



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Bryggergården

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelsen	7
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO	24

Forord

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

Herefter indeholder rapporten de data, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Bryggergården, Alsgade 15, 1764 København V

Leder: Tine Chalmer Rasmussen

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 22. maj 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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

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

Særdeles tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har fulgt op på den ene anbefaling fra det seneste tilsyn, og i øvrigt arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer endvidere, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, anerkendende og faglig tilpasset kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboeren medinddrages på relevant vis, og at medarbejderen arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor beboerens fysiske og kognitive ressourcer aktiveres. Plejen er tilrettelagt på en særdeles hensigtsmæssig måde og under hensyntagen til beboerens individuelle behov. Desuden gennemføres plejeforløbet uden unødige forstyrrelser og afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en faglig overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en respektfuld, inddragende og imødekommende kommunikation imellem beboerne og medarbejderne.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpassede og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de hver især har behov for i relation til den personlige hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og de rammer, som maden indtages i. Det vurderes desuden, at beboerne har mulighed for at have komme med forslag til maden.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for aktuelle fokusområder og faglige udviklingsområder, som samtidig er i overensstemmelse med de temaer, som ledelsen fremhæver. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd til målgruppen, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter faglig kvalitet i beboerforløbene.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan desuden på særdeles tilfredsstillende vis redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger på VAR og KK-intra. Endeligt vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet har ingen bemærkninger og anbefalinger.

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 en enkelt anbefaling omhandlende dokumentation i relation til klippekortsordningen. Ledelsen beskriver i relation hertil, hvordan der generelt er arbejdet med dokumentationen siden sidste tilsyn. Plejhjemmets udviklingssygeplejerske sikrer en løbende sidemandsoplæring af alle medarbejdere, og den daglige gennemgang af døgnets dokumentation giver mulighed for at italesætte, hvad der er vigtigt at dokumentere. Ledelsen beskriver tillige, hvordan der sker en systematisk opfølgning på opdateringer i dokumentationen via tavler i afdelingerne. Ledelsen fortæller desuden, hvordan der er indført 'Beboerpræsentation' på plejhjemmet, hvilket gennemføres i forbindelse med de månedlige teammøder, hvor både dag-, aften og nattevagter er repræsenteret. Til hvert teammøde er to beboere udvalgt, og de præsenteres af beboerens kontaktperson. Dertil er der udviklet en skabelon, som sikrer, at kontaktpersonen kommer omkring beboerens livshistorie, sygeplejefaglig udredning, relevant rehabilitering, ønskede aktiviteter og særlige opmærksomhedspunkter. Det er ledelsens indtryk, at tiltagene har medført et fagligt løft, øget mening omkring dokumentationen samt en generelt øget faglig refleksion på plejhjemmet.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen beskriver, at 2024 fra ledelsens side defineres som 'Et fagligt år'. Ledelsen beskriver, hvordan denne strategi har udmøntet sig i forskellige faglige fokusområder, herunder fokus på lighed i sundhed, hvor plejhjemmet har iværksat forskellige tiltag for at sikre beboerne samme adgang til misbrugsbehandling som alle øvrige samfundsborgere. Plejhjemmet har derfor fornyligt indgået et samarbejde med CAPS Valby omkring beboernes misbrugsbehandling. I relation til misbrugsbehandlingen er der ligeledes fokus på nedbringelse af antipsykotisk medicin, hvor mange beboere allerede har gennemført en udtrapning. 13 medarbejdere fra Bryggergården deltog i de netop afholdte Demensdage, hvor der ligeledes var fokus på lighed i sundhed og antipsykotisk medicin. Desuden har plejhjemmet haft besøg af 'Alkohol og Samfund', som har undervist alle medarbejderne i alkoholmisbrug. Plejhjemmets alkoholpolitik er ændret, og der serveres ikke længere alkohol for beboerne på plejhjemmet. Beboere, der ønsker at drikke alkohol, må gerne indtage alkohol, men dette skal foregå i deres egen bolig. Ledelsen beskriver desuden, hvordan der aktuelt er fokus på kompetenceudvikling inden for arbejdsmiljø og personcentreret omsorg.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmet på særdeles tilfredsstillende vis har fulgt op på den ene anbefaling fra det seneste tilsyn. Desuden er det tilsynets vurdering, at plejhjemmet arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejhjemmet er organiseret med en forstander, to afdelingssygeplejersker og en udviklingssygeplejerske. Plejhjemmet har i tillæg hertil valgt at ansætte en medarbejder, der varetager administrative opgaver og vagtplanlægning. Plejhjemmet har primært ansat social- og sundhedsassistenter, og de har aktuelt kun en vakant stilling. Der benyttes ikke eksterne vikarer på Bryggergården, men plejhjemmet har et korps af timelønnede medarbejdere. Plejhjemmet arbejder med kontaktpersonsystem, og ledelsen beskriver, hvordan kontaktpersonens roller og ansvar samt funktionsbeskrivelser er opdaterede siden sidste tilsyn, så det nu er defineret tydeligt, hvilke forventninger der påhviler den enkelte kontaktperson. På Bryggergården er medarbejderne, som en del af kontaktperson-systemet, bl.a. ansvarlige for at gennemføre aktiviteter med deres kontaktkontaktsbeboere hver uge. Plejhjemmet har en aktivitetskoordinator, som bl.a. varetager aktiviteter for beboere med særlige behov, er brobygger til lokalområdet og tovholder på større arrangementer i huset. Lederen beskriver, hvordan flere af plejhjemmets beboere er tilknyttede aktivitetscentret for hjemmeboende borgere i Lyrskovgade. Enkelte beboere har et decideret job. Fire frivillige kommer nogle gange om ugen, bl.a. i forbindelse med banko og ture i plejhjemmets bus. Desuden er der ansat en medarbejder med pædagogisk uddannelse i aftenvagten, som er en erfaren musiker, hvilket beboerne udtrykker stor glæde over. Plejhjemmet har faste mødestrukturer, herunder: <ul style="list-style-type: none">• Ledermøder hver 14. dag.• Udviklingsmøde en gang om måneden.• Lederfremmøde i aftenvagten tre gange om ugen.• Teammøder en gang om måneden dag, aften, nat.• 'Fagligt fællesskab' en gang om ugen, hvor der benyttes en fast skabelon med punkter som; Hvordan har vi det? Arbejdsmiljø, vold og trusler, beboernes trivsel, særlige opmærksomheder, sygeplejefaglige problemer, palliation, køkken, medicin, utilsigtede hændelser m.v.• Medarbejderne i afdelingerne mødes hver morgen, og koordinerer dagen. Dertil er BPSD-konferencer under implementering på Bryggergården.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen ønsker, at tilsynet har fokus på plejhjemmets udvikling siden sidste tilsyn. Ledelsen har modtaget en tilbagemelding herpå i forbindelse med afrapporteringen.
--	--

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen møder beboeren på en imødekommende og venlig måde, hvor medarbejderen indledningsvist introducerer beboeren til tilsynsførende. Beboeren er svagtseende og kognitivt svækket, og medarbejderen anvender en kommunikation, som er målrettet beboerens funktionsnedsættelser. Medarbejderen understøtter bl.a. beboerens identitet ved anvendelsen af beboerens fornavn, og inddrager desuden viden om beboerens livshistorie i dialogen med beboeren, hvorved medarbejderen samtidigt demonstrerer et stort kendskab til beboeren. Medarbejderen lytter opmærksomt og nærværende, og stiller mange spørgsmål til beboerens fortælling. Medarbejderen hjælper, på en positiv og nænsom måde, beboeren med at huske detaljer, når beboerens hukommelse svigter, og anerkender løbende beboerens opfattelse af virkeligheden. Medarbejderen anvender desuden tydeligt den kontinuerlige dialog som en pædagogisk afledning fra plejeopgaverne, hvilket effektivt bevirker, at plejen gennemføres i et godt flow.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen inddrager løbende beboeren i plejen, hvor inddragelse ses tilpasset beboerens kognitive funktionsniveau. Medarbejderen optræder desuden igennem hele plejeforløbet med en tålmodighed og ro, som giver beboeren tid og mulighed til at have medindflydelse på forløbet. Indledningsvist adspørges beboeren om behov for toiletbesøg, inden plejen påbegyndes, hvilket beboeren afviser. Herefter arbejder medarbejderen ud fra faste rutiner, som virker velkendte for beboeren, startende med, at beboeren får tilbud om soignering og pleje af fødderne, hvilket beboeren tydeligt nyder. Dertil ses plejeforløbet i øvrigt tilrettelagt ud fra beboerens ønsker og vaner, bl.a. er beboeren under hele plejeforløbet optaget af hurtigst muligt at få tilbudt kaffe og en smøg. Normalt får beboeren flere kaffe- og smøgpauser undervejs i plejeforløbet, men medarbejderen spørger beboeren om lov til at gennemføre dagens plejeforløb uden kaffe og smøgpauser af hensyn til tilsynsførendes tilstedeværelse. Dette bekræftes af beboeren, som straks efter endt plejeforløb, tilbydes frisk kaffe og hjælp til at få tændt en cigaret.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen sikrer, at beboeren anvender egne ressourcer i størst muligt omfang, hvor medarbejderen bl.a., på trods af beboerens synshandicap, verbalt guider beboeren til selvstændigt at klare forflytninger til og fra kørestolen samt transport i kørestolen. Boligens begrænsede møblement bidrager desuden til, at beboeren selvstændigt kan bevæge sig rundt i kørestolen. Medarbejderen guider desuden beboeren til at deltage aktivt i forbindelse med af- og påklædning og i forbindelse med øvre hygiejne, hvor medarbejderen gør vaskekludene våde, og giver beboeren dem i hånden. Dertil understøtter medarbejderen ligeledes beboerens kognitive ressourcer ved, i forbindelse med medicinadministration, at informere beboeren om, at <i>'det i dag er tirsdag d. 22. maj'</i>, hvorefter beboeren gentager datoen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboeren på særdeles tilfredsstillende vis mødes med en individuel, anerkende og fagligt tilpasset kommunikation. Tilsynet vurderer, at beboeren medinddrages på relevant vis, og at medarbejderen arbejder med et rehabiliterende sigte, hvor beboerens fysiske og kognitive ressourcer aktiveres.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange**Emne:**

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Tilsynet møder medarbejderen udenfor boligen, hvor medarbejderen forbereder en morgenmadsbakke med forskellige drikkevarer og beboerens medicin. I boligen klargør medarbejderen indledningsvist de remedier, som skal anvendes til vask og pleje af beboerens fødder i beboerens seng. Efterfølgende foregår plejen på badeværelset, hvor medarbejderen ligeledes har tilgængelige remedier.

Plejen gennemføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens fysiske og kognitive funktionsniveau samt ønsker og vaner. Plejeforløbet gennemføres desuden med medarbejderens nærvær og uden unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen er tilrettelagt på en særdeles hensigtsmæssig måde og under hensyntagen til beboerens individuel behov. Desuden gennemføres plejeforløbet uden unødige forstyrrelser og afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver**Emne:**

Praktisk støtte

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer, at de praktiske opgaver håndteres i løbet af plejeforløbet. Beboeren inddrages ikke heri pga. beboerens kognitive funktionsniveau og syns-handicap.

Personlig støtte og pleje

Observationsstudie nr. et af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen og beboeren aftaler, at plejen indledes med, at medarbejderen vasker beboerens fødder, imens beboeren ligger i sengen. Efter soignering af fødderne, smører medarbejderen fødderne ind i creme.

Medarbejderen hjælper beboeren sko på, og medarbejderen opfordrer beboeren til at sidde lidt på sengekanten, inden beboeren rejser sig, til forebyggelse af svimmelhed.

Imens børster medarbejderen beboerens protese, og tilbyder efterfølgende beboeren hjælp til at få tænderne på plads i munden. Medarbejderen orienterer beboeren om, at der er godt med Protefix på protesen, så beboeren er forberedt herpå.

Beboeren tilbydes herefter morgenmedicin, som medarbejderen har kontrolleret korrekt i henhold til retningslinjerne. Beboeren hjælpes herefter på badeværelset

og tilbydes toiletbesøg, hvortil beboeren sikres uforstyrret tid. Efterfølgende modtager beboeren støtte til øvre hygiejne siddende på toilettet, og i forlængelse heraf tilbydes der nedre hygiejne, hvor beboeren står oprejst ved toilettet.

Medarbejderen er opmærksom på beboerens behov for negleklipping, og sikrer både klipping og rensning, inden plejeforløbet afsluttes. Medarbejderen sikrer afslutningsvist, at beboeren får et rygeforklæde på, inden beboeren tilbydes kaffe og en cigaret. Medarbejderen gennemfører plejeforløbet med udgangspunkt i de gældende faglige retningslinjer, herunder efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og personlige pleje udføres på en faglig overbevisende og særdeles tilfredsstillende måde, hvor der er taget hensyn til beboerens individuelle behov og ønsker, og hvor hjælpen udføres i henhold til gældende retningslinjer.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

Plejehjemmets fællesarealer er indrettede på en hjemlig og overskuelig måde, og de fremstår ryddelige og rene. Dagligstuerne er indrettede hjemligt med bløde sofaer omkring et tv. Køkkenerne befinder sig i særskilte rum ved siden af dagligstuerne.

Fra morgenstunden er en del beboere samlet til morgenmad. Der er en god stemning med en del samtaler, og der er nærværende medarbejdere til stede. Beboere, der kommer ind i dagligstuen, mødes venligt og imødekommende, og de taltles ved navn. Medarbejdere optræder venligt over for beboerne, og de imødekommer beboernes umiddelbare behov, f.eks. observerer tilsynet, hvordan en beboer har behov for smertestillende, og får hjælp hertil af en medarbejder.

I forbindelse med frokosten observerer tilsynet, at beboernes placering er afstemt efter ønsker og behov, så der ikke stilles større krav og forventninger til den enkelte beboer, end beboeren kan imødekomme. Nogle beboere får derfor serveret frokost i egen bolig af en medarbejder, to beboere sidder sammen ved et mindre bord på gangen, og en beboer hjælpes til rette i sofaen foran tv'et, og får serveret frokosten på sofabordet. Endelig er en mindre gruppe af beboere samlede i spisestuen, hvor de får serveret frokost. Frokosten afvikles med nærværende medarbejdere, der faciliterer samtalen under måltidet. En beboer, der spiser i boligen, kommer ud med sit brugte service efter måltidet.

Overalt på fællesarealerne observeres igennem hele tilsynsdagen en rolig og behagelig stemning, som medarbejderne understøtter ved at både tale og færdes roligt.

Sociale aktiviteter

Aktivitetsoversigter hænger synligt fremme på opslagstavler sammen med billeder af glade beboere fra forskellige festlige arrangementer og aktiviteter.

På tilsynsdagen er der en formiddagsaktivitet på plejehjemmets store altan, hvor det er muligt at få serveret en slush ice og at farvelægge tegninger, hvis man har lyst til det. Der er en del beboere, der benytter muligheden for at komme ud i det gode vejr. Aktiviteten faciliteres af både en aktivitetsmedarbejder og plejepersonale fra afdelingerne.

Der er tilbud om banko om eftermiddagen i den store sal i stueetagen. To beboere hjælper med at gøre borde og præmier klar allerede om formiddagen. En fast frivillig medarbejder har stået for bankoarrangementet igennem mange år, og har netop vundet en frivilligpris. Den økonomiske gevinst skal efter planen omsættes til et besøg af en pølsevogn på plejehjemmet.

På etagen 'Balkonen' ses der ud over en stor terrasse med havemøbler og et kaninbur også et træningslokale med et bredt udvalg af udstyr, en havestue med billardbord og en hyggelig fællestue med mulighed for forskellige aktiviteter, herunder maling og læsning.

En beboer har en aftale med forstanderen om rengøring af kaninburet en gang om ugen. På tilsynsdagen ses beboeren i gang med rengøringen, og beboeren sætter forstanderen i gang med forskellige opgaver.

I afdelingerne observeres ligeledes et aktivt hverdagsliv, bl.a. med fællesskab omkring tv'et i dagligstuen. I en afdeling ses en beboer siddende ved en vinduesplads, hvor beboeren lægger kabale, og interagerer med beboere og medarbejdere, der passerer forbi. En medarbejder spørger beboeren om kendskabet til dagens menu 'Bornholmersalat', hvilket afføder en kort dialog om retten.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til fællesskab og sociale aktiviteter, hvor der på tilsynsdagen observeres flere tilbud om aktiviteter. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en respektfuld, inddragende og imødekommende kommunikation imellem beboerne og medarbejderne.

3.3 Interview med borgere

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

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet udvælger i forbindelse med tilsynets opstart fire beboere til interview. Tilsynets vurderinger er gennemgående baserede på de svar, som beboerne kognitivt har kunnet afgive, og i enkelte tilfælde baseret på observationer af beboernes færden og interaktion med medarbejdere og medbeboere på plejehjemmet. Alle fire beboere giver på forskellige måder udtryk for at have det godt og at være trygge ved at bo på plejehjemmet. Alle fire beboere observeres ligeledes trygge og velbefindende af tilsynet. En beboer beskriver bl.a., hvordan det gør beboeren tryk, at døren til boligen er låst om natten. På indersiden af døren ses en seddel, hvor det fremgår, at døren skal være låst om natten.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Beboerne tilkendegiver på forskellige måder, at de er medbestemmende i deres hverdag på plejehjemmet. Tilsynet bekræftes ligeledes heri ved observation af beboernes færden og ageren på plejehjemmet og medarbejdernes understøttelse heraf.</p>

En beboer sidder i boligen, og hygger sig med strikkesøj og tv. En anden beboer har netop hentet en kande kaffe i køkkenet, og sidder og læser dagens avis. På tilsynets spørgsmål, om hvorvidt beboeren oplever selvbestemmelse, svarer beboeren: *'Det tror jeg bestemt, at jeg har. Jeg har i hvert fald aldrig fået et nej'*.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, baseret på interviews og observationer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data: Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af hjælpen er tilfredsstillende, og at den svarer til deres behov. Flere beboere giver udtryk for, at de klarer den personlige hygiejne ved egen hjælp, men de udtrykker samtidigt, at medarbejderne er gode til at have opmærksomhed på beboernes behov. En beboer siger: <i>'Jeg får så fin hjælp. Jeg kan godt blive svimmel, og så er det trygt, at der er nogen hos mig'</i>. Beboerne kan fortælle, at de selv er aktive, og at de fortsat støttes i at gøre mest muligt selv. Beboerne giver generelt udtryk for, at de ikke har noget at klage over. En beboer siger bl.a.: <i>'Jeg har ingen klager, men man kan tale med alle. De spørger ofte hvordan jeg har det'</i>.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår alle soignerede efter habitus. Beboerne har rent tøj på, som objektivt er svarende til deres livsstil og vaner. Desuden bemærkes det, at beboerne bærer ure, smykker, tørklæder, og har opsat hår mv. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Alle fire beboere beskriver, at de kender medarbejderne i afdelingen, hvilket ligeledes afspejles i kontakten, bl.a. tilbyder en medarbejder beboeren sin hånd, hvorefter beboeren straks tager imod hånden, og sammen går de hen til boligen. En beboer siger: <i>'Jeg kender alle dem, der arbejder her. Når min kontaktperson har fri, kommer der en afløser, som også er sød'</i>.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, og at de får den opmærksomhed, de hver især har behov for i relation til personlig hygiejne. Beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne giver udtryk for at få den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen og den måde, hjælpen leveres på af medarbejderne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Beboerne udtrykker, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Tilsynet bekræftes i beboernes positive udtalelser og observerer bl.a., hvordan medarbejderne konsekvent banker på og afventer beboernes accept af adgang til beboerens bolig. Medarbejderne præsenterer sig ved navn ved ankomsten og spørger <i>'Er det okay at jeg kommer ind?'</i> Tilsynet observerer desuden at medarbejderne har en venlig, imødekommende og tilpasset kommunikativ tilgang i mødet med den enkelte beboer. En af de interviewede beboere fortæller; <i>'Jeg spørger meget og medarbejderne siger, at jeg bare skal blive ved med at spørge om alt hvad jeg har brug for'</i> .
--	--

Emne: Muligheder for at være social	Data: Tre ud af fire beboere kan redegøre for plejehjemmets aktivitetstilbud og beboernes deltagelse heri. Beboerne nævner bl.a. motion, dart, billard og musik. Beboerne deltager i varieret omfang i aktiviteterne, og fortæller, at det er op til beboerne selv at vurdere, om de vil deltage i aktiviteterne: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager indimellem til banko, men det er ikke altid jeg gider. Jeg kan godt lide at være her'</i> (beboeren sidder i boligen og strikker, og ser tv). • <i>'Hvis man har lyst, så er der masser af muligheder, men jeg har bare ikke så meget lyst'</i>. En beboer er tidligere slagter, og fortæller, hvordan beboeren ved flere lejligheder har fået lov til at deltage i opgaver i plejehjemmets centralkøkken. Det er beboeren meget glad for. En fjerde beboer kommer direkte fra formiddagsaktiviteten på terrassen, og er under interviewet utålmodig i forhold til at komme retur hertil. Tre beboere kan redegøre for deres kontakt til medbeboere, som de oplever er fin og velfungerende. Beboerne beskriver, hvordan de nyder samværet med de andre beboere i forbindelse med måltider og aktiviteter.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Beboerne udtrykker tilfredshed med maden og menuen på plejehjemmet. En beboer udtaler bl.a.: <i>'Maden er udmærket. Selvfølgelig er der noget, man ikke kan lide, men generelt er det god mad, og det har jeg sagt til dem'</i> . En enkelt beboer oplever, at maden i beboerens øjne er lidt kedelig, idet beboeren savner mere fisk og skaldyr. Beboeren smiler stort og siger: <i>'Jeg vil ikke klage over maden, så dårlig er den heller ikke'</i> .
---------------------------------	--

Beboerne kan kun i begrænset omfang redegøre for, om de kan komme med forslag til menuen, men en beboer fortæller: *'Der var en dag, at jeg kun havde lyst til ostemadder, og det fik jeg'*.

Ledelsen beskriver i forbindelse med afrapporteringen, at der afholdes månedlige beboermøder, hvor maden og menuen er på dagsordenen.

De beboere, der spiser i dagligstuen, oplever en rolig og hyggelig stemning under måltiderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og de rammer, som maden indtages i. Det vurderes desuden, at beboerne har mulighed for at komme med forslag til maden.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på en personcentret omsorg, hvor de individuelt tilpassede hverdagsaktiviteter har et særligt fokus. Medarbejderne beskriver, hvordan de har fokus på både at øge beboernes aktivitetsniveau, og samtidigt at sikre, at de tilbudte aktiviteter er på beboernes præmisser. Medarbejderne beskriver, at det er en forventning, at de som kontaktpersoner løbende sikrer aktiviteter til de beboere, som de er kontaktpersoner for samtidig med, at plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere også planlægger forskellige tilbud. Medarbejderne beskriver, hvordan der er god tid til aktiviteter på plejehjemmet.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan der er fokus på psykologisk tryghed og samarbejde i medarbejdergrupperne, som inden for det sidste år er omorganiseret, så to etager nu udgør et team. Der er inden for teamet fokus på samarbejdet omkring beboere med særlige udfordringer, herunder etableringen af sikkerhedstaler.

Medarbejderne beskriver, hvordan de mange beboere med alkoholrelaterede hjerneskader stiller krav til medarbejdernes faglighed, særligt i forhold til at hjælpe beboerne med at skabe struktur i hverdagen.

I tilknytning hertil beskriver medarbejderne, hvordan plejehjemmets alkoholpolitik er ændret, så der ikke længere serveres alkohol for beboerne.

Dertil beskriver medarbejderne et aktuelt fokus på nedbringelse af beboernes anti-psykotiske medicin og en samtidig implementering af BPSD-konferencer, som endnu ikke er fuldt ud implementeret.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for aktuelle fokusområder og faglige udviklingsområder, som samtidigt er i overensstemmelse med de temaer, som ledelsen fremhæver.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en god og respektfuld kommunikation med målgruppen af beboere ved at sikre en kommunikation, som er:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilpasset den enkelte beboer. • Ligeværdig. • Respektfuld. • Lyttende. • Guidende. • Understøttende. • Anerkendende. • Forhandlende.
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at det er naturligt for dem at inddrage beboerne i tilrettelæggelsen af plejen. Plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem, og medarbejderne beskriver, hvordan relationsopbygningen til den enkelte beboer ofte foregår over lang tid, hvor medarbejderne er vedholdende i kontakten med beboeren, og løbende viser, at beboeren kan have tillid til dem. Det handler bl.a. om at vise beboeren, at aftaler overholdes. En medarbejder fortæller, at aftaler ofte skrives ned sammen med beboeren, og at både medarbejderen og beboeren skriver under på aftalen. Det kan f.eks. være aftale omkring forbrug af penge, øl eller cigaretter.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de ofte, på pædagogisk vis, sikrer en tillidsopbyggende og konfliktnedtrappende adfærd ved at lade beboeren være den styrende part i samarbejdet. Mange beboere er skeptiske over for hjælp, og de frasiger sig støtte, hvortil medarbejderne redegør for omsorgspligt, selvbestemmelse og forebyggelse af magtanvendelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver endvidere, hvordan klippekortsordningen er en integreret del af aktiviteterne på plejehjemmet.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte i samarbejdet med beboerne. Medarbejderne beskriver, hvordan de ofte møder 'til-lærte, hjælpeløse beboere', der har glemt, hvordan de selvstændigt udfører almindelige hverdagsopgaver. Beboerne støttes til at bruge egne ressourcer i forbindelse med den personlige pleje, hvor medarbejderne anvender verbal guidning i forbindelse med sikring af struktur i den personlige hygiejne. I forbindelse med måltider varierer tilrettelæggelsen lidt fra afdeling til afdeling, idet nogle beboere er meget impulsstyrede, og at der derfor tages nødvendige hensyn til fællesskabet, eksempelvis kan der ikke i alle afdelinger tilbydes fadserving.</p> <p>Medarbejderne fortæller desuden, hvordan de i hverdagen er opmærksomme på at opfordre beboerne til at bidrage til de praktiske opgaver, det gælder bl.a. i forbindelse med opvask og borddækning, hvor medarbejderne pædagogisk spørger: '<i>Vil du ikke lige hjælpe mig?</i>', hvilket de fleste beboere gerne vil. Medarbejderne fortæller desuden hvordan en beboer, der tidligere var slagter, flere gange har hjulpet i køkkenet.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes stillingtagen til genoplivning fremgår af forsiden på Cura i beboerjournalen.</p>

Medarbejderne fortæller ligeledes, at stillingtagen til genoplivning er en naturlig del af samtalen med plejehjemslægen. Medarbejderne beskriver, at de foretager en individuel vurdering af beboernes behov for yderligere samtale om livets afslutning.

Samarbejde

Medarbejderne beskriver et godt samarbejde på tværs af de forskellige fagligheder på plejehjemmet, og at der er et velfungerende samarbejde med plejehjemmets sygeplejersker, pædagoger og fysio- og ergoterapeuter.

Plejehjemmet har egen plejehjemlæge en gang hver 14. dag, og plejehjemmet er aktuelt i en overgangsfase fra at have samarbejdet med en fast psykiater til fremadrettet at skulle samarbejde med Geronto-psyk. Digevej.

Medarbejderne beskriver desuden et velfungerende samarbejde med plejehjemmets køkken, med hvem der løbende drøftes ernæringstiltag og kostfaglige hensyn i relation til beboerne.

Der afholdes Fælles fagligt møde en gang om ugen, hvor alle medarbejderne i huset deltager, og hvor alle beboerne gennemgås.

En gang om måneden gennemføres der desuden teammøde, hvor både dag, aften og nattevagter i teamet deltager. Her er hver gang udpeget en medarbejder, der præsenterer en beboer, som medarbejderen er kontaktperson for. Efter præsentationen kan kollegerne give input til beboerens pleje og omsorgsindsats.

Medarbejderne beskriver, at BPSD-konferencer er under implementering.

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 adfærd til målgruppen, og hvordan de sikrer, at beboerne inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det velfungerende tværfaglige samarbejde understøtter faglig kvalitet i beboerforløbene.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- Genkendelighed.
- Nærværende relationer til medarbejderne (ofte sparsomt netværk).
- Situationsbestemt tilgang.
- At beboerne ved, at medarbejderne er der for dem, uanset hvordan de opfører sig.
- Overholde aftaler, tillid og ærlighed.
- Struktur og styr på livet, bl.a. penge i slutningen af måneden.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på.

Medarbejderne nævner bl.a.:

- Mundhygiejne: Vigtigt i forhold til forebyggelse af hjerteproblemer, tandplejen kommer regelmæssigt på plejehjemmet, tilpasninger i kosten i forhold til tandstatus.
- I forbindelse med personlig pleje undersøges hele kroppen - hvordan ser huden ud, er der tryk, hævelser, blå mærker?
- Mental og fysisk tilstand: Har beboeren abstinenser?
- Fungerer fordøjelsen, obs ved toiletbesøg, obs især hos de beboere, der er i behandling med medicin, der virker forstoppende.

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 dagligt sikrer struktur og overblik i forbindelse med morgenmødet, hvor der udfyldes et planlægningskema. Heraf fremgår det, hvilke medarbejdere, der er ansvarlige for hvilke beboere, og hvordan de praktiske fælles opgaver er fordelt. Medarbejderne fortæller, at det i forbindelse med omorganiseringen er blevet mere naturligt at hjælpe hinanden på tværs af etagerne, f.eks. i forbindelse med sygdom. Medarbejderne beskriver, hvordan de undlader at tage telefonen, hvis den ringer på et uhensigtsmæssigt tidspunkt, men at arbejdstelefonerne generelt ikke opleves forstyrrende. Medarbejderne kan desuden redegøre for eget og kollegernes ansvars- og kompetenceområder i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Her fortæller medarbejderne, at de vil starte med at foretage en TOBS og herfra vurdere behovet for kontakt til sygeplejerske, læge eller akutteam. I forhold til sidstnævnte taler medarbejderne meget varmt omkring deres samarbejde med akutteamet, som de ofte henter god sparring hos i weekenderne, hvor der ikke er sygeplejersker på arbejde på plejehjemmet.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer et tilstrækkeligt dokumentationsgrundlag i forhold til den enkelte beboer, og de oplever, at de har tilstrækkelig tid til at udføre dokumentationsopgaven. Medarbejderne aftaler dagligt med kollegerne, hvis de har behov for dokumentationstid. Endvidere beskriver medarbejderne, hvordan de henter kompetent hjælp og støtte til dokumentationsarbejdet hos kolleger og udviklingsygeplejersken.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender VAR i forbindelse med udførelsen af sygeplejefaglige procedurer, såsom kateterpleje og måling af blodsukker. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de fremsøger instrukser og vejledninger på KK-intra, herunder bl.a. vejledninger til Cura.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange vedrørende plejen, ved ændringer i en beboers tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring, og at de kan redegøre for, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger på VAR og KK-intra.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan en god besøgsplan fremstår opdateret, og at den skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes igennem hele døgnet, og hvordan besøgsplanen skal kunne anvendes som et arbejdsredskab for medarbejdere, der ikke kender beboeren.

Medarbejderne opbygger besøgsplanen efter en fast skabelon med overskrifter, hvori der indføres oplysninger i relation til den enkelte beboer. Medarbejderne fremhæver særligt den individuelle tilgang til beboeren samt beboerens faste af-taler som væsentlige at få beskrevet.

Medarbejderne er desuden opmærksomme på at få henvist til relevante handlings-anvisninger, f.eks. vedrørende medicinadministration. Tilsynet får beskrevet en tjekliste, som medarbejderne udarbejder besøgsplanerne ud fra. Tjeklisten viser de faste overskrifter og eksempler på, hvilket oplysninger der er relevante at be-skrevet under hver overskrift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en særdeles tilfredsstillende måde.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

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

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Tine Chalmer Rasmussen
Forstander
Bryggergården

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.