



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejhjemmet Damsøgaard

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	8
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	11
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

FORORD

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

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Høberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Damsøgård, Hanstholmvej 34, 2720 Vanløse
Leder: Jytte Hansen
Antal boliger: 36 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 16. marts 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos fire beboere• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Damsøgård. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det fokuserede tilsyn, og fortsat er i proces hermed. Plejehjemmet modtog ingen anbefalinger fra den ordinære del af tilsynet. Ligeledes vurderes det, at plejehjemmet arbejder systematisk med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at organiseringen understøtter dette.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en særdeles venlig, respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens behov, og som imødekommer beboerens behov for autonomi. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen har en rehabiliterende tilgang, og tager udgangspunkt i den personcentrerede tilgang. Plejen er organiseret på en særdeles tilfredsstillende måde, så den foregår hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser, og den faglige indsats udføres på korrekt vis i overensstemmelse med relevante faglige og hygiejniske retningslinjer og med udgangspunkt i beboerens behov.

Ved observation af fællesarealerne vurderer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som medarbejderne løbende informerer beboerne omkring. Det vurderes dog, at det kan være svært at finde information om kommende aktiviteter, hvis man ikke på forhånd er bekendt hermed.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har talt med medarbejderne om ønsker i forbindelse med livets afslutning, mens de tre andre beboere har talt med deres familie herom. To af beboerne finder det ikke passende at tale med medarbejderne om emnet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og at de modtager deres medicin til tiden. Beboerne er soignerede, og deres boliger og hjælpemidler vurderes ligeledes renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og de har kendskab til flere af de faste medarbejdere. Beboerne oplever en respektfuld og venlig omgangstone, samt at deres privatliv respekteres.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at der oven på en tid med COVID-19 er et varieret tilbud af aktiviteter, som de anvender efter eget ønske. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever et godt samarbejde mellem medarbejderne og lægen samt internt på plejehjemmet. Beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og de oplever mulighed for indflydelse på menuvalg. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever stemningen ved måltiderne som værende hyggelig.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for fokusemnerne i kvalitetsarbejdet og for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation for, hvorledes beboernes autonomi sikres.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering, redegøre for rehabiliteringsbegrebet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde synliggøres for beboerne i hverdagen.

Medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søge information om en beboers stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning, og de har fokus på at indhente oplysninger om emnet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder for, hvordan gældende retningslinjer sikres ved medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes udviser faglig forståelse for arbejdet med de utilsigtede hændelser, og kan redegøre for arbejdsgange vedrørende plejen og dokumentationsarbejdet og ændringer i beboernes helbredstilstande.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for, hvorledes redskaberne anvendes som tiltænkt.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at det kan være svært at finde information om kommende aktivitetstilbud på plejehjemmet.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets aktivitetstilbud synliggøres over for beboere og pårørende, så det er nemt at orientere sig om kommende aktiviteter.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmet modtog et fokuseret tilsyn i 2021. Ved den ordinære del af tilsynet, modtog plejhjemmet ingen anbefalinger, men ved den fokuserede del af tilsynet fik plejhjemmet anbefalinger i relation til ernæringsområdet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der kun er gået fire måneder siden sidste tilsyn, og der derfor ikke har været tid til at komme i mål med de planlagte indsatser. Ydermere har plejhjemmet i mellemtiden haft et udbrud med COVID-19, som har forsinket processen yderligere.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der har været afholdt en masse indledende møder, og at der er lagt en god plan for en systematisk opfølgning. Der er planlagt ernæringsaudit, som led i et pilotprojekt. Endvidere skal alle beboere ernæringscreenses, dertil skal konsulenter centralt fra understøtte plejhjemmet i den videre ernæringsindsats.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at der i kvalitetsarbejdet har været et skærpet fokus på hygiejne, grundet udbrud med COVID-19. Alle medarbejdere har deltaget i et e-learningkursus vedrørende hygiejne. Endvidere har der været opmærksomhed på at genetableret en normal hverdag efter to år med restriktioner. Udbruddet med COVID-19 har dog medført, at zoneopdelingen måtte bibeholdes længere end ønsket. Ledelsen oplevede, at det har været særligt svært at holde smittede beboere i isolation, da beboerne ikke har følt sig syge, og derfor ikke har kunne forstå isolationskravet.</p> <p>På medicinområdet og dokumentationsområdet udfører kvalitetssygeplejerskerne audits med fast kadence, og ledelsen oplever, at der løbende konstateres færre fejl. Ved mange af de udførte audits findes der eksempelvis ingen medicinfejl. Et af de områder, der er prioriteret på medicinområdet, er at sikre overensstemmelse mellem FMK (fælles-medicinkort) og LMK (lokalt-medicinkort). Her er ordinations-tidspunkter justeret, så de stemmer overens med beboernes døgnrytme.</p> <p>Københavns Kommune har endvidere indgået en aftale med de praktiserende læger vedrørende at få flere beboere til at overgå til dosisdispensering for at mindske risikoen for dispenseringsfejl og for at frigive mere tid til medarbejderne.</p> <p>Arbejdet med de utilsigtede hændelser (UTH) varetages af kvalitetssygeplejerskerne, som følger op herpå. Ud fra de indberettede data findes der relevante emner, som bringes op på faglige refleksionseftermiddage, hvor alle medarbejdere har mulighed for at deltage. Løbende sker der også italesættelse i afdelingerne, eller med den enkelte medarbejder, som opfølgning på UTH. Målet er, at det skal skabe læring for medarbejderne. Der har været særligt fokus på at sikre indberetning af infektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejhjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det fokuserede tilsyn, og fortsat er i proces hermed. Plejhjemmet modtog ingen anbefalinger fra den ordinære del af tilsynet. Ligeledes vurderes det, at plejhjemmet arbejder med relevante emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og to deltidsansatte kvalitetssygeplejersker. Sygeplejerskerne er tovholdere på kvalitetsarbejdet. Endvidere er en fast fysioterapeut tilknyttet på ugentlig basis og herudover er der en medarbejdergruppe bestående af primært social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere. Flere af medarbejderne har en demensvejlederuddannelse.</p> <p>Ledelsen oplyser, at de imødekommer kompleksiteten hos målgruppen ved at have fokus på at rekruttere social- og sundhedsassistenter, hvor det er muligt. Pt. har plejhjemmet kun en vakant stilling.</p> <p>Medarbejdergruppen er inddelt i tre teams, der hver især holder tværfaglige e-tavlemøder på månedlig basis med deltagelse fra afdelingsledere, fysioterapeut og kvalitetssygeplejersker. Endvidere afholdes der teammøder hver 14. dag, og her er der hver anden gang deltagelse fra aftenvagten.</p> <p>Der afholdes faglige refleksionseftermiddage hvert kvartal, hvor forskellige emner tages op. Fx har der været undervist i kommunikation og forebyggelse af forrælse.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der har været forløb med demensrejseholdet for at styrke demensindsatsen ved de særligt komplekse forløb.</p> <p>På plejhjemmet arbejdes der ud fra Tom Kitwoods teori om den personcentrerede tilgang, som anses som en del af plejhjemmets DNA. Ønsket er at skabe en meningsfuld hverdag for beboerne præget af glæde, nærvær og respekt. Ledelsen italesætter, at plejhjemmets størrelse giver mulighed for at være tæt på medarbejderne i hverdagen, og ofte går afdelingslederne med i plejen for at være gode rollemodeller og for at sikre en høj kvalitet i løsningen af kerneopgaven.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Stemningen og kommunikationen på fællesarealerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, inden hun træder ind i beboerens bolig. Medarbejderen hilser venligt på beboeren, som tiltales ved fornavn, og beboeren spørges, om han har sovet godt. Medarbejderen taler med beboeren om nogle hjælpemidler, som beboeren anvender, og informerer beboeren om, at hun vil tage kontakt til en kollega, der kan hjælpe beboeren med at få et nyt hjælpemiddel. Medarbejderen tilpasser sin kommunikation til beboeren, da beboeren er præget af at have latenstid. Beboeren virker lavmælt under besøget, og siger ikke så meget.</p>

	Medarbejderen kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, og har fokus på ikke at anvende for lange sætninger, da beboeren ikke opleves at kunne rumme dette.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Beboeren spørges løbende ind til ønsker for tøjvalg, og medarbejderen tager udgangspunkt i beboerens ønsker hertil. Beboeren udtrykker ønske om at indtage sin morgenmad i egen bolig, og dette respekteres. Medarbejderen er opmærksom på ikke at give beboeren flere valgmuligheder, end beboeren kan overskue.
Rehabilitering	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen anvender en rehabiliterende tilgang, og inddrager beboerens ressourcer meningsfuldt i plejen. Medarbejderen guider beboeren til at vende sig om på siden og løfte benet. Ved den efterfølgende forflytning med Sara-Steady, guides beboeren til at placere sig korrekt. Da beboeren sidder i sin kørestol, guides beboeren til at gå i gang med den øvre pleje. Medarbejderen yder enkelte gange kompenserende hjælp i forbindelse med påklædning, da beboeren har nedsat kraft i sin ene side.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en særdeles venlig og respektfuld kommunikation, tilpasset beboerens behov, og hvor beboerens autonomi respekteres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen har en rehabiliterende tilgang, og tager udgangspunkt i den personcentrerede tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen klargør remedier på et rullebord, og finder tøj frem fra beboerens tøjskab, som lægges klar ved sengen. Medarbejderen foretager nedre hygiejne på beboeren, mens beboeren ligger i sengen. Den øvrige pleje foregår på badeværelset. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens behov, og udfører plejen på en måde, som beboeren er tryk ved. Plejen forløber hensigtsmæssigt, og der forekommer ingen forstyrrelser undervejs.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderen organiserer hjælpen på en særdeles tilfredsstillende måde, så den foregår hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen foretager praktiske gøremål, såsom oprydning og sengeredning i overensstemmelse med retningslinjerne, mens beboeren er på badeværelset. Beboeren kan, grundet sin fysiske formåen, ikke selv deltage i de praktiske gøremål.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderen spritter hænder, inden plejen går i gang, og kører sengen op i korrekt arbejdshøjde. Medarbejderen ifører sig handsker og kobler beboerens nat-kateterpose fra. Medarbejderen skyller herefter beboerens kateter på en fagligt korrekt måde.

	<p>Medarbejderen kasserer handsker, og udfører håndhygiejne mellem handskeskift. Herefter tilkobler medarbejderen en ny kateterpose. Medarbejderen udfører nedre hygiejne i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer, og hjælper beboeren med den nedre påklædning, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren hjælpes via vægtstangsprincippet op at sidde på sengekanten, og beboeren forflyttes via Sara-Steady over i sin kørestol.</p> <p>Da beboeren står ved Sara-Steady, placerer medarbejderen beboerens ble korrekt, og trækker beboerens bukser op, hvilket sikrer medarbejderen en god arbejdsstilling. Beboeren køres ud på badeværelset og over til håndvasken, hvor beboeren børster sine tænder og foretager øvre hygiejne. Beboeren får ikke udleveret medicin i forbindelse med observationsstudiet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at den faglige indsats i observationsstudiet udføres på korrekt vis, i overensstemmelse med relevante faglige og hygiejniske retningslinjer og med udgangspunkt i beboerens behov.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Ledelsen oplyser, at der for nyligt har været brandtilsyn, og at der derfor er ryddet ud i møbler, der ellers har bidraget til at skabe en hyggelig indretning. Påbudet medfører, at møblerne skal være ryddet væk inden 23. marts. Ledelsen oplever, at det gør det lidt sværere at skabe den ønskede stemning. Til trods for dette, observerer tilsynet, at fællesområder er hyggeligt indrettede med kunst på væggene, planter på borde og reoler og med udgangspunkt i målgruppens behov.</p> <p>I en afdeling ses en lille tv-stue i forlængelse af fælleskøkkenet. Her sidder to beboere fra morgenstunden og ser morgen-tv. Den ene beboer sidder i en lille sofa, mens den anden beboer sidder i en stol. Beboerne spørger nysgerrigt ind til tilsynets besøg, og siger; <i>"Det er det bedste sted, man kan bo, når man ikke kan bo derhjemme"</i>. I køkkenet er et mindre bord dækket op med dækkeservietter, service og små kander med drikkevarer. Der ses en lille køleplade med smør, marmelade og ost, som beboerne kan forsyne sig ved.</p> <p>En beboer, som er præget af demenssygdom, sidder i fællesstuen med en demensvenlig tøj-kat, som beboeren fører en lystig dialog med. Beboeren virker veltilpas og glad og vinker til tilsynet og en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone til de beboere, de møder på fællesarealerne.</p> <p>I afdelingerne hænger synlige tavler, hvor dagens menu fremgår.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I løbet af formiddagen observerer tilsynet, at en gruppe beboere sidder sammen med nogle medarbejdere i afdelingens fællesområde. Medarbejderne har serveret kaffe, og der er flere samtaler i gang. Enkelte beboere virker kognitivt svækkede, og får hjælp til indtagelse af kaffen.</p> <p>Både ledere og medarbejdere er meget synlige i afdelingerne, og de indgår i samspil med beboerne i løbet af dagen. Der er en hyggelig stemning i afdelingerne, og medarbejderne virker hjælpsomme og imødekommende overfor de beboere, de møder på fællesarealerne.</p> <p>I en afdeling ses et mindre aktivitetsrum. I rummet står et bord med et puslespil, som ikke er færdiglavet, men hvor brikkerne ligger synligt fremme, hvilket indbyder til, at beboerne kan deltage hertil. I en anden afdeling ses et lokale fyldt med træningsredskaber og hvilestole. I eftermiddagstimerne ses det, at en beboer sidder i rummet og cykler på en motionscykel.</p>

	<p>Kort tid efter bemærkes det, at beboeren har lagt sig over i en af hvilestolene for at tage sig et lille hvil. Beboeren fortæller, at han er glad for at holde sig i gang, men at det også kræver et lille hvil efterfølgende, da han er en aldrende herre.</p> <p>Tilsynet kan ikke finde synlig information om dagens aktiviteter. En medarbejder informerer om, at dagens aktivitet er en quiz. En aktivitetsmedarbejder er tovholder for aktiviteterne på plejehjemmet, og aktivitetsmedarbejderen forestår også eftermiddags-quizzen med støtte fra medarbejderne. Beboerne informeres i forbindelse med frokosten. Medarbejderen nævner, at mange af beboerne har kendskab til, hvilke dage de forskellige aktiviteter foregår, som fx banko og gymnastik, da de kommer fast til disse aktiviteter.</p> <p>I en afdeling bemærkes et stort aktivitetscenter, som dog ikke er fuldt genåbnet efter COVID-19, grundet nedsat tilslutning hertil. En medarbejder fortæller, at beboerne dog frit kan anvende det, hvis de skulle have lyst hertil, og at enkle beboere benytter sig af tilbuddet.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som medarbejderne løbende informerer beboerne omkring. Det vurderes dog, at det kan være svært at finde information om kommende aktiviteter, hvis man ikke på forhånd er bekendt hermed.

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med fire beboere. Alle beboerne beskriver, at de oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De hjælper mig, når jeg er ked af det, og tager godt hånd om både min fysiske og mentale tilstand - dét gør mig tryk"</i>. • <i>"Her er både dejlige mennesker til at hjælpe os og en dejlig have, vi kan nyde om sommeren"</i>.
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. En beboer nævner, at beboeren bestemt ville sige fra, hvis det ikke var tilfældet. En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg tager tit på familiebesøg i weekenden, det siger de ikke noget til - her er meget frit, jeg føler mig i hvert fald ikke bundet hertil"</i>.
Livets afslutning	<p>En beboer beskriver at have talt med medarbejderne om ønsker i forbindelse med livets afslutning, og beskriver tryghed herved. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har sagt til dem, at når mit lys er slukket, skal det forblive slukket - jeg skal ikke genoplives, det har jeg fortalt dem"</i>. <p>De tre andre beboere nævner, at de har talt med deres familie omkring det, og at de ikke husker at have talt med personalet herom. To af beboerne ønsker ikke at tale om dette med medarbejderne, da de ikke finder emnet passende at tale om. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har talt med min familie om det - så medarbejderne får det automatisk at vide af dem"</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har skrevet alle mine ønsker i et testamente. Jeg har en værge, som ved det hele".</i> <p>I forhold til, om beboerne oplever, at der bliver lyttet og fulgt op på ønsker vedrørende livets afslutning, siger en beboer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"De er gode til at lytte, men jeg kan jo ikke vide, om der bliver fulgt op, før jeg er nået dertil - og der går forhåbentligt lidt tid endnu".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer har talt med medarbejderne om ønsker i forbindelse med livets afslutning, mens de tre andre beboere har talt med deres familie herom. Tilsynet vurderer, at to af beboerne ikke finder emnet passende at tale med medarbejderne om.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten hertil. Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. Beboerne udtaler fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg får den hjælp, jeg skal have, og de gør det på en god måde".</i> • <i>"De hjælper med alt, man måtte have brug for - og de kan deres kram... det er erfarne damer, vi har med at gøre".</i> <p>To af beboerne beskriver, at medarbejderne er gode til at motivere dem til at gøre mest muligt selv i forbindelse med den personlige pleje. To beboere mener, at det ikke er nødvendigt, da de selv er opmærksomme herpå.</p> <p>Alle beboerne oplever, at få deres medicin til tiden. En beboer nævner ligeledes, at hun får udleveret dele af sin medicin til selvadministration.</p> <p>Ved behov for at klage beskriver beboerne, at de ville gå til enten deres kontaktperson eller til en afdelingsleder. To af beboerne nævner, at der ikke er noget at klage over.</p>
Observation	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Endvidere ses det, at både beboernes boliger og hjælpemidler er renholdte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne oplever kontinuitet, og de udtrykker kendskab til de medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen. Beboerne har fx følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Jeg har nogle faste kontaktpersoner, der kommer hos mig... De få gange der har været nogle nye, har de også være søde og hjælpsomme".</i> • <i>"Jeg kender dem alle sammen - også dem, der arbejder ovenpå... Nogle kender jeg af navn, og andre genkender jeg på deres ansigt".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til personlig pleje, som de har behov for, og at de modtager deres medicin til tiden. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede, samt at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Ydermere vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet i plejen, og at de har kendskab til flere af de faste medarbejdere.</p>	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne taler pænt og har en god humoristisk sans".</i> • <i>"De taler aldrig nedværdigende på nogen måde - det er rart".</i> • <i>"Jeg synes de udviser meget respekt for vores privatliv".</i> <p>Tre af beboerne udtrykker tilfredshed med plejehjemmets aktivitetstilbud. Den fjerde beboer ønsker ikke at anvende tilbuddene, da beboeren får dækket sit sociale behov gennem familiebesøg.</p> <p>Beboerne oplever, at der er mange muligheder for at deltage i aktiviteter. Beboerne nævner fx busture, bankospil, quiz og gymnastik, og de beskriver, at aktivitetsniveauet er ved at være tilbage til normalen efter nogle år med COVID-19. En beboer håber, at det bliver muligt at komme på sommerhustur igen. En anden beboer beskriver, at han anvender motionscentret dagligt, og at han derfor er i god form i forhold til sin alder.</p> <p>Beboerne oplyser, at medarbejderne informerer dem løbende om de forskellige aktiviteter.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld og venlig omgangstone, og at deres privatliv respekteres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at der oven på en tid med COVID-19 er et varieret tilbud af aktiviteter, som de anvender efter eget ønske.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Ingen af beboerne har nyere erfaring med overgange mellem plejehjemmet og hospitalet.</p> <p>Tre af beboerne er dog overbeviste om, at medarbejderne har et godt samarbejde med beboernes læge og internt med de andre kolleger på plejehjemmet. Beboerne udtrykker, at de ved, at medarbejderne følger op på deres plejeforløb.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Medarbejderne taler med lægen, men informerer mig altid".</i> • <i>"De læser i deres computer, eller også taler de sammen - det har jeg i hvert fald indtryk af".</i> • <i>"De ved det hele".</i> <p>En beboer beskriver, at beboerne selv har mulighed for at tale med lægen på stuegang, men at medarbejderne holder sig løbende opdaterede.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever et godt samarbejde mellem medarbejderne og lægen samt internt på plejehjemmet.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne udtrykker alle stor tilfredshed med madens kvalitet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Maden er dejlig - ligesom man selv lavede den derhjemme, eller som min mor lavede i gamle dage"</i>. • <i>"Vi får god mad hver dag"</i>. • <i>"Maden er af god kvalitet, og man får retter, man kender"</i>. <p>Beboerne oplever muligheder for at komme med forslag til menuen, og de føler sig lyttet til ved ønske om alternativer. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan bestemme menuen på sin fødselsdag"</i>. • <i>"Ved aftensmaden taler vi om maden omkring vores ønsker eller ris og ros"</i>. • <i>"Jeg bryder mig eksempelvis ikke om kogte madvarer, men så får jeg bare noget andet, det er der ingen problemer med"</i>. • <i>"Man kan også selv bestemme, hvad man vil drikke til sin mad - jeg nyder fx altid en øl til min frokost"</i>. <p>Beboerne beskriver generelt stemningen ved måltiderne i fællesstuen som hyggelige. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Man kan også få en hyggesludder med medarbejderne, når de har lidt tid om eftermiddagen"</i>. • <i>"Det er hyggeligt, vi sludrer om alt muligt... Hvis der er en af os, der har oplevet noget specielt, så taler vi om det. Der er ikke nogen, der skændes her eller spreder dårlig stemning"</i>. <p>En beboer giver udtryk for, at der er blevet mere stille, efter at nogle af de mere snakkesalige beboere i afdelingen er gået bort. Beboeren oplever dog, at medarbejderne forsøger at skabe en god stemning.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever mulighed for indflydelse på menuvalg. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever stemningen ved måltiderne som værende hyggelig.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på auditering på medicin- og dokumentationsområdet. Kvalitetssygeplejerskerne er tovholdere herpå, og de udfører audits på tværs af afdelingerne ud fra skabelonerne på KK-net. Afdelingslederne kan være med til at udvælge beboerne, hvis der er et særligt behov herfor, men ellers tages beboerne op med fast kadence. Kontaktpersonerne til de forskellige beboere får en tilbagemelding fra kvalitetssygeplejerskerne, hvis der er fundet områder, der kræver ajourføring.</p> <p>Tværfaglig refleksion er et andet led i kvalitetsarbejdet, hvor forskellige faglige emner tages op med fast kadence. Kvalitetssygeplejerskerne er tovholdere på møderne, og de har fx undervist i forebyggelse af forråelse. Medarbejderne nævner, at de selv har mulighed for at komme med forslag hertil, og at tilbagemelding på de indberettede data fra UTH-arbejdet også foregår her.</p>

	<p>På demensområdet, har plejehjemmet haft besøg af 'Demensrejseholdet', som har bidraget med sparring og vejledning i de komplekse forløb. De har eksempelvis hjulpet med NPI-screeninger og deltaget i beboerkonferencerne for at styrke demensindsatsen yderligere.</p> <p>Hygiejneområdet har haft et helt naturligt fokus på grund af COVID-19-epidemien, og her har medarbejderne gennemført e-learningkurser i håndhygiejne. Ligeledes har der været løbende italesættelse af restriktioner, retningslinjer og rengøringsrutiner.</p> <p>Medarbejderne har haft stor opmærksomhed på beboernes hverdagsliv efter en periode med COVID-19 udbrud. Her beskrives vigtigheden af at forebygge ensomhed og få et almindeligt hverdagsliv med sociale aktiviteter genetableret.</p> <p>Endvidere beskrives der fokus på tværfaglige konferencer med fysioterapeuten, som foregår hver anden uge i de forskellige teams.</p> <p>Medarbejderne nævner, at de skal i gang med en større ernæringsindsats, hvor alle beboerne blandt andet skal ernæringscreenses.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for fokusemnerne i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne nævner, at det fx er vigtigt at have fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At være forberedt - kende beboerens besøgsplan. • Sit kropssprog - være åben og imødekommende. • Øjenkontakt - sikre sig, at beboeren føler sig set, hørt og forstået. • At udvise ro. • At tale respektfuldt, men ud fra en personcentreret tilgang, hvor der tages hensyn til individuelle ønsker til tiltaleform. • Samspelet med beboeren - relationsdannelse. <p>Medarbejderne nævner, at de har kendskab til stort set alle beboerne på plejehjemmet, grundet dets beskedne størrelse.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne og deres pårørende inddrages allerede ved indflytningssamtalen, så medarbejderne kan få indblik i beboerens plejebestand samt ønsker og vaner i relation hertil. Medarbejderne forsøger at tilgodese beboernes individuelle ønsker, som skrives ind i besøgsplanen, for at sikre kontinuitet. De pårørende inddrages ofte, hvis beboerne har svært ved at udtrykke egne behov og for at understøtte et godt pårørendesamarbejde.</p> <p>På plejehjemmet anvendes klippekortsordningen ofte til ture ud af huset. Plejehjemmet har ikke deres egen bus, men de har mulighed for at låne en.</p> <p>Under COVID-19 blev beboernes klip primært anvendt til individuelle ture. De medarbejdere, der anvender klip, registrerer dem i Cura, og beboernes kontaktpersoner sikrer, at beboerne tilbydes personcentrerede aktivitetstilbud.</p>

Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang går ud på at anvende beboernes ressourcer og støtte beboerne i at kunne gøre mest muligt selv. Til dette anvender medarbejderne guidning, motivation og spejling. En medarbejder redegør for, hvordan hun på en inviterende måde får beboerne til at gå i gang med opgaver, som fx påklædning og personlig pleje, og herefter afventer, hvordan beboerne selv varetager opgaverne, inden medarbejderen tilbyder kompenserende hjælp. Medarbejderne oplever, at beboerne ofte kan mere end først antaget, når de tilgås ud fra denne tilgang.</p> <p>Medarbejderne gør brug af tværfaglig sparring med fysioterapeuterne, og de anvender særligt deres ekspertise til at søge hjælpemidler eller udarbejde træningsprogrammer til beboerne.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at beboernes ønsker i forbindelse med genoplivning ved livets afslutning er angivet på forsiden i Cura og på e-tavlen. Ved indflytningssamtalen spørges beboerne nogle gange ind til emnet, hvis det opleves relevant i samtalen, ellers følger lægen emnet op på efterfølgende stuegang. Lægen er ansvarlig for at udarbejde et skriftligt notat herom, som kopieres over i beboerens journal. Medarbejderne beskriver, at alle beboerne har taget stilling hertil.</p>
Samarbejde	<p>Hvis en beboer er indlagt, beskriver medarbejderne fokus på at sikre opdaterede oplysninger i indlæggelsesrapporten. Når beboerne herefter udskrives, gennemgår den ansvarshavende udskrivelsespapirer. Hvis beboerne udskrives i aften- eller nattevagten følges der op den efterfølgende dag.</p> <p>Vidensdeling vedrørende ændringer i beboernes helbredstilstand foregår i Cura og på daglige tavlemøder. Ved næstkommende stuegang, gennemgås beboeren med plejhjemslægen, så der sikres opfølgning på beboerens situation. Der følges ligeledes op på de tværfaglige konferencer med fysioterapeuten, og på de faste teammøder. Ved behov for terapeutfaglig indsats, kontaktes sundhedshuset, hvis ikke plejhjemmets faste fysioterapeut er i huset den pågældende dag.</p> <p>Det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne i den daglige dialog, hvor medarbejderne har fokus på at italesætte og medinddrage beboerne i faglige overvejelser vedrørende beboernes situation.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation, og hvorledes beboernes autonomi sikres.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsbegrebet, og hvorledes det tværfaglige samarbejde synliggøres for beboerne i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor der kan søges information om beboernes stillingtagen til genoplivning ved livets afslutning samt har fokus på at indhente oplysninger om området.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at følgende faktorer er medvirkende til at skabe tryghed for beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relationsdannelse. • Kendskab til beboerens vaner og rutiner - anvende besøgsplan. • Kontaktpersonordning. • Tillid. • Tilpasse krav til beboeren.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tværfagligt samarbejde, samt et godt internt samarbejde på tværs i huset. • Nærvær. <p>I relation til at skabe sikkerhed for beboerne redegør medarbejderne for de forskellige forebyggende og sundhedsfremmende indsatser, de foretager. Hertil beskrives opmærksomhed på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faldscreening og bestilling af korrekte hjælpemidler. • Tryksårforebyggelse - medarbejderne er opmærksomme på, at beboernes hud er intakt, smidig og uden tegn på rødme eller irritation. • Forebyggelse af smittespredning - fokus på håndhygiejne, anvendelse af smittevogn med værnemidler og vidensdeling af information, så alle har kendskab til den aktuelle instruks. <p>I forhold til UTH-arbejdet beskriver medarbejderne, at kvalitetssygeplejerskerne er tovholdere og indsamler statistik, der drøftes i plenum på faglige refleksionsmøder. Medarbejderne oplyser, at alle kan indberette UTH, og medarbejderne føler sig fortrolige herved, da Cura understøtter en enkel arbejdsgang for indberetning.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i forbindelse med udlevering af dispenseret medicin. Medarbejderne beskriver en systematisk tilgang, hvor gældende retningslinjer følges. Ved eventuelle uoverensstemmelser tages der kontakt til en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent.</p>
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne, herunder hvordan gældende retningslinjer sikres ved medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes udviser faglig forståelse for arbejdet med de utilsigtede hændelser.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de arbejder ud fra kontaktpersonsystemet, men at de hjælper hinanden på tværs af afdelinger, og derfor har kendskab til hinandens beboere og opgaver. Dagens arbejdsplan sikrer de rette kompetencer til de rette beboere. Medarbejderne har fokus på at være nærværende over for beboerne og at minimere handlinger, der kan virke forstyrrende. Kontaktpersonerne er ansvarlige for opfyldning i beboernes boliger, og medarbejderne tjekker, at alle remedier er i boligen, inden plejen igangsættes. Endvidere tager medarbejderne ikke telefonen, hvis den ringer midt i en plejeopgave, og 'nærværslampen' tændes foran boligen, så det er tydeligt, at medarbejderne er midt i en plejeopgave. Medarbejderne oplever ikke, at forstyrrelser udgør et problem i hverdagen.</p> <p>Ved ændring i en beboers tilstand iværksættes der indsatser ud fra eget kompetenceniveau. Social- og sundhedshjælperen tilkalder en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske, mens social- og sundhedsassistenter udfører TOBS, og handler på baggrund af resultatet herfra. Ændringer dokumenteres altid i Cura, så opfølgning sikres.</p>

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever at være fortrolige med dokumentationsarbejdet, og de dokumenterer så vidt muligt løbende på personlige tablets. Kontaktpersoner er selv ansvarlige for at ajourføre journaloplysninger, dog er der områder, som social- og sundhedshjælpere ikke kan tilgå selvstændigt, og de får derfor støtte hertil.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for at få hjælp til dokumentationsarbejdet fra både kolleger og ledelsen. Medarbejderne anvender funktionen med opfølgingsdatoer i Cura, hvilket understøtter fokus på rettidig ajourføring. Ved større dokumentationsarbejder, som fx ved nyindflyttede beboere, sætter to medarbejdere sig sammen og gennemgår journalen systematisk.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at de på kontoret har en fysisk mappe med alle gældende vejledninger og instrukser, som de anvender til at fremsøge viden. Kvalitetssygeplejerskerne opdaterer løbende mappen i tilfælde af, at internettet ikke kan tilgås. De beskriver kendskab til KK-net, og kan redegøre for anvendelsen.</p> <p>Medarbejderne anvender særligt VAR-portalen i elevarbejdet, så det sikres, at elever oplæres i aktuell og evidensbaseret viden. Senest har medarbejderne anvendt VAR til at fremsøge procedurer vedrørende kompressionsbehandling og kateterskift.</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 helbredstilstande. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med instrukser og VAR, og at de kan redegøre for, at redskaberne anvendes som tiltænkt.

Mål 5: Dokumentation

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at besøgsplanen udarbejdes af kontaktpersonen, som anvender overskrifter til at sikre en ensartet opbygning. Beskrivelserne skal være let forståelige, handlevejledende, korte og præcise, så alle medarbejdere kan tilgå beboeren ud fra beboerens ønsker, behov og vaner. Beskrivelserne tager udgangspunkt i beboerens ressourcer og medarbejderens indsats.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne beskriver, at de opretter handlingsanvisninger ved alle sundhedslovsydelser og indsætter links til VAR. De er endvidere opmærksomme på at anvende hjælpeteksten, så der sikres en ensartet opbygning, og de anvender korte, præcise og individuelle formuleringer i tillæg hertil. Medarbejderne oplever, at handlingsanvisningerne er handlevejledende og fyldestgørende, og at det giver dem tilfredsstillende information.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.
Tilsynets samlede vurdering	

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 2022" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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

Jeg har intet at bemærke.

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 plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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