



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Damsøgaard

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	8
3.3 Interview med beboere	11
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, beboerinterviews 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 Damsøgaard, Hanstholmvej 34, 2720 Vanløse

Leder: Jytte Hansen

Antal boliger: 36 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 12. marts 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Senior Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn. Tilsynet vurderer imidlertid, at plejehjemmet fortsat har et udviklingsområde vedrørende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer desuden, at plejehjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderen udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboerens ønsker og behov. Medarbejderen arbejder rehabiliterende og inddrager beboerens ressourcer i relevant omfang. Det er tilsynets vurdering, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis, er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Hjælpen udføres overvejende i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med udførelse af personlig pleje. Tilsynet vurderer i forhold til plejehjemmets fællesarealer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne, imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud understøtter socialt samvær.

Interview med beboere:

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på meget tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En beboer savner dog, at der er nogen, der spørger, hvordan beboeren har det, efter en voldsom oplevelse med en medbeboer.

Tilsynet vurderer, at beboerne, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen og modtager hjælp fra kendte medarbejdere, men at to beboere udtrykker manglende tryghed i forbindelse med, at der den seneste tid har været vikarer på arbejde, som ikke altid kender beboernes behov for støtte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på Damsøgaard. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere tilgodeses i den udstrækning, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, variation og smag og at de oplever at have indflydelse på menuen. Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser og tilsynets observationer, vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende måde, kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på en meget tilfredsstillende måde, kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan desuden redegøre for hvordan de sikrer, at beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på

plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde generelt bidrager til faglig kvalitet i beboerens plejetilbud, dog fremstår medarbejderne usikre på plejehjemmets arbejdsgange ved mistanke om dysfagi hos beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedurer for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne. Medarbejderne kan desuden, på særdeles tilfredsstillende vis, redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne, på særdeles tilfredsstillende vis, kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboerens behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, i forbindelse med observationsstudiet, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med udførelse af personlige pleje.

Tilsynet bemærker, at en beboer efterlyser, at der er nogen, der spørger ind til, hvordan beboeren har det, efter en voldsom oplevelse med en medbeboer.

Tilsynet bemærker, at to beboere udtrykker manglende tryghed i forbindelse med, at der den seneste tid har været vikarer på arbejde, som ikke altid kender beboernes behov for støtte.

Tilsynet bemærker, at de interviewede social og sundhedsassistenter fremstår usikre i forhold til plejehjemmets arbejdsgange ved mistanke om dysfagi hos beboerne.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre, at alle medarbejdere anvender engangsforklæde i forbindelse med personlig pleje jf. de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på den konkrete beboer i forhold til beboerens oplevelser.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet fastholder og udvikler arbejdsgangene i forhold til introduktion af eksterne vikarer ved vagtens begyndelse.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen implementerer plejehjemmets arbejdsgange i forbindelse med dysfagi, så alle medarbejdere ved, hvad de skal gøre, hvis de har mistanke om synkeproblemer hos en beboer.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til hygiejne, forstyrrelser fra arbejdstelefoner, samt forstyrrelser i forbindelse med dokumentationsarbejdet. Ledelsen beskriver, hvordan der i relation til anbefalingen vedrørende hygiejne, straks blev udviklet et mikrolæringsforløb omkring håndhygiejne, hvor kvalitetssygeplejerskerne bl.a. forestod undervisning, hvor alle medarbejdere gennemførte e-learning omkring håndhygiejne og hvor der generelt i hverdagen blev etableret et skærpet fokus på håndhygiejne. Ledelsen fortæller i forhold til arbejdstelefonerne, at den mest betydningsfulde forandring er, at lyden er sænket, hvilket har medført langt færre tilkendegivelser fra medarbejderne omkring forstyrrelser fra arbejdstelefonerne. Opkaldene er ifølge ledelsen reduceret til et minimum, hvor det kun er afdelingens nødkald, der går på medarbejdernes telefoner og kun en telefon i hver afdeling, modtager opkald udefra. I tilknytning til anbefalingen vedrørende forstyrrelser omkring dokumentationsarbejdet, fortæller ledelsen, at medarbejderne ofte vælger at dokumentere i thekøkkenerne, selvom der er lokaler allokeret til dokumentationsarbejdet. I thekøkkenerne er det imidlertid svært at undgå forstyrrelser fra kolleger, beboere og pårørende, fordi man er synlig. Ledelsen opfordrer medarbejderne til at benytte dokumentationslokalerne, hvis de føler, at det er svært at finde den nødvendige ro.
---	--

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver, at der aktuelt er et stort fokus på at ruste medarbejderne til at håndtere flere, fagligt komplekse beboere. Der hentes faglig støtte hos demensrådgiver, demensrejsesholdet, plejhjemmets egne demensvejledere, plejhjemlægen og geronto-psykiater. Medarbejderne tilbydes desuden supervision og tilknyttes SYFO efter behov. Plejhjemmet arbejder med projekt Psykologisk tryghed, som er faciliteret af centralforvaltningens konsulenter. Alle medarbejdere har indledningsvist udfyldt et spørgeskema, herefter gennemføres prøvehandlinger i forhold til udpegede udfordringer, en afdeling har f.eks. indført et kort planlægningsmøde ved middags-tid, for at opnå mere struktur på opgaverne om eftermiddagen. Endelig oplyser ledelsen, at temaet opgaveoverdragelse vil fylde en del i den kommende tid.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende vis er fulgt op på tilsynets anbefalinger fra det seneste tilsyn. Tilsynet vurderer imidlertid at plejhjemmet fortsat har et udviklingsområde vedrørende de hygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer desuden, at plejhjemmet har fokus på relevante emner i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: <p>Plejhjemmet er fortsat organiseret med en forstander, to afdelingsledere og to kvalitetssygeplejersker, hvoraf den ene kvalitetssygeplejerske er ansat på et mindre antal timer. Sygeplejerskerne er tovholdere på kvalitetsarbejdet. Dertil er der primært ansat social- og sundhedsassistenter. Plejhjemmet har en Aktivitetsmedarbejder 16 timer om ugen, som står for at planlægge aktiviteter og træning. Aktivitetsmedarbejderen arbejder tæt sammen med fysioterapeuten fra Sundhedshuset, som kommer flere gange ugentligt.</p> <p>Plejhjemmet er organiseret i to etager med hver sin afdelingsleder. De to etager er opdelt i tre særskilte teams. Plejhjemmet har en struktureret mødekalender, hvori der indgår daglige tavlemøder, etagemøder ca. hver 14. dag samt tværfaglige møder hver måned.</p> <p>Sygeplejerskerne afholder faglige refleksionsmøder, og her har der bl.a. været afholdt teameftermiddag omkring lindring i den sidste tid.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering på en særdeles tilfredsstillende måde understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen er i boligen ved tilsynets ankomst. Medarbejderen og beboeren kender hinanden rigtig godt og taler om hverdagsrelaterede temaer. Beboeren er bl.a. optaget af vejret og ferierejser. Undervejs i plejeforløbet bruger medarbejderen ofte beboerens navn, hvorved beboerens opmærksomhed fastholdes. Beboeren er kognitivt svækket og har derfor et behov for at blive mindet om, hvilken tid på året det er og hvilken ugedag det er. Medarbejderen svarer tålmodigt, hver gang beboeren spørger. Medarbejderen benytter en rolig adfærd og fysisk berøring i kontakten med beboeren, hvilket virker tryghedsskabende for beboeren. Beboeren bliver lidt oprevet efter at beboeren er kommet op i kørestolen. I den forbindelse sætter medarbejderen sig ned på hug og taler roligt med beboeren, hvorefter beboeren falder helt til ro.</p>
-------------------------------	---

Selvbestem-
melse og med-
indflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og sikrer, at plejen udføres på en måde, som beboeren kan lide. Beboeren udtrykker stor glæde ved at det netop er en kendt, erfaren medarbejder, der varetager plejen på dagen. Medarbejderen sikrer, at beboeren er inddraget under hele plejeforløbet, bl.a. sikrer medarbejderen beboerens opmærksomhed, inden en handling udføres.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor medarbejderen støtter og guider beboeren i at være aktiv i forbindelse med plejen, bl.a. motiveres beboeren til selv at vende sig i sengen ved soignering bagpå.

Tilsynet observerer, at medarbejderen lægger en hånd på beboerens hofte i forbindelse med, at beboeren guides til at vende sig og signalerer dermed til beboeren, hvilken side beboeren skal vende sig til.

På badeværelset varetager beboeren flere selvstændige opgaver omkring øvre hygiejne, herunder vask af ansigtet.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, respektfuld og ligeværdig kommunikation, og medarbejderen udfører plejen med udgangspunkt i kendskabet til beboerens ønsker og behov. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderen arbejder rehabiliterende og inddrager beboerens ressourcer i relevant omfang.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af
arbejdet

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at pakke et plejebord med diverse remedier. Der er lukket for det varme vand på plejehjemmet på tilsynsdagen og derfor anvender medarbejderen remedier, hvortil der ikke skal anvendes vand.

I forbindelse med tandbørstning henter medarbejderen to engangsglas med kildevand i køkkenet. Medarbejderen arbejder med et grundigt kendskab til ergonomi og benytter på en rutineret måde både loftsliftens og plejesengens funktioner.

Plejen gennemføres uden unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen på særdeles tilfredsstillende vis er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> De praktiske opgaver håndteres, efter at tilsynet har forladt boligen.
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen ifører sig engangshandsker i forbindelse med plejens begyndelse og foretager relevante handskeskift undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen er desuden opmærksom på afspritning af hænderne imellem handskeskift. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen arbejder uden handsker i forbindelse med påklædning og øvre hygiejne, og i stedet blot sikrer afspritning efter urene procedurer. Medarbejderen anvender dog ikke engangsforklæde i forbindelse med plejen, hvilket ikke er i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer. Beboeren tilbydes nedre hygiejne i sengen, hvilket på grund af det manglende vand, udføres med engangsklude. Medarbejderen sikrer, at sarte hudområder i intimområdet smøres med barrierecreme. Beboeren hjælpes tøj på underkroppen og forflyttes med loftslift til kørestol. Beboeren får herefter støtte til øvre hygiejne, tandbørstning og hårredning på badeværelset. Beboeren har meget tør og irriteret hud og medarbejderen er særdeles opmærksom på, at sikre grundig hudpleje.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på meget tilfredsstillende vis med hensyntagen til beboerens behov og ønsker. Hjælpen udføres overvejende i henhold til gældende retningslinjer og god faglig praksis, dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde i forbindelse med udførelse af personlige pleje.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Fællesarealerne er ryddelige og rene. Spisestuerne er indrettede med en spiseafdeling og en tv-stue. Spisestuens borde har enkle pyntegenstande, herunder påskeliljer i vaser, en enkel løber, en servietholder, samt salt og peber, hvilket bidrager til et hjemligt udtryk. Der er mange beboere samlet på fællesarealerne igennem hele dagen. Ved tilsynets start er beboerne samlet til morgenmad og senere ses mange beboere samlet til frokost. Der er synlige medarbejdere til stede på fællesarealerne, som under måltiderne støtter beboere med behov herfor, i måltidet. Støtten tildeles på en værdig måde, hvor medarbejderen sidder ned og har en nærværende dialog med beboeren under måltidet. På grund af plejehjemmets manglende vandforsyning på tilsynsdagen, anvendes i dagens anledning plastikbestik i forbindelse med frokosten. Medarbejderne har foldet servietter, som pynter på bordene til frokost. Normalt er den fælles spisestue i stueetagen åben for alle selvhjulpne beboere, og hvor måltidet serveres i skåle og på fade. Dagens frokost i afdelingerne serveres portionsanrettet, men hvor beboerne her spørges ind til ønsker i forhold til portionsstørrelse.
-------------------------------	--

	Medarbejderne taler på en venlig og imødekommende måde til beboerne og hinanden.
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer en opslagstavle med ugens aktiviteter, herunder banko, træning og quiz. I et træningslokale ses fire beboere i gang med at træne ved maskinerne instrueret af en medarbejder. Tre beboere sidder sammen og ser tv. En medarbejder spørger nysgerrigt ind til udsendelsen.</p> <p>En beboer skubber en medbeboer rundt i en kørestol, hvilket de begge virker tilpasse med.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på beboerne, og de ser deres forskellige behov for hjælp. Medarbejderne sætter sig flere gange ned ved siden af beboerne, når de taler sammen på fællesarealerne. En urolig beboer ses flere gange gående med en medarbejder i hånden.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen af plejehjemmet fremstår hjemlig og egnet til målgruppen. Beboernes forskellige behov for hjælp og støtte på fællesarealerne imødekommes på en værdig og respektfuld måde. Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmets aktivitetstilbud understøtter socialt samvær.

3.3 Interview med beboere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	<p>Data:</p> <p>Beboerne beskriver generelt, hvordan de føler sig trygge og veltilpasse på plejehjemmet. Beboerne tilskriver det især medarbejderne, som de oplever er opmærksomme på dem og reagerer, når der er behov for det. En beboer fortæller bl.a. om et par tilfælde med svimmelhed, hvor medarbejderne sikrede at beboeren var i trygge hænder. For en anden beboer har det en stor betydning for følelsen af tryghed at være omgivet af mennesker. En beboer har svært ved at besvare spørgsmålet, men siger spontant <i>'jeg har det godt'</i> og fremstår veltilpas.</p> <p>En beboer beskriver, at beboeren altid har følt sig meget tryk på plejehjemmet, men beboeren er nu utryk ved en medbeboer. Beboeren fortæller, at særligt en konkret hændelse var meget voldsom og beboeren oplevede efterfølgende, at både ledelsen og medarbejdere iværksatte relevante og nødvendige tiltag, dog savner beboeren at der er en der spørger, hvordan beboeren har det, efter den voldsomme oplevelse.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne tilkendegiver, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og har indflydelse på deres egen hverdag i det omfang, de ønsker.</p> <p>En beboer siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>'Jeg føler mig meget privat, fri og godt tilpas'</i>

- *'Jeg kan være sammen med mennesker, når jeg ønsker det, men også være alene, når jeg ønsker det. Det er noget at det, jeg sætter pris på her'*

En beboer har svært ved at besvare spørgsmålet. Beboeren sidder og spiser morgenmad. Beboeren har to honningmadder foran sig og et glas med honning. Beboeren fortæller, at han spiser to honningmadder hver morgen, som han har gjort hele sit liv.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt, på meget tilfredsstillende vis, oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En beboer savner dog, at der er nogen, der spørger, hvordan beboeren har det efter en voldsom oplevelse med en medbeboer.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Desuden oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer siger til tilsynet, at: <i>'Jeg får præcis den hjælp, jeg har behov for'</i></p> <p>Beboerne tilkendegiver, at de fortsat gør det, de selv kan og at medarbejderne motiverer dem til at gøre mest muligt selv. En beboer, som var meget afkræftet ved indflytningen på plejehjemmet, fortæller hvordan beboeren i dag stort set klarer sig selv. Beboeren beskriver, hvordan medarbejderne, i perioden hvor beboeren var permanent sengeliggende, motiverende sagde: <i>'næste gang jeg kommer på arbejde, er du oppe'</i>, hvilket fik beboeren til at føle, at alle omkring hende var støttende og engagerede i beboerens rehabilitering.</p> <p>Beboerne ved, hvor de skal henvende sig ved behov for at klage. To beboere nævner konkret lederen på Damsøgaard, en tredje beboer tilkendegiver, at der ikke er noget at klage over og derfor har beboeren ikke tænkt over, hvem beboeren ville henvende sig til.</p> <p>En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål, men fremstår velsoigneret og færdes frit på plejehjemmet, hvor beboeren er i positiv interaktion med både medbeboere og medarbejdere. Det observeres, at beboeren hjemmevant udfører forskellige opgaver, f.eks. smører og indtager sin egen morgenmad.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte. En beboer udfører selv størstedelen af rengøringen i boligen, men fortæller, hvordan rengøringspersonalet opfordrer beboeren til at overdrage nogle af opgaverne, og dermed spare på kræfterne.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle beboere oplever generelt kontinuitet i støtten og beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p>

To beboere beskriver dog, hvordan der den seneste tid har været en del vikarer, hvilket ifølge de to beboere betyder, at det godt kan være lidt utrygt, fordi der er en del ting, vikarerne ikke ved, f.eks. hvor beboerne sidder ved bordene til måltiderne og hvilken hjælp den enkelte beboer har brug for. En af beboerne beskriver, hvordan beboeren går ned til sig selv, fordi det piner beboeren at se, at medbeboere ikke får den samme hjælp, som når de faste medarbejdere er på arbejde.

Ledelsen oplyser i forbindelse med afrapporteringen, at der grundet særlige omstændigheder og i en kortere periode, har været planlagt med to vikarer i en afdeling to gange om ugen. Ledelsen tilkendegiver, at det på ingen måde er hensigtsmæssigt, men at det kortvarigt har været nødvendigt.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men observeres i interaktion med medarbejderne, som tydeligt kender beboeren. Beboeren nyder tydeligt kontakten og har stor fortællelyst.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne, på meget tilfredsstillende vis, oplever at få en individuelt tilpasset støtte til personlig pleje, som matcher deres behov. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen og hjælp fra kendte medarbejdere, men at to beboere udtrykker manglende tryghed i forbindelse med, at der den seneste tid har været vikarer på arbejde, som ikke altid kender beboernes behov for støtte.

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 alle fire beboere, at der altid bliver banket på inden medarbejderne, kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a. *'medarbejderne er meget kærlige i deres kommunikation. Man får mange knus - hele dagen! Det er vi jyder nok ikke så vant til'* Beboeren oplever dog ikke, at det bliver for meget eller for omklamrende.

En anden beboer siger *'Dejlig kontakt med medarbejderne. Kun ros til de faste medarbejdere'* Beboeren tilføjer, at de faste medarbejdere har *'et øje på hver finger'* og altid spørger om der er noget, de kan hjælpe med.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålet, men observeres i positiv kontakt med medarbejdere og medbeboere

Emne:

Muligheder for at være social

Data:

Alle interviewede beboere mener, at Damsøgaard tilbyder gode muligheder, hvis man ønsker at deltage i aktivitetstilbud eller at være social. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg er positivt overrasket over, at man kan gå til gymnastik og jeg oplever, at jeg er omgivet af professionelle mennesker. Jeg keder mig ikke, som dengang jeg boede hjemme'.*
- *'Jeg kan godt lide at være alene - jeg er ikke så vild med selskab og det bliver respekteret. Jeg går ture med vandrestokke og så er jeg glad for fjernsynet'.*

En tredje beboer deltager i plejehjemmets aktiviteter, bl.a. banko, men beboeren går også på dagcenter to gange om ugen og deltager aktivt i det lokale foreningsliv.

Alle beboere tilkendegiver, at de er sammen med medbeboere i den grad, de ønsker. Flere henviser til samværet under måltiderne og at de hilser på hinanden på fællesarealerne. En beboer nævner dog, at det kan være svært at finde nogen at tale med, da mange medbeboere er kognitivt svækkede. Beboeren erkender dog at have mere kontakt med andre mennesker end da beboeren boede hjemme.

En beboer kan ikke besvare tilsynets spørgsmål, men under interviewet med beboeren, observerer tilsynet, hvordan beboeren har flere billeder hængende fra deltagelse i aktiviteter, bl.a. et foto af beboeren i en 'cykling uden alder'-rickshaw, foran beboerens tidligere bopæl.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd på Damsøgaard. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboernes ønsker i forhold til behov for aktiviteter og socialt samvær med medbeboere tilgodeses, i den udstrækning det er muligt.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden på plejehjemet.

Maden beskrives almindelig, veltilberedt, årstidsbestemt og tilpas krydret.

En beboer siger bl.a.; *'Maden er bestemt meget god. Vi lever godt'*

En anden beboer, som ligeledes er meget tilfreds med maden, siger med et smil på læben; *'Indimellem får vi serveret retter, som nogen tror, man gerne vil have, når man er gammel f.eks. vælling. Det er da meget sjovt at prøve en gang, men ikke flere gange'*

Beboerne oplever desuden, at de har indflydelse på menuen og oplever valgfrihed. En beboer fortæller, hvordan beboeren og en medbeboer ved samme bord, får serveret ekstra grønsager hver dag efter eget ønske. Flere beboere nævner desuden, at man kan vælge menu på sin fødselsdag, hvor familien også kan spise med.

En beboer ønsker et køkkenmøde og vil gerne have endnu mere medindflydelse på planlægningen af menuen og på organiseringen af måltiderne. Ledelsen oplyser hertil, at det er aftalt med kokken og at det blot skal planlægges i kalenderen. Beboeren er tidligere tjener og er i forvejen aktiv omkring borddækningen og folder servietter i weekenderne og til fødselsdage, så det bliver mere festligt. Det beskriver beboeren stor glæde ved.

En beboer har ikke overvejet, om beboeren har indflydelse på menuen. Beboeren siger; *'Det har jeg slet ikke behov for, så det har jeg slet ikke tænkt på'*.

Beboerne beskriver samstemmende, at det er hyggeligt at spise sammen i spise-stuen.

En beboer kan ikke besvare spørgsmålene i relation til mad og måltider, men observeres både til morgenmad og frokost i spisestuen, hvor beboeren virker veltilpas under måltiderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, variation og smag og at de oplever at have indflydelse på menuen. Dertil er det, på baggrund af beboernes udtalelser og tilsynets observationer, vurderingen, at beboerne oplever en god og hyggelig stemning under måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne beskriver, at der aktuelt er størst fokus på at sikre en tilstrækkelig og tilpasset pleje og omsorg til to beboere med komplekse kognitive udfordringer. Begge beboere er meget urolige og der hentes bl.a. bistand fra Pilehuset, fra demensrejseholdet og fra geronto-psykiater. Der anvendes NPI-score og BPSD-konferencer i forhold til de to beboere. Medarbejderne beskriver i tillæg hertil, at der aktuelt er fokus på: <ul style="list-style-type: none">• Utilsigtede hændelser - implementering af samlerapportering• Dokumentation - særligt i forhold til medicin, faldudredning og ernærings-screening• Palliation - meget udbytterig fællesundervisning i palliativ pleje med fokus på at opspore præterminale beboere
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne: Kommunikation	Data: Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne nævner f.eks., at det er vigtigt at have fokus på: <ul style="list-style-type: none">• Deres eget nonverbale kropssprog, fordi det påvirker beboerne• Relationsarbejdet, herunder sikring af tilstrækkeligt nærvær i dialogen med beboerne• Kontinuitet og kontaktpersonssystemet• Øjenkontakt• Aktiv lytning• Tilpasse kommunikationen til beboernes forskellige handicaps, f.eks. hørenedsættelse
-------------------------------	--

Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de gennem dialog med den enkelte beboer, sikrer, at beboeren føler sig inddraget og at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Der afholdes indflytningssamtale med alle nye beboere, hvor pårørende deltager efter beboerens samtykke. Medarbejderne beskriver i den forbindelse et eksempel med en beboer med anden etnisk baggrund, hvor de pårørende i særlig høj grad har bidraget til, at medarbejderne har kunnet tilrettelægge en individuel pleje for beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan både plejehjemmets kontaktpersonsystem og besøgsplanerne hver dag bidrager til, at den enkelte beboer får den aftalte hjælp. Det er kontaktpersonen, der udarbejder besøgsplanen og sikrer opdatering ved ændringer. Afløsere i weekenden anvender besøgsplanerne aktivt. Klippe-kortsordningen anvendes i forbindelse med f.eks. indkøbsture og håropsætning, og altid efter beboernes ønsker.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan den enkelte beboers ressourcer forsøges aktiveret så meget som muligt. Medarbejderne fremhæver, at den rehabiliterende indsats er vigtig, fordi den handler om at bevare den enkelte beboers identitet og øge beboerens livskvalitet.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, at udover deltagelse i plejen, tilbydes beboerne også deltagelse i hverdagslivet på plejehjemmet, hvor en beboer f.eks. deltager i rengøringsopgaver og sengetøjsskift og en anden beboer folder servietter til bordene i weekenden.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, at oplysninger om beboerens ønsker til genoplivning findes på forsiden af Cura og på E-tavlen.</p> <p>Samtaler om genoplivning og ønsker til livets afslutning indledes i forbindelse med indflytningssamtalen og tages løbende op med beboeren og deres pårørende. Medarbejderne opfordrer beboerens læge til at tale med beboeren om ønsker til genoplivning, og efterfølgende kopieres lægens notat ind i beboerens journal.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har et velfungerende samarbejde med en lang række samarbejdspartnere og dermed sikrer, at beboerne jævnligt vurderes tværfagligt. Der afholdes tværfagligt møde en gang om måneden, hvor alle beboere gennemgås, et team ad gangen.</p> <p>Plejehjemslægen besøger plejehjemmet en gang om ugen, i hvilken forbindelse der altid er forberedt en stuegangsseddel til lægen.</p> <p>Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan plejehjemmet har en tilknyttet fysioterapeut fra Sundhedshuset, som varetager beboernes behov for træningsindsatser. Direkte adspurgt til plejehjemmets arbejds gange ved beboere med mistanke om dysfagi, fremstår medarbejderne usikre i deres fremlæggelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at plejehjemmet har en række udpegede nøglepersoner, herunder bl.a. tre demensvejledere, praktikvejledere, forflytningsvejledere osv., som man kan henvende sig til efter behov. Desuden beskriver medarbejderne, hvordan samarbejdet med plejehjemmets køkkenet, opleves velfungerende.</p>

Ved en beboers udskrivelse fra hospitalet er det altid en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, der tager imod beboeren og sikrer, at eventuelle medicinændringer gennemgås. Desuden sikrer medarbejderen, at der gennemføres TOBS, der i øvrigt gentages de første tre dage efter beboerens udskrivelse.

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes struktureret med opgaveoverdragelse, hvor det er en af plejehjemmets sygeplejersker, der oplærer de øvrige faggrupper. Der er sygeplejersker til stede på hverdage. I weekenden anvendes akutteamet ved behov for sygeplejerskekompetencer.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan desuden redegøre for, hvordan de sikrer, at beboere og pårørende inddrages i forbindelse med indflytning og løbende under opholdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde generelt bidrager til faglig kvalitet i beboerens plejetilbud, dog fremstår medarbejderne usikre på plejehjemmets arbejdsgange ved mistanke om dysfagi hos beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til plejehjemmets procedure for beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, samt at de ved, hvor oplysningerne dokumenteres i journalerne.

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 nævner bl.a. følgende faktorer:

- Kontinuitet - kontaktperson, der kender beboeren
- Hjemlig stemning
- Faglig kompetence
- Tilsyn hos beboere, der opholder sig meget i boligen
- Besvare nødkald hurtigt
- Matche beboerne hensigtsmæssigt, f.eks. i forbindelse med måltiderne

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

- Fungerer maven? medicinsk behandling, sveske, væske, motion
- Forebyggelse af urinvejsinfektion - grundig nedre hygiejne, rigelig væske, hyppige toiletbesøg
- Observere beboerens hud, hel?, tegn på infektion?, tør, med behov for hudpleje?
- Psykisk ændret adfærd - urinvejsinfektion? dehydrering?

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger arbejdet, så støtten kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. I den forbindelse nævner medarbejderne bl.a., hvordan de er opmærksomme på at få alt gjort klar til plejen, så de ikke skal forlade boligen undervejs. Medarbejderne fortæller, at der er etableret gode rutiner for en løbende opfyldning, særligt op til weekenden. Medarbejderne beskriver, hvordan der er udarbejdet laminerede kort til afløsere, som viser, hvad man skal være opmærksom på, inden boligen forlades, hvorved boligen efterlades i en ryddelig tilstand. Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i beboers tilstand og behov for støtte og kan redegøre for, hvordan henholdsvis social og sundhedshjælper og social og sundhedsassistent skal reagere og handle. Hertil beskriver medarbejderne, hvordan de daglige tavlemøder, anvendes til drøftelser af ændringer i beboernes tilstande.</p>
---	--

<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne tilkendegiver, at de oplever, at der generelt er tilstrækkelig tid til at dokumentere i hverdagene. Medarbejderne oplever, at de kan bede om tid hos afdelingslederen, hvis der er behov for mere omfattende dokumentationsarbejde. I weekenderne oplever medarbejderne, at det kan være svært at nå at dokumentere, men prioriterer altid den dokumentation, der skal være tidstro, herunder ændringer i beboers tilstand, fald, medicinfejl, TOBS, medicinadministration og lignende. Medarbejderne har desuden oplevelsen af tilstrækkelig og god mulighed for hjælp og sparring, bl.a. fra plejehjemmets sygeplejersker og afdelingsledere.</p>
--	--

<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at alle instrukser og vejledninger er tilgængelige i udprintet form og findes i mapper i afdelingerne. Plejehjemmets sygeplejersker opdaterer og udskifter instrukserne løbende. Medarbejderne har adgang til VAR, bl.a. via links i handlingsanvisningerne. En medarbejder fortæller, at medarbejderen senest har søgt en instruks vedrørende håndtering af en øjenprotese.</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet samt ved ændringer i beboernes tilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for, at konkret anvendelse af redskaberne.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer, at besøgsplanen er handleansende i forhold til beboers hjælp og støtte igennem hele døgnet og hvordan det er vigtigt at beskrive de detaljer, der gør, at andre end kontaktpersonen kan hjælpe</p>
------------------------------------	--

beboeren på en god og tryk måde. Dertil beskriver medarbejderne, at f.eks. beboernes ressourcer og kommunikationsform skal være beskrevet i besøgsplanen. Det er beboerens kontaktperson, der udarbejder besøgsplanen og sikrer, at den løbende opdateres og fremstår aktuel.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen, så den fremstår handlevejledende og individuelt beskrevet i forhold til beboernes behov for hjælp og støtte igennem hele døgnet.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Ingen bemærkninger.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne 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 kan følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes 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 på plejehjem, 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, praktiserfaring, 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

Jeg har ingen kommentarer til Tilsynsrapporten.

Med venlig hilsen

Jytte Hansen
Forstander
Damsøgaard Plejehjem

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.