



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Grønttorvets Fripleshjem

Uanmeldt ordinært tilsyn
Måned 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Interview med ledelse	7
3.2 Observationsstudier	8
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.....	22
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 tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



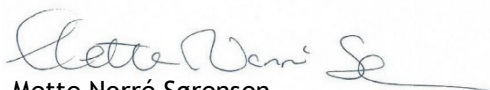
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Grønttorvets Friblejehjem, Værkstedsvej 5, 2500 Valby

Leder: Theis Liebach Smedegaard (Forstander er fraværende, grundet ferie)

Antal boliger: 66 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 27. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos otte beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en faglært medarbejder)

Tilsynsførende:

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Ligeledes vurderer tilsynet, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis foregår en venlig og respektfuld kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt. Hertil vurderer tilsynet, at begge observationsstudier er organiserede særdeles hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved begge aftensmåltider har et særdeles tilfredsstillende fokus på faktorer, der understøtter 'Det Gode Måltid'.

Det er tilsynets vurdering, at indsatsen ved måltiderne i meget tilfredsstillende grad udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, hvor beboerne får mulighed for at være aktivt deltagende. Dog observerer tilsynet i forbindelse med medicinadministration, at en medarbejder ikke udfører kontrol af medicinen, før den administreres til beboerne.

Endvidere vurderer tilsynet, at plejehjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Dertil vurderer tilsynet, at der er en god atmosfære og mange forskellige aktiviteter, som skaber livskvalitet og glæde blandt beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og værdig måde på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis, fraset en beboer, der ikke oplever at have indflydelse på sin egen hverdag. Ligeledes vurderes det, at beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager, og deres ønsker. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet, og at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, fraset to beboere, der oplever, at kvaliteten af den hjælp, de modtager, er varierende, hvortil den ene af beboerne ikke oplever, at aftaler overholdes.

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til habitus. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes af tilsynet, at medarbejderne kommunikerer på en særdeles tilfredsstillende måde med beboerne. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og imødekommende måde. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med tilbuddene af aktiviteterne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker tilfredshed med muligheden for socialt samvær i hverdagen.

Ligeledes vurderer tilsynet, at de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen. Endvidere vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever, at de kan komme med ønsker til menuen, fraset to beboere der ikke oplever, at de har indflydelse på maden. Ligeledes vurderer tilsynet, at alle beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever en god og hyggelig stemning ved måltiderne.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelser. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation til beboerne. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Endvidere vurderer tilsynet, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på særdeles tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger instrukser og vejledninger, herunder anvendelse af VAR.

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

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Bemærkninger: Tilsynet bemærker, at en medarbejder ifm. medicinadministration ikke udfører kontrol af medicinen, før den administreres til beboerne.	Anbefalinger: Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fastholdelsen på, at retningslinjerne for medicinadministration følges.
Tilsynet bemærker, at en beboer ikke oplever at have indflydelse på egen hverdag.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger en konkret beboers oplevelse af ikke at have indflydelse på egen hverdag.
Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at kvaliteten af den hjælp, de modtager, varierer, da den leveres af forskellige faste medarbejdere, dertil oplever en af beboerne, at aftaler ikke overholdes.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen afdækker de to beboeres oplevelse af vekslende variation i kvaliteten af den hjælp, de modtager, samt at aftaler ikke overholdes.
Tilsynet bemærker, at to beboere ønsker mere information om, hvorledes de får mere indflydelse på maden.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen undersøger to konkrete beboeres ønske om indflydelse på maden.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet fik ved sidste års tilsyn anbefalinger vedrørende kommunikation, håndtering af urent vasketøj, hygiejne, medarbejdernes kendskab og anvendelse af skabelon til indflytningssamtale, anvendelse af VAR-procedurer i praksis, dokumentation i døgnrytmeplanen samt medarbejdernes tilgængelighed for beboerne. Ledelsen fortæller, at der løbende arbejdes med at sikre en god kommunikation på plejhjemmet. Ledelsen fortæller ydermere, at der nu er indført morgenbriefing, hvor temaet kommunikation tit berøres. Ligeledes oplyser ledelsen, at kommunikation er med som en fast del af introduktionsprogrammet.</p> <p>Ledelsen oplyser, at plejhjemmet har udarbejdet arbejdsgange til håndtering af vasketøj i boligerne. Hertil beskriver ledelsen, at de arbejder med nærledelse, hvor lederne indgår i bed-side læring ift. de hygiejniske retningslinjer. Desuden beskriver ledelsen, hvordan retningslinjerne italesættes i det daglige arbejde. Ledelsen har ligeledes haft fokus på at ændre introduktionsprogrammet til nyan-satte, så de hygiejniske retningslinjer nu indgår som en fast del.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejhjemmet har arbejdet med at sikre, at medarbejderne altid er tilgængelige for beboerne. Ledelsen planlægger således, ifm. møder, at afdelingernes medarbejdere dækker ind for hinanden, hvorved det sikres, at der er synligt personale til stede i afdelingerne.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejhjemmet nu har fået en mere systematisk arbejds-gang ifm. indflytninger. Ledelsen har således sikret, at alle medarbejderne kender til skabelonen, der bruges ved indflytningssamtaler, samt at medarbejderne kan tilgå skabelonen på plejhjemmets fællesdrev.</p> <p>Endvidere beretter ledelsen, at der på faglige møder er undervist i anvendelse af VAR-portalen, samt at det er italesat, hvorledes medarbejderne kan tilgå VAR på deres tablets.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er stort fokus på den sundhedsfaglige dokumentation, herunder opdatering og udfyldelse af døgnrytmeplanerne. Der er nu faste arbejds-gange, så lederne i den daglige planlægning afsætter tid til dokumentation. Det er kontaktpersonerne, der er ansvarlige for, at døgnrytmeplanerne er udfyldt og opdaterede. Døgnrytmeplanerne opdateres minimum en gang om måneden og ved ændringer i beboernes tilstand.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen beskriver, hvordan der aktuelt er særligt fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditering, på medicin og vægtmåling. • Kvalitetssikring af dokumentationen. • Udarbejdelse af egne auditeringsskemaer. • Ledelsesmæssig understøttelse af fagligheden, også på tværs af afdelingerne. • Ledelsesnærvær i den daglige praksis. • UTH data og forebyggelse af infektioner.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis har arbejdet systematisk og målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt at de i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet er organiseret med forstander, tre teamledere, køkkenleder, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælper samt ufaglærte medarbejdere.

Ledelsen har et stort fokus på nærværende ledelse, så ledelsen er tæt på praksis og dagligdagen, og herved kan ledelsen understøtte medarbejdernes faglige udvikling.

Ledelsen beskriver, at der tidligere blev afholdt triageringsmøder dagligt på et kvarter, men at denne praksis er ændret til to gange om ugen af en halv times varighed, da der fagligt var behov for at gå mere i dybden ved møderne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen på særdeles tilfredsstillende vis og på en understøttende måde arbejder med kvalitetsarbejdet i organisationen.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne:

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Ledelsen har ingen specifikke ønsker for dagens tilsyn.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne:

Kommunikation

Data:Observationsstudie af aftenmåltid I:

Beboerne bydes velkommen til spisestuen af medarbejderne ved, at medarbejderne hilser på hver og en ved navns nævnelser. Der afspilles en rolig instrumental musik i baggrunden, som er afstemt og underbygger den hyggelige stemning i spisestuen. Beboerne ankommer drypvis, og de er alle samlet ved måltidets begyndelse. 21 beboere sidder fordelt ved fem borde. Medarbejderne sætter sig ved de beboere, der har brug for støtte under måltidet. Medarbejderne fører en venlig og imødekommende dialog med beboerne, og de er nærværende og interesserede

i beboernes velbefindende. Ved alle fem borde føres en livlig dialog beboerne imellem om hverdagsemner. Beboerne virker glade og tilfredse.

Observationsstudie af aftensmåltid II:

I takt med, at beboerne ankommer til køkkenalrummet, modtages de af en medarbejder med et smil og de tiltales ved navn. De ankomne beboere sætter sig sammen i en sofagrube. Beboerne taler sammen om blomsterbedene på terrassen, og der er en dejlig atmosfære. Der ankommer en medarbejder mere, som byder beboerne til bords.

Beboerne har en god fælles samtale om hverdagens aktiviteter og om blomsterbuketterne på bordet. Dialogen imellem beboerne understøttes af den tilstedeværende medarbejder, som med sit kropssprog signalerer åbenhed og nærvær. Der opleves en rar og munter stemning under måltidet, hvor det observeres, at medarbejderne og beboerne griner sammen. Der er en ligeværdig og respektfuld dialog, og beboerne virker trygge og glade for at spise i fællesskabet.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af aftensmåltid I:

Beboerne vælger selv, hvilket bord de vil sidde ved. Det opleves tydeligt, at beboerne sætter sig sammen med medbeboere, de kender, og som de ønsker at sidde sammen med. Beboerne får serveret færdigsmurt smørrebrød til aftensmad. Smørrebrødet er anrettet på mindre fade, så beboerne selv kan forsyne sig med det smørrebrød, de ønsker. En medarbejder går rundt til alle bordene og tilbyder beboerne vand eller saft. Det første glas skænkes af medarbejderen, hvor kanderne efterfølgende stilles på bordene, så beboerne selv kan skænke, hvis de ønsker mere drikke.

Observationsstudie af aftensmåltid II:

En medarbejder sætter fadene med smørrebrød på bordet, og medarbejderen præsenterer maden for beboerne. På bordet står ligeledes kander med kolde drikke, som beboerne selv kan forsyne sig fra. De fleste af beboerne forsyner sig selv med smørrebrød fra fadene, og de vælger selv, hvad de ønsker at spise. En enkelt beboer får hjælp til servering, og medarbejderen spørger, hvad beboeren ønsker. Beboerne kan løbende forsyne sig med smørrebrød fra fadene på bordet, og dette understøttes af medarbejderen, der sidder ved bordet.

Rehabilitering

Observationsstudie af aftensmåltid I:

Beboere, der kan, går selv ned til spisestuen, andre beboere bringes til spisestuen i kørestol af medarbejderne.

Smørrebrødet er serveret på fade, som beboerne selv kan tage af, og således inddrages de i aktivt at forsyne sig med smørrebrød. Ligeledes kan beboerne selv forsyne sig med drikke, idet der er små kander på bordene, som indbyder til, at beboerne aktivt deltager i at skænke drikkevarer i deres glas.

Observationsstudie af aftensmåltid II:

En medarbejder byder beboerne til bords, hvorefter beboerne selv indtager deres pladser. Medarbejderne serverer aftensmaden på fade, hvilket bevirker, at beboerne deltager aktivt ved at forsyne sig fra fadene, ligeledes kan beboerne selv forsyne sig med drikke fra kanderne på bordet. Beboerne rækker både kander og fade videre til medbeboerne ved bordet. Alle beboerne kan selvstændigt indtage deres måltid, dog med undtagelse af en enkelt beboer, der får let støtte til udskæring, hvorved beboeren selvstændigt kan indtage sit måltid.

Beboerne er ligeledes aktive og deltagende i indsamlingen af det brugte service, der ved fællesskab samles i den ene ende af bordet.

En medarbejder afrydder bordet for service, og medarbejderen motiverer en beboer til at hjælpe til. Beboeren går herefter selvstændigt i gang med at skylle servicen og sætte det i opvaskemaskinen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudierne på særdeles tilfredsstillende vis foregår en venlig og respektfuld kommunikation med beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboernes autonomi og selvbestemmelse sikres, og at medarbejderne har fokus på at inddrage beboernes ressourcer aktivt.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af aftenmåltid I:

Aftenmåltidet er tilrettelagt hensigtsmæssigt. Servicen er gjort klar på et rullebord, og bordene dækkes af medarbejderne, kort før maden serveres. Der er en klar rollefordeling mellem de tre medarbejdere, så to medarbejdere serverer maden og servicerer bordene, mens den tredje medarbejder klargør frugt og kage samt laver kaffe klar til senere servering. Rammerne for måltidet er rolige, og det skaber et godt grundlag for måltidet, hvor der ligeledes ikke forekommer unødige forstyrrelser.

Observationsstudie af aftenmåltid II:

En medarbejder har dækket bordet med servietter, bestik, service og kander med kolde drikke. Da beboerne er ankommet til køkken-alrummet, byder medarbejderen beboerne til bords. Imens klargør en anden medarbejder en vogn med mad og drikke til de beboere, der spiser i boligerne, hvilket medarbejderen herefter går rundt med. Den tilstedeværende medarbejder sætter fadene med smørrebrød på bordet, og medarbejderen sætter sig efterfølgende ved bordet. Der ryddes først af, da alle er færdige med at indtage deres måltid. En medarbejder og en beboer afrydder bordet, og service sættes over på køkkenbordet. Beboerne sidder fortsat ved bordet, og der er klargjort et rullebord med kaffe, kage og service. Beboerne bydes på kaffe ved sofagruppen, hvor der tændes for TV-avisen, som beboerne ønsker at se sammen.

Der er før måltidets start en kort koordinering af opgaverne mellem de to medarbejdere. Det opleves tydeligt på rollefordelingen under måltidet, idet den ene medarbejder er nærværende ved bordet, mens den anden medarbejder tager sig af øvrige opgaver. Måltidet afvikles på en stille og rolig måde, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at begge observationsstudier er organiseret særdeles hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige forstyrrelser. Ydermere er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ved begge aftensmåltider har et særdeles tilfredsstillende fokus på faktorer, der understøtter 'Det Gode Måltid'.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af aftensmåltid I:</u> En medarbejder klargør en rullevogn med to mindre skraldespande. Medarbejderen går rundt mellem bordene og fjerner urent service. Medarbejderne udfører de praktiske opgaver efter de faglige retningslinjer. <u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Bordet er klargjort og dækket, før måltidet startes. Efter måltidet afrydder en medarbejder, sammen med en beboer, den brugte service. Opvasken skylles af og sættes i opvaskemaskinen, og ligeledes håndteres affald i skraldespand i køkkenet. De praktiske opgaver i forbindelse med måltidet udføres efter de faglige retningslinjer.
---------------------------------	--

Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af aftensmåltid I:</u> Alle beboere spiser deres aftensmad selv. En medarbejder udleverer medicin til beboerne. Medarbejderen går rundt mellem beboerne og uddeler medicin uden først at have kontrolleret på en tablet, om der er overensstemmelse mellem antal tabletter i dosisæsken og på medicinlisten. <u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Ikke relevant.
----------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indsatsen ved måltiderne i meget tilfredsstillende grad udføres i overensstemmelse med relevante faglige retningslinjer, hvor beboerne får mulighed for at være aktivt deltagende. Dog observerer tilsynet, i forbindelse med medicinadministration, at en medarbejder ikke udfører kontrol af medicinen, før den administreres til beboerne.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Plejehjemmets fællesarealer fremstår alle steder rene og ryddelige. På fællesarealerne er der indrettet hyggelige områder med sofaer, lænestole, tv og reoler med bøger og spil, der er afstemt til målgruppens behov. Områderne indbyder til socialt samvær og hjemlig hygge, og de anvendes på tilsynsdagen bl.a. til højtlesning. Afdelingernes fællesarealer har køkkenalrum, hvor der observeres spiseborde og stole i mindre grupper, hvor beboerne indtager deres måltider. Overalt på fællesområder er der planter, og på bordene står der vaser med mindre blomsterbuketter. Det observeres, at alle beboerne mødes på en rolig og ligeværdig måde. Medarbejderne hilser imødekommende på beboerne, og der observeres en respektfuld og venlig kommunikation med beboerne fra medarbejderne.
-------------------------------	--

Sociale aktiviteter	<p>Plejhjemmet har en oversigt over de tilbudte aktiviteter hængende synligt og tilgængeligt på fællesarealerne. På tilsynsdagen var der planlagt tur til en medarbejders have, men denne blev dog aflyst, grundet vejret. I stedet blev der hygget med kage, vin og musik i plejhjemmets festsal på øverste etage. Det observeres, at medarbejderne hjælper og støtter beboerne til at deltage i aktiviteten, som efterfølgende bliver italesat af beboerne som et dejligt arrangement.</p> <p>I en afdeling er der højtlesning, hvor der i et fællesrum er samlet en stor gruppe beboere. Beboerne har alle fået skænket kolde drikke, som de kan indtage under højtlesningen.</p> <p>Det observeres, at flere af beboerne senere under aftensmåltidet taler om højtlesningen, og de er spændte på, hvilken bog der næste gang er højtlesning fra. En beboer oplyser til tilsynet, at hun ikke kan huske, hvad der er blevet læst, men beboerne deltager, fordi det er så hyggeligt.</p> <p>I en anden afdeling sidder en gruppe beboere foran tv'et og ser Columbus, der er ro i lokalet, og alle er meget optagede af at følge med i serien.</p> <p>I køkken-alrummene observeres der flere steder mindre grupper af beboere, som sidder og taler sammen, før de sætter sig til bords. Der observeres ligeledes, medarbejdere, der sidder sammen med beboere og taler om dagen aktiviteter.</p> <p>Efter aftensmaden observerer tilsynet, at der i en dagligstue sidder mange beboere samlet til aftenkaffe og kage, mens de ser fjernsyn.</p>
---------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejhjemmets fællesarealer og fysiske indretning på særdeles tilfredsstillende vis indbyder til og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Dertil vurderer tilsynet, at der er en god atmosfære og mange forskellige aktiviteter, som skaber livskvalitet og glæde blandt beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og værdig måde på fællesarealerne.

3.3 Interview med borgere

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

Emne: Livskvalitet og tryghed	Data: Tilsynet har udvalgt otte beboere til interview. Beboere fortæller, at de har det godt, og at de føler sig trygge ved at bo på plejhjemmet. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har det rigtigt godt, og jeg er tryk her'</i>. • <i>'Her har jeg det godt, jeg får jo serveret mad og ordnet vasketøj'</i>. • <i>Jeg har fået det meget bedre, efter at jeg er flyttet, jeg er meget glad for at være her'</i>.
---	---

Selvbestemmelse	<p>Syv ud af otte beboere oplever, at de bestemmer over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag. En beboer oplever ikke at have indflydelse på sin egen hverdag, idet beboeren oplever, at dagen er planlagt og forudbestemt, uden at beboeren er medbestemmende.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har masser af indflydelse på min hverdag'.</i> • <i>'Ja, jeg kan gå ind til mig selv, når jeg vil'.</i> • <i>'Det går sådan set meget godt, ja indflydelse har jeg da'.</i>
-----------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet på meget tilfredsstillende vis. Fraset en beboer, der ikke oplever at have indflydelse på sin egen hverdag.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>To ud af otte beboere klarer selv den personlige pleje, seks beboere får hjælp til personlig pleje, og de oplever, at de får den hjælp, de har brug for. Fire ud af de seks beboere oplever, at hjælpen er af en god kvalitet. To beboere oplever, at kvaliteten er svingende, da hjælpen leveres af forskellige faste medarbejdere, og beboerne oplever, at medarbejderne ikke altid kender til, hvorledes hjælpen skal udføres. De seks beboere, der modtager hjælp, oplever, at medarbejderne støtter dem i at anvende egne ressourcer og derved at fastholde deres funktionsniveau.</p> <p>Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg får hjælp hver morgen og det er en god hjælp'.</i> • <i>'Jeg får lidt hjælp til bad. Hjælpen er perfekt'.</i> • <i>'Ja, jeg gør det meste selv, medarbejderne skaber tryghed, så jeg ikke falder'.</i> <p>På spørgsmålet om beboerne er bekendt med, hvem de vil tage fat i, hvis de vil klage, svarer alle otte beboere, at de vil henvende sig til en leder. Alle beboerne pointerer dog, at de ikke har noget at klage over.</p>
<p>Observation</p>	<p>Alle otte adspurgte beboere fremstår velsoignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og habitus. Beboernes hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket ligeledes observeres i beboernes boliger, der også fremstår rengjorte og ryddelige.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>To ud af otte beboere klarer selv den personlige pleje. Fire beboere, der modtager hjælp og støtte til pleje, oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer og hjælper dem, og at medarbejderne lytter til deres ønsker. Ligeledes oplever de fire beboere, at der bliver fulgt op på aftaler.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er for det meste min kontaktperson, der kommer'.</i> • <i>'Jeg får hjælp til alle ting, jeg behøver ikke at gøre noget'.</i>

- *'Ja, jeg skal bare sige det, så får jeg hjælp, de lytter til en'.*

Dog oplever to beboere ikke kontinuitet, idet der kommer mange forskellige faste medarbejdere, og beboerne oplever, at der bliver byttet rundt på medarbejderne, hvilket den ene beboer også oplever er årsagen til, at de aftaler, beboeren har lavet med medarbejderne, ikke overholdes.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever sammenhæng mellem den hjælp, de modtager, og deres ønsker. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever kontinuitet, og at de er tilfredse med kvaliteten af den hjælp, de modtager, fraset to beboere, der oplever, at kvaliteten af den hjælp, de modtager, er varierende, hvortil en af beboerne ikke oplever, at aftaler overholdes.

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår veltilpasse og velsoignerede, svarende til habitus. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboernes boliger observeres ryddelige og rengjorte, ligesom beboernes hjælpemidler også fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne:

Kontakten til medarbejdere

Data:

Alle otte beboere oplever, at medarbejderne er søde og flinke, og de oplever ligeledes, at medarbejderne taler pænt og ordentligt til dem. Beboerne oplever endvidere, at medarbejderne respekterer deres privatliv.

Beboerne siger bl.a.:

- *'De taler pænt og ordentligt'.*
- *'De er søde og taler pænt, jeg taler pænt til dem, og det kommer retur'.*
- *'De er alle søde og rare, og de har respekt for mit liv'.*
- *'Ja, de er meget flinke alle sammen'.*

Muligheder for at være social

De otte adspurgte beboere deltager i få eller alle aktiviteter, alt efter eget ønske. Beboerne giver udtryk for, at de er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter samt hyppigheden af disse. De otte beboere fortæller alle, at de oplever god mulighed for socialt samvær med de andre beboere.

Beboerne fortæller:

- *'Ja, jeg deltager i aktiviteter, og jeg har lige fået en aktivitets seddel'.*
- *'Jeg går i kirke hver søndag med en af mine naboer'.*
- *'Jeg deltager i meget, der er mange så muligheder for aktiviteter'.*
- *'Ja, jeg har mulighed for at være sammen med de andre, men jeg savner min kone'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer på en særdeles tilfredsstillende måde med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og imødekomende måde. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med tilbuddene af aktiviteterne. Hertil vurderer tilsynet, at beboerne udtrykker tilfredshed med muligheden for socialt samvær i hverdagen.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Alle otte beboere er tilfredse med variationen og kvaliteten af maden. Seks beboere oplever, at de har indflydelse, og at de kan komme med ønsker til maden. To beboere fortæller, at de ikke ved, hvordan de kan få indflydelse på maden. Begge beboere udtrykker ønske om at få information om, hvordan de kan komme med ønsker til maden, idet de ikke er bekendt med beboermøderne. Alle otte beboere spiser sammen med medbeboere til måltiderne, og beboerne oplever alle, at det er hyggeligt, og at der er en god stemning ved måltiderne. Beboerne siger: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er meget god mad, frisk brød kommer de også med, det er lækkert'.</i> • <i>'Det er rigtig god mad, både frokost og aftensmad'.</i> • <i>'Jeg spiser ude, og det er hyggeligt sammen med de andre'.</i> • <i>'Ønsker til maden kan vi bare fortælle til madmor'.</i>
---------------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de adspurgte beboere oplever at være meget tilfredse med maden samt kvaliteten og variationen. Endvidere vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever, at de kan komme med ønsker til menuen, fraset to beboere, der ikke oplever, at de har indflydelse på maden. Ligeledes vurderer tilsynet, at alle beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever en god og hyggelig stemningen ved måltiderne.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne: Fokus i kvalitetsarbejdet	Data: Medarbejderne fortæller, at der er fokus på dokumentationen. En medarbejder fortæller, at medarbejderne er undervist i Nexus, og at undervisningen har været lærerig og meningsskabende. Hertil arbejdes der med observationer af beboernes tilstand med fokus på sygdom og medicin. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet har arbejdet med et større fokus på måltiderne, hvilket har omhandlet rammerne for måltidet og stemningen ved måltiderne, og hertil nævner medarbejderne, at de arbejder med at have madpiloter. Madpiloterne tager sig af servering, så de øvrige medarbejdere kan sidde ved beboerne og sikre dialogen. Medarbejderne oplyser, at der afholdes beboermøder, hvor der sikres inddragelse af beboernes ønsker til mad og måltider, herunder ønsker til menu. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der arbejdes med fokus på småtspisende beboere med bl.a. fokus på vægt og mellemmåltider.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: Medarbejderne beskriver, at de med udgangspunkt i respekt og ligeværdig kommunikation med beboerne vægter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empati og anerkendende tilgang i samtalen. • Individuel tilgang og at agere i forhold til beboernes følelser. • At være lyttende og imødekommende i forhold til beboernes ønsker. • At skabe tillid i samtalen og relationsdannelse. • At anvende øjenkontakt. • At tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer. <p>Medarbejderne beskriver desuden, at de arbejder med at optimere kommunikationsformen i forhold til beboere med demenssygdom og med psykisk sygdom, hvor sammensætning af både verbal og nonverbal kommunikation er vigtige redskaber for at kunne målrette kommunikationen til denne gruppe. Hertil beskriver medarbejderne, at de har mulighed for at få faglig sparring af kollegaer og lederne. En medarbejder siger, at det er godt med forskellige faglige kompetencer, så alle kan supplere hinanden.</p>
<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de inddrager beboerne i planlægning af hverdagen, ligeledes at de lægger stor vægt på at høre, hvad beboerne har af behov og ønsker for dagen. Medarbejderne fortæller, at der afholdes indflytningssamtale med beboeren, hvor familien også inddrages. Til indflytningssamtalen spørges der ind til beboerens vaner og ønsker og særlige opmærksomheds punkter, og ligeledes spørges der ind til sygdom og medicin, så der afstemmes gensidige forventninger. Det er primært sygeplejerskerne, der afholder indflytningssamtalen sammen med kontaktpersonen.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med klippekortsordningen, og de beskriver, at anvendelsen både er til individuelle og fælles aktiviteter. Her nævner medarbejderne bl.a., at der planlægges indkøbsture og ture ud af huset, hvilket er beboernes fortrukne ønsker.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de i det daglige arbejder med den rehabiliterende tilgang ved at motivere beboerne til at medvirke aktivt med det, de kan. Medarbejderne nævner, at de inddrager beboerne i bl.a. den daglige pleje og ved måltiderne, så de bruger deres ressourcer, så de bevarer deres selvstændighed. Her beskriver medarbejderne også anvendelse af guidning og motivation, som vigtige grundelementer for at kunne arbejde rehabiliterende.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne fortæller, hvordan de opnår viden om beboernes ønsker til livets afslutning gennem samtaler med egen læge, og ligeledes inddrages pårørende også. Ydermere redegør medarbejderne for, hvor de kan finde information om beboernes stillingtagen til livsforlængende behandling i Nexus.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at de har et godt tværfagligt samarbejde på plejehjemmet alle faggrupper imellem, herunder husets læge. Medarbejderne oplyser, at plejehjemmets fysioterapeut screener alle beboerne, og resultaterne drøftes på bl.a. på tværfaglige møder.</p>

Medarbejderne fortæller, at hvis der er behov for terapeutbistand, ved f.eks. genoptræning efter indlæggelse, modtager beboerne genoptræningsforløb, og oplysninger fremsøges i Nexus.

Medarbejderne nævner, hvorledes de er opmærksomme på ændringer i beboerens tilstand, som bl.a. drøftes på de daglige morgenmøder og på triageringsmøderne. På triageringsmøder triageres beboeren, og alle faggrupper arbejder sammen om indsatsen for beboeren, og hvis det er aktuelt, inddrages lægen. Medarbejderne oplyser, at beboerne altid inddrages, hvilket ligeledes gælder de pårørende. I forbindelse med beboerforløb støtter medarbejderne hinanden kollegialt, og de bruger de daglige møder til at få sparring.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation til beboerne. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne fortæller, at de gennem kontinuitet og faste rammer, herunder kontaktpersonsordning, skaber genkendelighed og relationer, som danner rammen om tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil nævner medarbejderne:

- At være nærværende og aktivt lyttende.
- At udvise empati.
- At støtte beboeren i at føle sig hjemme.
- At støtte beboeren med at deltage i det sociale fællesskab.

En medarbejder fortæller endvidere, at det gode samarbejde imellem medarbejdere altid vil have en positiv indvirkning på beboerne.

Medarbejderne beskriver, at de arbejder forebyggende, og dette gælder både relateret til infektioner, fald og sår. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvad de er opmærksomme på, bl.a. lugt, smerter, ansigtsfarve, mimik, adfærd og observationer af huden.

Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske principper, herunder korrekt brug af værnemidler, i forbindelse med personlige hygiejne.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p>Emne: Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p>Data: Medarbejderne fortæller, at der ved behov for at arbejde uforstyrret ved plejeopgaver, er mulighed for individuelle aftaler, hvor der ikke medbringes telefon under plejen. Medarbejderne nævner ligeledes, at behovet for at arbejde uforstyrret ved plejen altid italesættes til morgenmøderne. Medarbejderne beskriver, hvorledes de agerer, hvis der opstår ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne vil henholdsvis kontakte en social-og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Ligeledes vil de, afhængig af situationen og behovet, også kontakte en læge. Medarbejderne vil ligeledes sikre alle vagttag ved at orientere og dokumentere i Nexus samt drøfte observationer på triageringsmøderne.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at lederen udarbejder et opgaveskema, hvor alle dagens opgaver er planlagt. I den forbindelse bliver der hver dag planlagt fast tid til dokumentation, så der er skabt mulighed for, at medarbejderne kan dokumentere uforstyrret. Medarbejderne fortæller, at de har rig mulighed for at få sparring til dokumentationen af kollegaerne og leder.</p>
<p>Instrukser, vejledninger og procedurer</p>	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder vejledning og instrukser på plejehjemmets drev, som de kan tilgå på PC. Plejehjemmet udarbejder selv instrukser og vejledninger, idet de teknisk ikke kan tilgå Københavns Kommunes intranet. Medarbejderne redegør endvidere for, at de anvender VAR ifm. udførelse af sygeplejefaglige- og plejeopgaver.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på særdeles tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger instrukser og vejledninger, herunder anvendelse af VAR.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

<p>Emne: Besøgsplan</p>	<p>Data: Plejehjemmet arbejder i journalsystemet Nexus, hvor de arbejder med døgnrytmeplaner. Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanerne er inddelt i vagttag og med faglige overskrifter. Medarbejderne redegør for, hvorledes det sikres, at døgnrytmeplanerne er hand- levejledende og individuelt beskrevet, så det ses, hvad der er vigtigt for den enkelte beboer. En medarbejder siger, der skal stå alt, hvad de skal hjælpe beboeren med, fra de går ind ad døren til de går ud igen. Medarbejderne beskriver, at ved ændringer i beboernes behov, opdateres døgnrytmeplanen straks, ellers opdateres den fast en gang om måneden. Hertil oplyser medarbejderne, at kontaktpersonen er ansvarlig for dokumentation i døgnrytmeplanen.</p>
------------------------------------	--

Handlingsanvisninger

Plejhjemmet arbejder i journalsystemet Nexus, hvor de arbejder med døgnrytmeplanen. Nexus er opbygget på anden vis end CURA, og der fremgår bl.a. ikke klippekort som en obligatorisk handleanvisning på SEL-området. Dog kan medarbejderne redegøre for, hvorledes de arbejder med oprettelse af handleanvisninger på SUL-området, og de nævner fx medicin og inhalationspræparater.

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Data:

Observationer fra tilsynet er allerede drøftet og beskrevet i ovenstående beskrivelser.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

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

2 - Meget tilfredsstillende

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

3 - Tilfredsstillende

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

4 - Mindre tilfredsstillende

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

5 - Ikke tilfredsstillende

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

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

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

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

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

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

BDO har ikke modtaget hørings svar inden for tidsfristen.

Om BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

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

