



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Kastanjehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn
Juni 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	19
4.1 Formål	19
4.2 Metode.....	19
4.3 Vurderingsskema	20
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	21
5. Yderligere oplysninger	21
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	22
Om BDO.....	23

Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



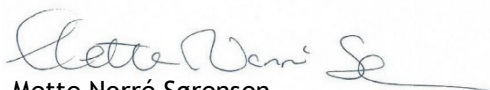
Birgitte Hoberg Sloth

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: Plejehjemmet Kastanjehusene, Alléen 2, 2200 København N

Leder: Annegerd Birk Sørensen

Antal boliger: 91 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 20. juni 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

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 plejehjemmet har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra seneste tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for at arbejde med det gode måltid og med de hygiejniske retningslinjer. Dertil er det tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter det løbende kvalitetsarbejde.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

Det er tilsynets vurdering, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie, da medarbejderen ikke skifter handsker korrekt mellem plejopgaverne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Ligeledes vurderer tilsynet, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en god og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at der i et tilfælde udveksles personfølsomme oplysninger i en telefonsamtale på fællesarealerne.

Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Hertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at hjælpemidlerne generelt fremstår rengjorte, fraset en kørestol, som trænger til at blive rengjort.

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

Endvidere vurderer tilsynet, at beboerne oplever meget tilfredsstillende forhold vedrørende mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen. Dog vurderer tilsynet, at en beboer udtrykker utilfredshed med særligt aftensmaden. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne generelt har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, fraset enkelte beboere, der ikke oplever at have indflydelse på maden. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, fraset tre beboere, der oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog, og at måltiderne derved er meget stille, hvilket beboerne godt kunne ønske sig anderledes.

Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for enkelte emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på et lidt usikkert grundlag kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med støtte fra tilsynet kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Hertil vurderer tilsynet, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner 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:

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne i to tilfælde ikke følger de hygiejniske retningslinjer.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat fastholder arbejdet med at sikre, at medarbejderne følger de hygiejniske retningslinjer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en medarbejder drøfter personfølsomme oplysninger, omhandlende en beboer, i telefonen på fællesarealerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne har kendskab til, at telefonsamtaler vedrørende beboerne ikke bør foregå på fællesarealerne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en kørestol ses utilstrækkeligt rengjort.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgange for renhold af hjælpemidler.</p>
<p>Tilsynet bemærker vedrørende mad og måltider, at</p> <ul style="list-style-type: none"> • en beboer er utilfreds med aftensmåltidet. • tre beboere ikke oplever, at de har indflydelse på maden. • tre beboere oplever begrænset dialog og stilhed under måltiderne. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat fastholder fokus på at øge beboernes tilfredshed med maden og beboernes indflydelse på maden samt rammerne under måltiderne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne generelt fremtræder lidt usikre i forbindelse med medarbejder interviewet, og at de ikke i alle tilfælde udviser en faglig forståelse for temaerne.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med at udvikle medarbejdernes farlige refleksionsniveau.</p>

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn	Data: Plejehjemmet Kastanjehusene modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger på hygiejne, indretning af fællesarealer og det gode måltid. Ledelsen fortæller, at der arbejdes løbende med, at medarbejderne følger de hygiejniske retningslinjer, dels ved at gennemgå de hygiejniske retningslinjer på personalemøder samt italesættelse i det daglige arbejde. Der arbejdes med at opnå psykologisk tryghed hos medarbejderne, så de kan intervenere med hinanden, hvis de oplever, at de hygiejniske retningslinjer ikke følges. Ledelsen oplyser, at der fortsat arbejdes med at indrette fællesarealer, primært i det ene hus. Plejehjemmet arbejder målrettet med maden og måltiderne, idet der fornyeligt er afsluttet et forløb med Meyers Madhus. I forlængelse af dette forløb har ledelsen, sammen med plejehjemmets ernæringskoordinator, udarbejdet en handlingsplan med tiltag. Her nævner ledelsen bl.a. rammen for måltidet, anretning, servering og bordopdækning. Ligeledes er ledelsen meget opmærksomme på, at der generelt er meget stille ved måltiderne, og at der overvejes afprøvning af tilpasset baggrundsmusik ved måltiderne. Ledelsen tilkendegiver, at det er svært at gøre alle tilfredse, og at de nok bedre ville kunne tilgodese flere af beboernes ønsker med eget produktionskøkken.
---	---

Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Ledelsen oplyser, at der har været påbud fra Styrelsen for Patientsikkerhed i forhold til medicinområdet og den sundhedsfaglige dokumentation. Hertil oplyser ledelsen, at de arbejder fokuseret på at sikre den røde tråd i journalerne. Ledelsen beskriver i forlængelse heraf, at medarbejderne undervises i dokumentation, herunder medicindokumentation, samt i opgaveløsning ift. kompetencer. Ledelsen oplyser, at der i forbedringsarbejdet ligeledes er fokus på den sundhedsfaglige dokumentation og medicinen. Dette sker bl.a. med PDSA afprøvning i afdelingerne på baggrund af data fra auditeringer. Ledelsen beskriver, at der ligeledes fortsat arbejdes med pårørendesamarbejdet og kontaktpersonens rolle. Hertil nævner ledelsen, at der efter sommerferien opstarter feedback-interviews med beboerne. Endvidere oplyser ledelsen, at de afprøver en tilrettet skabelon til indflytningsamtalen, der nu indeholder spørgsmål til beboerens hverdag, og ikke kun til praktiske opgaver ifm. indflytning.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet meget tilfredsstillende og målrettet med anbefalingerne fra seneste tilsyn. Det er dog tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for at arbejde med det gode måltid og med de hygiejniske retningslinjer.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Plejehjemmet er organiseret med forstander, kvalitets-og udviklingssygeplejerske, tre afdelingsledere, uddannelsesansvarlig sygeplejerske, teamkoordinatorer samt en nyansat sygeplejerske med tværgående funktion. Ledelsen oplyser, at afdelingslederne er forholdsvis nye i stillingerne, så der arbejdes med at styrke lederrollen og ledergruppen som helhed. Plejehjemmet arbejder med forbedringsarbejder, herunder kvalitetsarbejdet. Forbedringsmøderne afholdes i fast kadence både tværgående og i afdelingerne. Der arbejdes fortsat med triagering i forbindelse med tavlemøder, der afholdes hver morgen i alle afdelingerne.
---	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne: Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Data: Ledelsen har ikke ønsker til særligt fokus.
--	---

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, og træder herefter ind i beboerens bolig. Medarbejderen går hen til sengen og stryger nænsomt beboerens arm, mens medarbejderen siger godmorgen til beboeren, hvilket beboeren reagerer positivt på ved at slå øjnene op og smile til medarbejderen. Medarbejderen taler i en venlig og respektfuld tone samt tiltaler beboeren ved navn. Medarbejderen benytter sig af et imødekomende kropssprog og smil. Under plejen føres dialogen mellem medarbejderen og beboeren om hverdagssemer, hvor beboerens fremskridt omtales og anerkendes. Medarbejderen er nærværende, og medarbejderen giver sin fulde opmærksomhed til beboeren. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser på beboeren, og beboeren tiltales ved navn. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren, og aflæser derved beboerens kropssignaler og re-
-------------------------------	---

spondere på disse. Medarbejderen og beboeren kender hinanden godt, og uden så mange ord går medarbejderen i gang med de aftalte opgaver.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens ønsker og vaner. Beboeren ønsker at blive vækket på et fast tidspunkt, hvilket medarbejderen imødekommer. Medarbejderen fortæller løbende om sine handlinger for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes ved at afvente et ja fra beboeren. Medarbejderen inddrager beboeren i valg af tøj.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, og medarbejderen afventer beboerens tilkendegivelse og accept, inden handlingen udføres. Dette observerer tilsynet ved, at medarbejderen har øjenkontakt og afventer, at beboeren svarer 'ja' eller nikker med hovedet, hvilket virker til at passe godt med beboerens ønske om, at få plejen overstået hurtigt og effektivt. Beboeren tilkendegiver at være sulten, hvilket medarbejderen anerkender og understøtter ved at spørge ind til beboerens ønske til morgenmad. Beboeren tilkendegiver, på vej ud af boligen, et ønske om et stykke chokolade fra en skål på bordet. Medarbejderen giver beboeren chokoladen, hvilket beboeren udtrykker tilfredshed med ved at smile til medarbejderen.

Rehabilitering

Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:

Den personlige pleje udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Beboeren har mange ressourcer, trods senfølger fra tidligere sygdom, og medarbejderen støtter beboeren i at udføre forflytninger og store dele af den personlige pleje selv. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og medarbejderen roser beboerens fremskridt. Beboeren virker stolt og tilfreds over egen indsats.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis gennem verbal og fysisk guidning, idet beboeren har svært ved koordinering af bevægelser, grundet sin sygdom. Medarbejderen udfører plejen med et rehabiliterende fokus, og medarbejderen inddrager beboeren i forflytninger, påklædning og dele af den øvre pleje. Medarbejderen anerkender og roser beboerens indsats undervejs, hvilket beboeren responderer på ved at svare 'ja' og smile.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne er en særdeles respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboerne. Det vurderes ligeledes, at beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboernes funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen orienterer sig på badeværelset, og hun sikrer sig, at alle remedier er til stede. Medarbejderen inddrager beboeren i planen for plejen ved at orientere beboeren om, hvad der skal ske. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, som er tilpasset beboerens ressourcer og behov, herunder at beboeren kan varetage dele af plejen selv. Der forekommer ingen unødige afbrydelser. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejder forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på en plejevogn, poser til affald og urent linned placeres inden for rækkevidde. Medarbejderen sikrer sig, at sengen er løftet til en god arbejdshøjde. Beboeren får hjælp til nedre pleje og påtagning af ble, bukser og sko i sengen. Medarbejderen støtter beboeren over i en kørestol, og herefter køres beboeren ud på badeværelset. På badeværelset får beboeren hjælp til øvre pleje, tandbørstning og påtagning af undertrøje og bluse. Medarbejderens telefon ringer en del, dette påvirker dog ikke beboeren eller medarbejderen. Medarbejderen tilpasser tempoet til beboerens vaner og behov, og plejen gennemføres ud fra en velorganiseret og hensigtsmæssig rækkefølge.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudierne sikrer en særdeles hensigtsmæssig organisering af støtten til personlig pleje.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen inddrager beboeren i udførelsen af de praktiske opgaver ved at spørge beboeren om lov til at rede sengen, mens beboeren er på badeværelset. Medarbejderen håndterer vasketøj og affald fagligt korrekt. <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. Før beboeren kommer over og sidde i kørestolen, har medarbejderen rengjort kørestolen. Medarbejderen håndterer affald og urent linned, hvilket stilles klar til at medtage, når boligen forlades. Øvrige opgaver, såsom oprydning og udluftning, varetages efter tilsynet har forladt boligen. Medarbejderen udfører de praktiske opgaver på faglig korrekt vis og efter de hygiejniske retningslinjer.
Personlig støtte og pleje	<u>Observationsstudie af let personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren hjælpes på med bukser, sko og strømper i sengen, og derefter forflytter beboeren sig selv til kørestolen. Beboeren kører selv ud på badeværelset. Medarbejderen minder beboeren om toiletbesøg, og beboeren forflytter sig selv på toilettet. Medarbejderen lader kortvarigt beboeren sidde alene på badeværelset.

set. Medarbejderen vasker efterfølgende beboeren forneden, mens beboeren er stående ved toilettet. Beboeren sætter sig i kørestolen igen, og beboeren kører hen foran håndvasken, hvor beboeren selv vasker sig for oven, udfører mundpleje samt tager deodorant på. Medarbejderen hjælper beboeren med at få bluse på. Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og medarbejderen varetager skift af handsker gennem forløbet. Dog observerer tilsynet, at medarbejderen ikke skifter handsker straks efter, at beboeren er blevet vasket forneden, hvorved håndtag på kørestolen berøres med urene handsker. Der udføres korrekt håndhygiejne mellem handske skift.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker. Beboeren vaskes for nederen i sengen efter de hygiejniske retningslinjer. Lagnet er lidt fugtigt, og det fjernes, før beboeren vaskes. Medarbejderen vasker beboeren godt, og det sikres, at beboerens hud er ren og tør. Beboeren får hjælp til påtagning af ble, bukser, strømper og sko i sengen, og beboeren støttes herefter i forflytning til kørestol. Medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset, og her hjælpes beboeren med øvre pleje, tandbørstning, og håndvask.

Beboeren får hjælp med at få undertrøje og bluse på samt hjælp til at rede håret. Medarbejderen udfører håndhygiejne mellem handskeskift samt inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Beboeren køres herefter til fællesspisestue. Medarbejderen serverer morgenmad for beboeren, og medarbejderen administrerer medicin til beboeren efter de faglige retningslinjer.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke overholdes i det ene observationsstudie, da medarbejderen ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne:

Fællesarealer

Data:

På plejehjemmets tre afdelinger observeres en hjemlig og hyggelig indretning. Hertil ses det, at der er indretning med mindre sofaarrangementer, som fremstår indbydende til hyggeligt samvær foran fjernsynet. Afdelingens spisestuer fremstår med en indbydende indretning med mindre bordgrupper og blomster på bordene.

I de tidlige morgentimer observeres der flere spisestuer, hvor der ses beboere, som sidder og spiser morgenmad. I samtlige spisestuer observeres en hyggelig stemning samt en god og respektfuld dialog mellem beboere og medarbejdere.

Tilsynet observerer, at en medarbejder fører en telefonsamtale på fællesarealerne, hvor der udveksles personfølsomme data vedrørende en beboer i andre beboeres påhør.

Sociale aktiviteter

På alle afdelinger ses tydelige informationer om aktiviteter i opslag på gangene samt i elevatoren, ligeledes observeres ugens aktivitets oversigt i flere af

beboernes boliger. I flere af afdelingerne observeres mindre aktiviteter og interaktioner, som er i gang, hvor fx aktivitetsmedarbejderne sidder sammen med beboerne og fører en dialog, og her opleves en god atmosfære.

Tilsynet observerer ligeledes, ifm. besøg hos en beboer, en medarbejder i dialog med beboeren. Beboeren spørges ind til ønske om at deltage i eftermiddagens gudstjenesten. I haven, foran den ene afdeling, ses flere beboere samlet til stollegymnastik. Enkelte beboere tilkendegiver, at de skal ned i haven og indtage deres frokost. Senere på dagen observerer tilsynet flere beboere, der sidder og indtager deres frokost i haven.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer på meget tilfredsstillende vis indbyder og understøtter muligheden for sociale aktiviteter og samvær. Ligeledes vurderer tilsynet, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis. Det vurderes ligeledes, at der generelt foregår en god og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne på fællesarealerne. Dog vurderer tilsynet, at der i et tilfælde udveksles personfølsomme oplysninger i en telefonsamtale 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 taler med otte beboere.

Alle beboerne beskriver at være trygge, og de oplever livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Beboerne siger blandt andet:

- *'Jeg har det godt, jeg er tryk, og når jeg har brug for hjælp, så er den i nærheden'.*
- *'Her har jeg det godt, og jeg er tryk, jeg følte mig hjemme fra start'.*

Selvbestemmelse

Alle beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg tager dagligt ture ud af huset, og jeg styrer selv min medicin'.*
- *'Jeg bestemmer selv over hverdagens aktiviteter, hvor jeg vil spise, og hvad jeg vil foretage mig'.*
- *'Jeg kan gå og komme hjem, når det passer mig'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Fem ud af otte beboere får hjælp til personlig pleje, og tre beboere klarer selv den personlige pleje. Beboerne, som får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er en god hjælp. Jeg har været i bad i dag. Jeg gør det, jeg kan under plejen, men mine arme er ikke så gode mere'.</i> • <i>'Jeg får en god hjælp til personlig pleje. Den er tiptop og pertentlig'.</i> <p>Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen, hvis de eventuelt er utilfredse. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i kontaktperson, afdelingsleder eller forstander. Flere af beboerne giver samtidig udtryk for, at de ikke har noget at klage over.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Syv ud af otte beboerinterviews foregår i beboernes boliger, og et interview foregår, efter beboerens ønske, i fællesstuen. Beboernes boliger fremstår renholdte, svarende til beboernes habitus. Fem ud af otte beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol. Fire beboeres hjælpemidler fremstår renholdte, dog bemærkes en beboers kørestol, som snavset af madrester og støv, og således ikke tilstrækkeligt rengjort.</p>
<p>Kontinuitet i støtten</p>	<p>Beboerne oplever generelt kontinuitet i støtten, og de beskriver, hvordan det for det meste er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes. Beboerne udtaler blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har en fast kontaktperson, der kommer næsten hver dag, men de er søde alle sammen'.</i> • <i>'Man er heldig, hvis det er den samme to dage i træk, men det generer mig ikke, de kender mig alle sammen'.</i>
<p><u>Tilsynets samlede vurdering - 2</u></p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen, og at aftaler overholdes. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov, og at deres boliger ligeledes ses renholdte. Tilsynet vurderer, at hjælpemidlerne generelt fremstår rengjorte, fraset en kørestol, som trænger til at blive rengjort.</p>	

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Beboerne oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne generelt udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne fortæller blandt andet: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har ingen kritik. Der er nogle medarbejdere, som jeg har fælles interesser med, dem taler jeg mere med. Medarbejderne udviser respekt om mit privatliv og personlige grænser'.</i> • <i>'Medarbejderne taler pænt og høfligt, man har det, som man selv vil have det - jeg taler også pænt til dem'.</i> • <i>'Rigtig god kommunikation, medarbejderne taler pænt, og de er søde, rare og hjælpsomme'.</i>
--	---

Muligheder for at være social	Beboerne er alle enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager i aktiviteter eller socialt samvær med de øvrige beboere. Beboerne siger blandt andet: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg deltager i planlagte ture i ny og næ, jeg er ofte selv af sted på ture'.</i> • <i>'Her er rigtig mange gode aktiviteter, noget for enhver smag'.</i> • <i>'Jeg har været til lidt sang i kirken, det var hyggeligt'.</i> Alle beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. En beboer fortæller, at beboeren er en del af en morgenmadsklub, som mødes hver dag kl. 9.00. Beboeren er glad for dette fællesskab.
--------------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Syv ud af otte beboere er tilfredse med kvaliteten af den mad, der serveres på plejehjemmet. Beboerne siger blandt andet: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden smager godt, det er god mad, det vi får'.</i> • <i>'Det er almindelig god dansk mad, og det er godt'.</i> • <i>'Jeg spiser det, jeg kan lide, ellers får jeg noget andet'.</i> En beboer er ikke tilfreds med maden og menuen på plejehjemmet. Det er særligt aftensmaden, som leveres fra Bystævneparken, som beboeren ikke er tilfreds med. Ledelsen er bekendt med dette, og de arbejder med en lang række tiltag. Fem ud af otte beboere oplever, at det er muligt at få indflydelse på maden. Beboerne nævner, at der holdes beboermøder, hvor maden drøftes. Tre beboere oplever, at der ikke er mulighed for at få indflydelse på maden, idet de ikke oplever mulighed for at komme med ønsker. Seks ud af otte beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Tre af beboerne oplever en god stemning under måltiderne, mens tre beboere oplever, at
---------------------------------	---

der er stille og ikke så meget dialog under måltiderne, hvilket beboerne godt kunne ønske sig mere af.
To beboere spiser efter eget ønske deres måltider i boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever meget tilfredsstillende forhold vedrørende mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver tilfredshed med kvaliteten af maden og menuen. Dog vurderer tilsynet, at en beboer udtrykker utilfredshed med særligt aftensmaden.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, fraset enkelte beboere, der ikke oplever at have indflydelse på maden. Desuden vurderes det, at beboerne generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne, fraset tre beboere, der oplever, at stemningen under måltiderne kan være med begrænset dialog, og derved er der meget stille, hvilket beboerne godt kunne ønske sig anderledes.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, redegøre for, at der arbejdes med auditering på medicin, dokumentation og hygiejne. Ligeledes oplyser medarbejderne, at det er kvalitets- og udviklingssygeplejersken samt sygeplejerskerne der udfører auditeringerne.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for enkelte emner i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til ledelsens beskrivelse.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet fortælle, hvorledes de arbejder med en god og respektfuld kommunikation til beboerne ved at have fokus på, at:

- Sikre en ordentlig tone.
- Møde beboerne der, hvor de er.
- Skabe tryghed.
- Være anerkendende.
- Være opmærksom på kropssprog.
- Være i øjenhøjde, og at sikre en værdig kommunikation.
- Det er en fast medarbejder, der kommer.
- Beboernes ønsker til kommunikationen efterkommes.

	Direkte adspurgt kan medarbejderne på usikker vis nævne, hvorledes medarbejderne fagligt tilpasser kommunikationen til beboere med demenssygdom, fx ved at være opmærksom på eget kropssprog og derved skabe tryghed for beboerne.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Direkte adspurgt kan medarbejderne, med støtte fra tilsynet, redegøre for, hvorledes de tilgodeser beboernes ønsker og behov, fx at det er faste medarbejdere, der hjælper beboerne med bad. Ligeledes kan medarbejderne beskrive, hvorledes de pårørende bidrager til beboers livshistorie samt til viden om beboernes værdier og ønsker. Medarbejderne kan, direkte adspurgt, nævne, at der afholdes indflytningssamtale efter 14 dage, hvor pårørende ofte deltager. Medarbejderne oplyser, at klippekortet bl.a. anvendes til ture ud af huset, indkøb mv. Medarbejderne oplyser endvidere, at det ofte er aktivitetsmedarbejderne, der anvender klippekortsordningen med beboerne.
Rehabilitering	Medarbejderne redegør for, at de dagligt arbejder med vedligeholdelse af beboernes ressourcer ved at motivere beboerne i daglige gøremål. Hertil nævner medarbejderne bl.a. påklædning, soignering, borddækning, opvask og håndtering af affald. Medarbejderne nævner ligeledes, at aktivitetsmedarbejderne inddrages, så de fx varetager borddækning sammen med en beboer.
Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, at der gennem dialog med beboerne spørges ind til deres ønsker til genoplivning, og ligeledes inddrages de pårørende også. Hertil tilkendegiver medarbejderne, at de oplever det som en svær samtale. Herudover oplyser medarbejderne, at hvis en beboers tilstand ændrer sig, vil plejehjemmets læge sammen med medarbejderne afholde lægesamtale med beboeren og pårørende, hvor der spørges ind til beboers ønske til genoplivning. Medarbejderne kan redegøre for, at informationen om beboernes ønsker til genoplivning fremgår på forsiden i journalen samt på e-tavleoversigten.
Samarbejde	Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, redegøre for, at det er en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der varetager opgaverne ifm. udskrivelse fra hospitalet eller ved ændring i en beboers tilstand. Medarbejderne oplyser, at de ligeledes samarbejder med terapeuterne og ernæringskoordinator, der kontaktes ved aktuelle behov, som ellers deltager i de tværfaglige møder en gang om måneden. Ligeledes tilkendegiver medarbejderne, at de har et godt tværfagligt samarbejde på plejehjemmet. Direkte adspurgt kan medarbejderne oplyse, at beboerne inddrages gennem kontaktpersonerne, og at beboerne er orienteret om, hvem der håndterer hvilke opgaver.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en meget tilfredsstillende måde arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne på et lidt usikkert grundlag kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets

vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis, kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

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

- Fast kontaktperson skaber tryghed for beboeren.
- Komme til tiden og at overholde aftaler.
- Orienterer beboerne om, hvem der kommer.
- Være opmærksom på, at hjælpen hos sårbare beboere primært udføres af faste medarbejdere.
- At hjælpen udføres med et godt kendskab til beboerne.

Ligeledes kan medarbejderne med støtte fra tilsynet beskrive faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og medarbejderne nævner bl.a.:

- Observation af huden - rødme, tryk, sår.
- Ændring af adfærd, kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Observere, hvordan beboeren har det, ved at aflæse mimik.
- Opmærksomhed på faldforebyggelse.

Medarbejderne kan, direkte adspurgt, beskrive, hvorledes de følger de hygiejniske retningslinjer ved anvendelse af værnemidler. Hertil oplyser medarbejderne, hvilke tiltag, der iværksættes ved særlig smitterisiko, samt at der står vogne klar i et af plejehjemmets depotrum på loftet til akut brug.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne redegør for, hvorledes de anvender et skema til planlægning af dagens opgaver. Medarbejderne oplyser, at det prioriteres, at beboeren ikke forlades under plejen, samt at arbejdstelefonen ikke medbringes, hvis det ikke er hensigtsmæssigt. Medarbejderne beskriver forskellige arbejdsgange for, hvorledes de sikrer, at der altid er rette remedier i boligen.

Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet redegøre for arbejdsgange ifm. ændringer i en beboers tilstand. Hertil oplyser medarbejderne, at det er social- og sundhedsassistenter eller sygeplejersker, der handler, og her måles værdier (TOBS) til vurdering af situationen. Medarbejderne nævner ligeledes, med støtte fra tilsynet, at ændringer i en beboers tilstand drøftes på morgenmøde samt ved triageringsmøde.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne oplyser, at de prioriterer tid til dokumentationen, og at de arbejder med, at bl.a. observationer og medicinadministration dokumenteres tidstro. Medarbejderne oplyser, at der generelt afsættes tid i planlægningen til større dokumentationsopgaver. Medarbejderne fortæller, at de bruger hinanden ved behov for hjælp og sparring.
---	--

Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for, hvordan de kan fremsøge gældende retningslinjer og instrukser til brug for deres arbejde på Teams og KK-intra. Dertil oplyser medarbejderne, at de anvender VAR til fremsøgning af faglige vejledninger, fx stomipleje, kateterpleje og personlig pleje. Endvidere nævner medarbejderne, at VAR også anvendes til undervisning af elever.
--	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, med støtte fra tilsynet, på en meget tilfredsstillende måde kan beskrive arbejdsgange i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan beskrive, hvorledes de fremsøger og anvender faglige instrukser og vejledninger i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: Medarbejderne redegør for, at besøgsplanen er opbygget med overskrifter, samt at besøgsplanen skal indeholde individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan hjælpen skal tilbydes.
----------------------------	---

Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør for handlingsanvisningerne på SEL-området, herunder klippekort samt praktisk støtte. Hertil nævner medarbejderne, at ændringer ift. anvendelse af klippekort dokumenteres.
----------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner 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: 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 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

har nu fået gennemlæst rapporten som er absolut i overensstemmelse med det, jeg havde forventet.

Med venlig hilsen

Annegerd Birk-Sørensen

Forstander

Kastanjehusene

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.

