem. Der er mulighed for, at beboerne kan komme med ønsker til aktiviteter, og der afholdes desuden menu-møde, hvor afdelingslederen og repræsentanter fra køkkenet deltager.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på Solgaven på et særdeles tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at der i det nuværende kvalitetsarbejde er fokus på relevante områder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Ledelsen er organiseret med en ny forstander, der er tiltrådt 1. marts i år, tre afdelingsledere og en kvalitets- og udviklingssygeplejerske.

Ledelsen beskriver en række tiltag omkring organiseringen af kvalitetsarbejdet siden sidste tilsyn. Det er plejehjemmets kvalitets- og udviklingssygeplejerske, der driver kvalitetsorganisationen med repræsentation af ledere og medarbejdere fra alle afdelinger. En tværgående kvalitetsgruppe, bestående af en leder og medarbejderrepræsentanter, sygeplejersker, forstander og kvalitets- og udviklingssygeplejerske, mødes hver fjerde uge til erfaringsudveksling, beslutninger om nye indsatser, information m.v. I tillæg hertil afholdes der kvalitetsinformationsmøder i de tre plejeafdelinger hver 4. uge med fokus på forbedringsarbejdet og drøftelser af data vedrørende bl.a. audit og utilsigtede hændelser. Desuden har hver afdeling et forbedringsteam inden for et specifikt område, som arbejder ud fra PDSA-modellen, og som løbende igangsætter nye kvalitetsforbedrende tiltag.

Der afholdes faste aften-/nattevagtsmøder fire gange om året, hvor medarbejderne efter eget ønske bl.a. orienteres om status på kvalitetsarbejdet, hvilket er et fast punkt på møderne.

Solgaven har to Mobility-instruktører, der underviser medarbejdere og elever i faglig tilgang og hjælpemidler til plejehjemmets svagtseende beboergruppe. Instruktørerne vejleder ligeledes nye beboere i at færdes på plejehjemmet samt støtter beboerne i at være så selvhjulpne som muligt i deres færden i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ingen ønsker fra ledelsen side.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen banker på døren, og afventer svar fra beboeren, inden medarbejderen åbner døren. Der hilses venligt på beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone. Medarbejderen har en rolig adfærd, og fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren. Under hele plejen føres en respektfuld dialog mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen har for nyligt været på bustur sammen med beboeren samt øvrige beboere fra afdelingen, og medarbejderen anvender oplevelserne, som samtaleemner under plejen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Tilsynet ankommer til boligen på et tidspunkt, hvor beboeren allerede har modtaget nedre hygiejne i sengen, og beboer er parat til at modtage støtte til bad. Beboeren er svagtseende, og medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, hvor medarbejderen forklarer, hvordan badet skal foregå. Medarbejderen er opmærksom på, at kommunikationen omkring udførelsen af plejen skal understøtte beboerens manglende syn. Dette sker fx ved, at medarbejderen italesætter sine handlinger eller beskriver, hvor plejemedierne er placerede. Medarbejderen fremstår nærværende, tiltaler beboeren ved fornavn, og giver sin fulde opmærksomhed til beboeren, der virker tryk og udtrykker tilfredshed med støtten til badet.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen inddrager løbende beboeren i forskellige beslutninger, så plejen bliver tilrettelagt efter beboerens ønsker, bl.a. sikres beboeren indflydelse på, hvor beboeren vil sidde under badet, regulering af vandets temperatur samt ønsker til plejens udførelse. Beboeren har bestemte ønsker til valg af sæbe og creme til kroppen, som bliver imødekommet af medarbejderen.</p> <p><u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, og idet beboeren er svagtseende, gennemføres plejeforløbet ud fra en fast rutine, der er tilpasset beboerens vaner og ønsker. Fx ønsker beboeren selvstændigt at barberer sig, og medarbejderen bistår beboeren med at sikre, at barberingen er af en tilfredsstillende kvalitet. Medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens autonomi, fx ved at fortælle beboeren om de handlinger, der udføres, og medarbejderen sikrer beboerens accept, inden handlingen påbegyndes. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at inddrage beboeren i valg af tøj eller plejeprodukter. Efter morgenplejen ønsker beboeren at planlægge sin kommende fødselsdag, og medarbejderen foreslår at bistå med planlægningen om eftermiddagen, hvor beboerens ægtefælle er til stede.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau, f.eks. rækker medarbejderen beboeren en vaskeklud,</p>

så beboeren selv kan vaske sig. Ligeledes rækker medarbejderen beboeren et håndklæde, så beboeren kan tørre sig med hjælp fra medarbejderen. Beboeren udfører selv påsmøring af creme samt påklædning.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen giver beboeren en klud, og guider beboeren til selv at vaske sig i ansigtet og på kroppen, imens medarbejderen vasker ryg, ben og fødder. Beboeren skyller selvstændigt al sæben af kroppen med bruseren, og medvirker til at tørre ansigtet og overkroppen. Medarbejderen guider beboeren til at rejse sig efter badet og forflytte sig over i sin kørestol ved egen kraft.

Efter, at beboeren selvstændigt har børstet tænder og barberet sig ved håndvasken, rejser beboeren sig ved håndvasken med henblik på påklædning af benklæder. I den forbindelse drøftes beboerens træning med fysioterapeuten, hvor målet er, at beboeren skal benytte rollator i stedet for kørestol. Medarbejderen roser beboerens aktive deltagelse og fremgang, og der aftales opfølgning på målet med fysioterapeuten.

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 nr. et af personlig pleje:

Medarbejderen tager indledningsvist engangsforklæde på, hvorefter medarbejderen går ud på badeværelset, og klargør de nødvendige remedier. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov. Plejen gennemføres desuden uden forstyrrelser.

Observationsstudie nr. to af personlig pleje:

Medarbejderen har forberedt badet ved at gøre alle remedier klar og ved at have håndklæder, vaskeklude og skraldespand inden for rækkevidde.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov under hensyntagen til, at beboeren er svagtseende, og har brug for en fast rutine. Forløbet gennemføres uden forstyrrelser, idet medarbejderens telefon er indstillet på en lav lydstyrke, og derfor ikke generer beboeren, de gange telefonen ringer under plejeforløbet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen håndterer løbende affald og vasketøj i forbindelse med plejeforløbet, hvilket udføres på en faglig korrekt måde. Tilsynet får oplyst, at beboeren selv varetager sengeredning og lettere oprydning. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Tilsynet foretager kun observation af oprydningen i form af tømning af skraldespand og håndtering af vasketøj. Øvrige opgaver, såsom sengeredning, udluftning og oprydning, varetages efter, at tilsynet har forladt boligen.
---------------------------------	--

Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift. Inden badet igangsættes, placeres en gummimatte på gulvet. Beboeren sæbes ind, og bliver vasket på ryggen, som beboeren tydeligt nyder. Medarbejderen sikrer, at beboeren får sko på, så beboeren kan gå sikkert tilbage til soveværelset. Beboeren sætter sig på sengen, og smører sig ind i creme. Medarbejderen sikrer sig, at beboerens rene trusser ligger inden for rækkevidde for beboeren. Medarbejderen forlader herefter boligen for at tilberede morgenmad til beboeren. Beboeren tager selv tøj på, efter tilsynet har forladt boligen. <u>Observationsstudie nr. to af personlig pleje:</u> Beboeren benytter badebænk under brusebadet, og medarbejderen sikrer efter badet, at fødder og ben er grundigt aftørrede. Det våde gulv sikres for skridrisiko med håndklæder, inden beboeren rejser sig, for at få støtte til påklædning af underbukser og ble. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og smører med barrierecreme. Medarbejderen vejleder beboeren til at anvende boligens greb og håndvask til forflytninger, og sikrer således stabile forflytninger for beboeren. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekte skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne imellem handskeskift.
----------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis og ud fra god faglig praksis, herunder korrekt brug af de hygiejniske principper.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige, og dertil er gangarealerne indrettede, så de er fremkommelige for svagtsende. Dørnumre og navneskilte til boligerne er påført punktsskrift. Spisestuerne er indrettede i tilknytning til køkkenerne og ud til
-------------------------------	---

gangarealerne. Her ses en hyggelig indretning med grupperede borde og hjemlige vægdekorationer.

I forbindelse med måltiderne ses der mange beboere til fællesspisning, og der er en livlig snak ved bordene.

Medarbejderne møder beboerne med en venlig og imødekommende tilgang. Tilsynet bemærker, at medarbejdere, der passerer på gangarealet, siger hej og præsenterer sig med et 'Det er xx, der siger hej', så beboere med synshandicap ved, hvem der hilser.

Medarbejderne, der henvender sig til beboerne, går forsigtig hen og stiller sig med fronten mod beboerne, og de er opmærksomme på ikke at forskrække beboerne med deres henvendelse.

Sociale aktiviteter

På tilsynsdagen er der tilbud om stolegymnastik, som afholdes af plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere.

Der ses flere opslag på plejehjemmet vedrørende arrangementer, herunder tøjsalg, seniorshow og jazz i caféen. Desuden hænger der aktivitetsoversigter på opslagstavlerne, som beskriver flere daglige aktivitetstilbud, herunder gymnastik, cykling, håndarbejde, mandegruppe, balancetræning m.v.

I stueetagen er der en café, som er åben for både plejehjemmets beboere og medarbejdere. Omkring frokosttid er der livlig aktivitet i caféen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en venlig og imødekommende tilgang af medarbejderne, og at plejehjemmets indretning, som er tilpasset målgruppen af synshandicappede beboere, inviterer til socialt samvær. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som tydeligt fremgår på aktivitetsoversigterne, og tilsynet observerer aktivitet 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 beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, og at de føler sig trygge.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg har det godt. Jeg har en fantastisk god kontaktperson. Der kommer ikke afløsere ind til mig, for personalet kender mig og ved, hvad jeg har været i gennem, det gør mig tryg'.*
- *'Jeg er 100 % tilfreds. Jeg er tryg, for jeg har nogen omkring mig'.*
- *'De behandler mig forbavsende godt. Ja jeg synes, at jeg er tryg'.*

Selvbestemmelse

Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme, og at de har indflydelse på hverdagen. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg klarer mig mest selv'.*

- *'Jeg stor indflydelse på min hverdag, jeg bestemmer selv, hvad jeg vil lave i løbet af dagen'.*

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: Syv ud af otte beboere får hjælp til personlig pleje, og en beboer klarer selv den personlige pleje. Beboerne, der får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv. 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 den hjælp, jeg har brug for, men jeg skal jo helst selv'.</i> • <i>'Hjælpen er efter mine behov, og medarbejderne er gode til at tage hensyn til, at jeg ikke kan se'.</i> • <i>'De er dygtige til at hjælpe mig, selv om jeg er svagtseende'.</i> <p>Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan henvende sig ved eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender, og som de har tillid til. Andre nævner 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 deres habitus, hvilket også gør selv gældende for beboernes hjælpemidler i form af rollator eller kørestol.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne oplever kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte medarbejdere, 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>'Det er primært de samme, som kommer og hjælper mig. De er fantastiske til at tage højde for, at jeg ikke kan se'.</i> • <i>'Jeg kender alle godt, og de kender mig'.</i>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles 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. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever beboerne, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Medarbejderne taler pænt og ordentligt'</i>. • <i>'De taler pænt, og de er opmærksomme på ikke at tale ned til mig'</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. Beboerne nævner forskellige eksempler på aktiviteter. For to beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er masser af aktiviteter. Jeg deltager i alt ud af huset, der er både cykel-, bus- og gåture. Der kommer en og læser op, det deltager jeg også i. Håndarbejde gider jeg ikke, det kan jeg ikke mere'</i>. • <i>'Vi taler på afdelingsmøder om, hvad vi godt kan tænke os. Så bliver det planlagt. Det er virkelig godt, der er noget hver eneste dag'</i>. • <i>'Der sker en masse, men jeg er for doven til at deltage'</i>. • <i>'Jeg går i mandegruppe, når det er der. Det er bare så godt - en enkelt gang var det inde hos mig'</i>. 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: Beboerne er tilfredse med maden, der serveres på plejehjemmet. Flere af beboerne fremhæver i tillæg hertil deres tilfredshed med madens smag, og at de oplever fleksibilitet, hvis der er noget, de ikke bryder sig om. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er god, jeg spiser det, der kommer'</i>. • <i>'Maden er ganske enkelt perfekt'</i>. 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 faste beboermøder, hvor repræsentanter fra køkkenet deltager. Beboerne oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, f.eks. nævner en beboer at have klaget over for meget sukker i maden, hvilket ikke længere er et problem. Flere beboere oplever, at der ikke er behov for at komme med ønsker og forslag til maden, da maden er god, som den er. En beboer udtaler: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Den er blevet mere varieret, de lytter til os'</i>.
---------------------------------	--

Beboerne spiser deres måltider i den fælles spisestue. Alle beboerne oplever en god stemning og dialog under måltiderne, samt at medarbejderne sidder med ved bordene og understøtter den gode stemning.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af maden og menuen. Beboerne har kendskab til deres muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever lydhørhed i den forbindelse. 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 fortæller, at Solgaven i øjeblikket er i gang med at udarbejde en ny baseline på hygiejne. Dertil er der også særligt fokus på rengøring af arbejdsredskaber, som anvendes i forbindelse med personlig pleje. Der laves faste medicinaudits en gang om ugen på hver afdeling.

Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet arbejder målrettet med ernæringsindsatser, hvor der igennem en periode har været øget fokus på forebyggelse af uplanlagt væggtab hos beboerne. Alle beboere, der ønsker det, bliver vejet en gang om måneden, og efterfølgende indgår vægten i beboerens triagering. Solgaven har en kvalitetsmedarbejder med fokus på ernæring, der deltager på triagemøder og på menumøderne i afdelingerne. Kvalitetsmedarbejderen har ligeledes mulighed for at gennemføre individuelle samtaler med beboere med behov for specialkort.

En medarbejder fortæller, at der triageres to gange om ugen i medarbejderens afdeling, hvilket har skabt et øget fagligt fokus på konkrete aftaler i relation til hver enkelt beboer. Et arbejde, som ligeledes har medført forbedrede og tryggere forløb for beboerne.

Medarbejderne fortæller, at Solgaven har arbejdet målrettet med tryghed og trivsel for beboerne. Der er arbejdet med beboernes selvbestemmelse og medarbejderne oplever, at beboerne inddrages mere i deres hverdag. Der afholdes faste beboermøder hver 14. dag og menumøde en gang om måneden i alle afdelinger, hvor beboerne har mulighed for at ytre ønsker til ture, maden og ønsker til hverdagslivet på Solgaven. Tillige har Solgaven et beboerråd, som har stor indflydelse på f.eks. større fællesarrangementer. Beboerne ønsker ikke, at plejehjemmet har et pårørenderåd, da beboerne ikke mener, at pårørende skal blande sig.

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

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tale pænt og ordentligt samt altid præsentere sig ved navn, da beboerne ikke kan se medarbejderne. • Tage udgangspunkt i beboernes livshistorie. • Være nærværende. • Bruge beboernes navne. • Være opmærksomme på kognitive udfordringer hos beboerne og at tilpasse kommunikationen herefter, f.eks. korte sætninger og konkrete beskeder. <p>Desuden fortæller medarbejderne, at de er bevidste om at beskrive deres færden i beboernes boliger, så beboerne hele tiden er orienterede om, hvor medarbejderne befinder sig.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at nye beboere modtages af kontaktpersonen, der varetager hjælpen i de første dage for at lære den nye beboer at kende, og samtidigt skabe mest mulig tryghed omkring den nye beboer.</p> <p>Medarbejderne udarbejder altid besøgsplanen sammen med beboeren. Alle besøgsplaner revurderes sammen med beboeren seks-otte uger efter beboerens indflytning.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtaler ca. 14 dage efter, at beboeren er flyttet ind, og eventuelle pårørende og beboerens kontaktperson og afdelingslederen deltager.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de altid spørger beboerne om ønsker og behov på dagen, f.eks. tøjvalg og ønsker til morgenmad.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes til aktiviteter, som beboerne har lyst til. Turene er meget populære, og går bl.a. til Rødovrecentret eller Føtex. Nogle beboere bruger klippekortet til at komme i bad lidt oftere.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de kontinuerligt arbejder rehabiliterende, og at rehabiliterende indsatser er indtænkt i alt, hvad der foregår. Medarbejderne beskriver flere succes historier på baggrund af rehabiliterende mål og indsatser, f.eks. nævner medarbejderne en blind beboer, der var utryk ved at gå på toilettet selv, og derfor kontaktede medarbejderne for at få hjælp. Plejehjemmets Mobility-instruktører har efterfølgende arbejdet målrettet med at få beboeren til selvstændigt at navigere rundt i boligen, og beboeren er blevet trænet til at kunne gå selvstændigt på badeværelset.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de i forbindelse med både pleje og måltider yder støtte til selvhjælp. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan beboerne opfordres til at holde sig selv aktive igennem de mange aktivitetstilbud på plejehjemmet, herunder beskriver medarbejderne bl.a. gymnastik, balancetræning, trappetræning og cykling, som, ud over at understøtte medarbejdernes rehabiliterende arbejde i plejen, også bidrager til socialt samvær blandt beboerne.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne ved indflytningssamtalen, og efterfølgende gives der besked til beboernes læge. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal og på e-tavlen.
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. Medarbejderne har ligeledes et tæt samarbejde med Solgavens to Mobility-instruktører, som møder beboerne kort efter indflytning. Instruktørernes opgave er at sikre, at beboerne kan orientere sig og komme sikkert omkring i de nye omgivelser, f.eks. at de selv kan finde ned i aktivitetslokalet eller færdes uden for plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne orienterer om, at plejehjemmet samarbejder med terapeuter fra kommunens Sundhedshus, der kommer to gange om ugen. Der afholdes tværfaglige konferencer med et fast interval på alle afdelinger, og på møderne gennemgås alle beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for samt forklare faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opmærksomhed på ikke at flytte rundt på inventar både i beboernes boliger og på fællesarealer, som kan påvirke beboernes mulighed for at orientere sig. • Faldforebyggelse i boligerne. • 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.
--------------------------------------	---

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. Pårørende opfordres til at ringe til afdelingerne efter kl. 10, så medarbejderne ikke forstyrres i morgenplejen. Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboernes 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 sammen med beboeren eller i slutningen af vagten, men at medicin håndtering og akut opståede afvigelser på beboernes tilstand 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 for deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes. Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.
----------------------------	---

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 ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har nu haft tilsynsrapporten til gennemsyn for evt. fejl, og vil gerne hermed melde tilbage, at vi ikke ser faktuelle fejl eller noget vi ønsker ændret.

Tak for en rigtig god proces.

På vegne af Solgaven.

Med venlig hilsen

Bettina Routhe Wiegaard
Forstander
Sulgaven Valby

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.