

Tilsynsrapport

Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Damsøgård

Uanmeldt ordinært tilsyn
Maj 2016

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	gruppeInterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - formel høring	22

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 og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. 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.

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecentret Damsøgård
Leder
Jytte Hansen
Antal boliger
36 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 18. maj 2016
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 4 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejderne (3 social- og sundhedsassistenter)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015.

Plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og arbejdet prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.

Organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret har fokus på tværfagligt samarbejde og løbende fastholdelse og udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer.

Der er fokus på at sikre god stemning og dialog omkring måltidet. Beboernes medindflydelse på maden sikres gennem Bruger-Pårørenderådet.

Under observationsstudiet observeres det, at der under frokostmåltidets servering er fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer samtidig, at der kan ske mere målrettet og planlagt fokus på, hvorledes nogle beboere kunne have glæde af medinddragelse i forhold til borddækning og afrydning. Medarbejderne har kendskab til deres rolle som værtinde, og arbejdet omkring måltidets servering er systematisk organiseret og planlagt.

Fællesarealer indbyder til socialt samvær og aktiviteter. Der er relevante tilbud om aktiviteter for beboerne.

Medarbejderne har fokus på at skabe hyggelig stemning og god dialog mellem beboere og medarbejdere.

Beboerne oplever tryghed, selvbestemmelse og livskvalitet på plejecentret. Beboerne får den hjælp, de forventer og har behov for, hvad angår hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.

Tilsynet bemærker, at der med fordel kunne være mere bevidst og målrettet fokus på beboere, der kunne profitere af at blive medinddraget i praktiske opgaver i boligen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen. Beboerne oplever sig medinddraget, og at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation.

Medarbejderne har godt kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne er bevidste om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen.

Medarbejderne har fokus på, hvad der skaber tryghed for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at de ikke oplever unødige forstyrrelser.

Medarbejderne er frustrerede over, at det tager lang tid at logge på systemet og påpeger, at det i en travl hverdag kan være svært at finde tid til dokumentationen.

Instrukser og vejledninger anvendes som de daglige arbejdsredskaber, de er tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

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

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet observerer ingen eksempler på beboere, der hjælper med praktiske opgaver før eller efter måltidet.</p> <p>Ved beboer-interviewene bemærker tilsynet, at kun en enkelt beboer kan beskrive eksempler på, hvorledes vedkommende systematisk medinddrages i praktiske gøremål.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret foretager en afklaring af, hvorvidt beboerne medinddrages i praktiske gøremål - både i forhold til måltidet og i beboernes egne boliger. Der bør eventuelt ske øget fokus og etablering af indsatser i forhold hertil.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne er frustrerede over, at det tager lang tid at logge på systemet og påpeger, at det i en travl hverdag kan være svært at finde tid til dokumentationen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at medarbejdernes oplevelser i forhold til arbejdet med dokumentationen tages op til en faglig drøftelse med henblik på afklaring af, hvorvidt der kan etableres eventuelle forbedringer.</p>

DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Plejecentret Damsøgård fik ved tilsynet i 2015 anbefalinger relateret til den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>I arbejdet med kvalitetssikringen af den sundhedsfaglige dokumentation har plejecentret fået hjælp fra lokalområdekantoret, som har været ude på plejecentret og blandt andet foretaget sidemandsoplæring af medarbejderne.</p> <p>Kvalitetssygeplejersken og afdelingslederen laver årlige audits og drøfter efterfølgende resultaterne med de relevante medarbejdere. Leder oplever, at sparringen med lokalområdekantoret har været meget brugbar.</p> <p>Der arbejdes målrettet hen imod at sikre sammenhæng mellem helbredsoplysninger, medicinskemaer og handleplaner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er iværksat tiltag med henblik på opfølgning af anbefalingerne fra tilsynet i 2015.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>På plejecentret er der fokus på, hvad der skal til, for at beboerne kan komme til at bruge IT-teknologien mere - eksempelvis, at beboerne bruger iPads i højere grad. På tilsynsdagen har plejecentret aftalt møde med en IT-konsulent fra lokalområdekantoret, som skal se nærmere på baggrunden for, at beboerne kun i begrænset omfang anvender teknologiske løsninger i hverdagen. Det er ønsket, at beboerne fremadrettet vil anvende iPads i kontakten med deres pårørende og eksempelvis i forhold til selv at kunne administrere dele af deres økonomi ved anvendelse af netbank.</p> <p>I forbindelse med plejecentrets udnævnelse til friplejehjem har man valgt at se nærmere på udvikling af medarbejdernes medicinkompetencer. Der har været særligt fokus på praksisnær læring, hvor der er blevet udviklet en metode, der tager udgangspunkt i en gennemgang af den individuelle beboers medicin. Medarbejderne fik til opgave at gennemgå deres beboers medicin i et tæt samarbejde med plejecentrets sygeplejerske. Der er udarbejdet en drejebog, som skal fungere som det arbejdsredskab, der sikrer, at man får foretaget en vurdering af den konkrete beboers helhedssituation. Leder oplever, at medarbejderne har arbejdet meget målrettet og engageret med opgaven.</p> <p>Plejecentret har ligeledes forsøgt at udfordre det eksisterende koncept, der findes i kommunen, i forhold til ernæringscreening af beboerne. Det var oplevelsen, at konceptet var noget kompliceret at arbejde med i hverdagen, men efter nogen tids arbejde med udfordringen, har man dog valgt at</p>

	<p>fortsætte med anvendelsen af de allerede eksisterende skabeloner til screening. På plejecentret ernæring-screens alle beboere som fast procedure for afklaring af ernæringstilstanden.</p> <p>Et særligt fokus i kvalitetsarbejdet er ligeledes "At skabe et godt hjem for beboerne" - her med målrettet fokus på de pårørende. Plejecentret oplever, at de har et godt samarbejde med pårørende, men har stillet sig selv spørgsmål om, hvorvidt samarbejdet kunne blive endnu bedre, og hvorvidt der er ting i hverdagen, der tages for givet. Leder pointerer, at der gennem længere tid ikke har været klager fra pårørende. Plejecentret forholder sig undersøgende i forhold til, hvad det egentlig er, de pårørende gerne vil have, at man skal gøre på plejecentret. I samarbejde med andre plejecentre blev pårørende inviteret ind til dialog om samarbejde, forventninger og ønsker. Der er netop udkommet en rapport på baggrund af mødet.</p> <p>I dialogen med de pårørende viste der sig et enormt behov for de pårørende for at tale sammen om deres fælles oplevelser med at have nærtstående på plejecentre og at få italesat de skift, der er gennem livet. Fremadrettet vil man invitere til pårørendeaftener, hvor pårørende bliver tilbudt mulighed for at få talt sammen og drøfte gensidige erfaringer og oplevelser. Leder er opmærksom på, at et sådan målrettet møde med fokus på pårørende og ikke beboerne - kan give anledning til, at nogle beboere i starten vil have lidt modstand mod dette, og dermed har behov for at få en uddybende forklaring og indsigt i formålet hermed.</p> <p>På plejecentret arbejder man med at skabe den såkaldte "sommerhusstemning" - en stemning præget af at være afslappet, godt og hyggeligt og så lidt institutionsagtigt som overhovedet muligt. Der lægges vægt på etablering af spontane aktiviteter, og indretningen skal ikke være strømlinet og arkitektagtigt. Inspirationen til at skabe "sommerhusstemning" på plejecentret kom fra gensynet med billeder fra en sommerhusferie for beboere og medarbejdere. Stemningen fra disse ferie gav ideer til, hvordan man gerne ville have, at stemningen altid var på plejecentret.</p>
<p>Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?</p>	<p>Plejecentret registrerer utilsigtede hændelser - eksempelvis på fald og medicin - der ikke bliver givet på de planlagte tidspunkter. Opstår der infektioner registreres disse ligeledes som utilsigtede hændelser.</p> <p>Der er udarbejdet kontrolskemaer, så det sikres, at beboerne får den rigtige medicin - på de rigtige tidspunkter. Der er gode erfaringer med brugen af kontrolskemaet, men leder er opmærksom på at forholde sig kritisk til, hvorvidt brugen af et sådant kan give en falsk tryghed.</p> <p>I forhold til forebyggelige indlæggelser har plejecentret ingen eksempler herpå. Centralt fra har plejecentret fået spørgsmål om, hvad man har gjort for at forebygge disse. Lederens svar herpå er, at den høje faglighed og anvendelse af kontaktpersonsordningen er medvirkende til at forebygge indlæggelser. Plejecentret har primært social- og sundhedsassistenter ansat. Når en social- og sundhedshjælper opsiger sin stilling, ansættes i stedet en social- og sundhedsassistent. På plejecentret er der kun få social- og sundhedshjælpere ansat. Kontaktpersonsordningen er velfungerende, og medarbejderne er meget bevidste om, hvilke beboere de har særligt ansvar for. Med den høje faglighed og kontaktpersonsordningen bliver sundhedsmæssige problemstillinger hos beboerne hurtigt opdaget.</p> <p>I lighed med det kommunale tilsyn gav også Embedslægetilsynet i 2015 anledning til særligt fokus på dokumentationen. Det er lederens oplevelse, at med de tidligere beskrevet indsatser, er man godt på vej til at kunne efterleve kravene til den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Der arbejdes løbende med fokus på sygefraværet. Leder oplyser, at langtidssygdом blandt medarbejderne har påvirket sygefraværsprocenten.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og at der prioriteres ud fra en bevidsthed om de kendte risikofaktorer, der findes på plejecentret.

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Teamorganiseringen opleves som værdifuld, da den enkelte medarbejder kun har begrænset ansvar for et begrænset antal beboere. De enkelte teams er tværfaglige sammensat ved at der ud over primært social- og sundhedsassistenter er ansat sygeplejersker og fysioterapeuter. Der afholdes tværfaglige konferencer en gang om måneden.</p> <p>Plejecentret har organiseret sig således, at en afdelingsleder har ansvar for alt plejepersonalet, og anden afdelingsleder har ansvar for aktiviteter, indflytning, udflytning samt er tovholder til de frivillige.</p> <p>Plejecentrets visioner italesættes generelt gennem emnet "sommerhusstemning".</p> <p>Medarbejderne deltager løbende i relevante kurser, og der sker italesættelse af emner relateret til demens, ensomhed, sansestimulering, seksualitet og forflytninger.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret har fokus på tværfagligt samarbejde og løbende fastholdelse og udvikling af medarbejdernes faglige kompetencer.

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	<p>Leder ønsker, at tilsynet har særligt fokus på:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hvordan arbejder vi med beboernes egne ressourcer? • Hvor gode er vi til hverdagsrehabilitering? Gør vi det også, når vi har travlt?

3.2 OBSERVATIONSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie i forhold til frokostmåltidet på to afdelinger.</u></p> <p>De beboere, der ikke ønsker eller profiterer af større fællesskab med andre beboere, spiser i fælleslokale på plejecentrets 1. sal. Øvrige beboere indtager deres måltid i den fælles spisestue i stueetagen.</p> <p>På plejecentrets 1. sal er stemningen omkring frokostmåltidet stille og rolig. Der kommunikeres omkring den forestående servering af måltidet og dagens menu.</p>

	<p>Beboerne har behov for hjælp til servering af maden, som derfor anrettes af medarbejderne.</p> <p>En beboer bryder sig ikke om forretten, som består af suppe, men motive-res af medarbejder til blot at smage en lille smule. Medarbejder roser beboeren for at give suppen en chance. Beboeren konstaterer, at hun ikke kan lide suppen, og det respekteres.</p> <p>En beboer, der får noget galt i halsen, får den nødvendige støtte.</p> <p>Medarbejder fortæller om dagligdagsaktiviteter - en beboer kommenterer på medarbejderens fortælling.</p> <p>Medarbejder spørger, om en beboer ved, at eftermiddagens aktivitet er banko. Beboeren opfordres til deltagelse.</p> <p>I den fælles spisestue i stueetagen er dialogen mellem beboere og medarbejderne aktiv og livlig. Der tales om eftermiddagens aktivitet, madens kvalitet og beboerne orienteres af medarbejderne om den tilsynsførendes tilstedeværelse og rolle.</p> <p>En ældre borger er i gang med at tørre borde af efter middagen. Borgeren fortæller, at hun kommer flere gange om ugen og benytter aktivitetscentret og spiser med til frokost. Borger oplever, at hun på triste dage straks bliver i godt humør ved samværet med personalet, beboere og borgere på plejecentret.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboerne synes at nyde maden. Direkte adspurgt tilkendegiver beboerne, at maden er god som sædvanlig.</p> <p>Tilsynet taler kort med en køkkenleder, som oplyser, at maden ofte er på dagsordenen, når der afholdes Bruger-Pårørenderådsmøder. Her kan beboerne komme med meninger og idéer til maden.</p> <p>Køkkenlederen oplever, at køkkenpersonalet er meget synlige over for beboerne, når de går rundt på plejecentret og udfører en eller anden opgave. Beboerne er altid velkomne til at ytre deres meninger om maden, og der bliver lyttet opmærksomt på deres beretninger.</p> <p>Ved fødselsdage kan beboerne selv bestemme dagens menu.</p> <p>Det er helt op til den enkelte beboer, hvor vedkommende ønsker at indtage sine måltider.</p>
Rehabilitering	<p>Tilsynet observerer, at beboere, der indtager deres frokost på 1. sal, kun i begrænset omfang kan medinddrages.</p> <p>I fælles spisestue i stueetagen observerer tilsynet, at beboernes ressourcer i forhold til servering af maden medinddrages. Medarbejderne sætter skåle og fade på alle borde, så beboerne kan betjene sig selv. De beboere, der har behov for støtte, modtager denne.</p> <p>Tilsynet observerer, at en borger fra aktivitetscentret går rundt og hjælper med aftørring af bordene efter måltidet. Borger fortæller, at dette gør hun ofte, og at det giver hende stor glæde i følelsen af at kunne være til nytte.</p> <p>Der observeres ingen eksempler på beboere, der hjælper med praktiske opgaver før eller efter måltidet. Medarbejdere oplyser til tilsynet, at der nogle gange er aftaler med enkelte beboere om at hjælpe til med praktiske opgaver omkring måltidet, og at man forsøger at motivere til inddragelse. Medarbejderne giver udtryk for, at det er med nogen variation, hvor ofte beboere hjælper til.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er fokus på at sikre god stemning og dialog omkring måltidet. Tilsynet vurderer, at beboernes medindflydelse på maden sikres gennem Bruger-Pårørenderådet.

Tilsynet vurderer, at der under frokostmåltidets servering er fokus på medinddragelse af beboernes ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet vurderer samtidig, at der kan ske mere bevidst og målrettet fokus på, hvorledes nogle beboere kunne have glæde af medinddragelse i forhold til borddækning og afrydning.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Tilsynet får fremvist en pjece "Måltidsvært og tjener", som plejecentret selv har udarbejdet. Heri beskrives rollerne, eksempler på samtaleemner og vigtige opmærksomhedspunkter, når et måltid serveres.</p> <p>På begge afdelinger arbejder medarbejderne målrettet og systematisk. Det er tydeligt, at det på forhånd er aftalt, hvem der gør hvad. Maden er placeret på rullebord og køres fra køkkenet til spisestuen.</p> <p>I spisestuen på 1. sal sidder seks beboere rundt om et fælles bord. En beboer er afskærmet og sidder ved et bord for sig selv.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne placerer sig spredt mellem beboerne. Der sidder en medarbejder ved beboeren, der er skærmet. En medarbejder hjælper beboere, der indtager måltidet i egen bolig. Samme medarbejder sætter sig ved fællesbordet i spisestuen og hjælper beboere, der har behov herfor, efter at hun er færdig med sin opgave hos beboerne i egen bolig.</p> <p>I stueetagen går medarbejdere straks i gang med at fordele skåle og fade til de enkelte borde. Man går rundt og spørger beboerne, om de ønsker suppe og brød.</p> <p>I spisestuen sidder 28-30 beboere og spiser. Lokalet er indrettet med 8 mindre borde. Beboerne er fordelt mellem de 6 af bordene. Et par beboere har gæster, der deltager i middagen. Der er dækket op med lille dug på midten af bordet og stearinlys.</p> <p>Der er medarbejdere ved alle borde, hvor der sidder beboere. Ved et bord er dagscentergæsterne samlet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til deres rolle som værtinde/tjener, og at arbejdet omkring måltidets servering er systematisk organiseret og planlagt.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	Der foretages ikke observationsstudie af hjælp til praktisk støtte i boligerne.
Personlig pleje	Der foretages ikke observationsstudie af hjælp til personlig pleje.

Tilsynets samlede vurdering - X

Ikke relevant

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>På plejecentret observeres hyggelig og hjemlig indretning.</p> <p>Indretningen byder på mange mindre enheder/hyggekroge med hvilestole, sofaer og små borde, der indbyder til socialt samvær. Tilsynet får oplyst, at indretningen af plejecentrets fællesarealer blandt andet er sket via donationer af gamle pyntegenstande og møbler.</p> <p>I indretningen af fællesarealer er der flere steder synligt placeret brætspil, bøger, CD'er og lignende. Indretningen indbyder til aktivitet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerens navn står på beboerens hoveddør til boligen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På plejecentret har man delt ledelsen af aktivitetscentret med Plejecentret Bonderupgård.</p> <p>Dagens aktiviteter er om formiddagen gymnastik og træning. Om eftermiddagen er der bankospil.</p> <p>På fællesarealer i stueetagen og 1. sal observeres beboere, der sidder og indtager kolde drikkevarer, kaffe og frugt.</p> <p>Medarbejderne, der færdes på fællesarealer, har fokus på dialogen med de beboere, de møder på deres vej.</p> <p>Leder henvender sig til en beboer og fremviser et tidsskrift "Vi med hund". Lederen spørger beboeren, om hun kan genkende hunden på et billede. Beboeren bekræfter og glæder sig over billedet, hun selv er med på. Leder lover beboeren, at hun vil tage kopi af billedet til beboeren.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær og aktiviteter. Der er relevante tilbud om aktiviteter for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at skabe hyggelig stemning og god dialog mellem beboere og medarbejdere.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de er meget tilfredse med at bo på plejecentret og oplever livskvalitet i hverdagen.</p> <p>En beboer fortæller, at der bestemt ikke er noget at klage over. Der er tid til at sludre og aldrig en stresset stemning. Det er beboerens oplevelse, at medarbejderne giver sig tid til samvær. Beboeren beskriver plejecentret som et hjem- bare i lidt større dimensioner. Beboeren oplever livskvalitet ved at have en besøgsven, som kommer hver tirsdag. Beboeren besøger også ind imellem besøgsvennen.</p> <p>Anden beboer fortæller, at man altid kan spørge, hvis man mangler noget. Hvis stemningen ikke er god, skyldes det skænderier beboerne indbyrdes. Beboeren oplever, at personalet altid er åbne for ideer og forslag til forandringer. Beboeren oplever, at lederen er god til at finde på idéer, som gør, at man ikke oplever funktionstab - hverken fysisk eller mentalt.</p>

	<p>Tredje beboer fortæller, at han tidligere har haft tilknytning til plejecentret, da han var chauffør. Beboeren har kørt pensionister til centret og kørt med mad hertil. Det var en tilfældighed, at han selv flyttede ind her, men han er meget begejstret over beslutningen.</p> <p>Fjerde beboer trives ligeledes, men pointerer, at det aldrig bliver det samme som at bo derhjemme. Beboeren holder sig mest for sig selv og beskriver, at livskvalitet for hende ikke er at være i selskab med en masse mennesker. Dette ønske respekteres. Beboeren savner sit tidligere hjem, selv om alt er, som det skal være her.</p>
Selvbestemmelse	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de i høj grad oplever selvbestemmelse.</p> <p>En beboer oplever, at man har lov til at give kritik og ros. Plejecentret har en postkasse, hvor man kan komme med sine meninger. Man bestemmer selv, hvilke aktiviteter man vil deltage i. Beboeren fortæller, at hun går til gymnastik flere gange om ugen af en halv times varighed. For beboerens skyld måtte gymnastikken godt vare en time.</p> <p>Anden beboer oplever, at det eneste der er fastlagt, og som man skal indordne sig efter, er tidspunkter for måltidernes servering. Beboeren finder dette helt acceptabelt. Beboeren bestemmer selv, hvornår beboeren vil stå op. Beskriver sig selv som en sovetryne om morgenen og værdsætter, at dette respekteres.</p> <p>Tredje beboer er en natteravn og går ofte først i seng sent ud på natten, hvilket der ligeledes er fuld forståelse for.</p>
Tryghed	<p>Alle interviewede beboere oplever tryghed. En beboer nævner, at det giver tryghed, at hverdagen indeholder faste rutiner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet ved at bo på plejecentret.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og selvbestemmelse over eget liv.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Alle beboere oplever, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>Tilsynet observerer ingen eksempler på behov, der ikke dækkes.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske gøremål.</p> <p>En beboer beskriver, at som gammel husmor er der nogle gange lidt fnuller og skidt, man selv efter en rengøring, men dette bekymrer ikke beboeren. Kunne ikke få sig selv til at klage over dette, da problemet ikke opleves stort.</p> <p>Anden beboer fortæller, at hun har haft en norsk skovkat boende. Det er datterens kat, som nu bor hjemme hos hende. Beboeren synes, at det er dejligt, at katten er velkommen på plejecentret. Datteren gør rent efter katten og støvsuger ind imellem, så det ikke på nogen måde skal give medarbejderne ekstra arbejde, når katten har været på besøg.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboernes boliger og hjælpemidler fremtræder ren-gjorte.</p> <p>Tilsynet bemærker, at kun en enkelt beboer kan beskrive eksempler på, hvorledes der systematisk medinddrages i praktiske gøremål.</p>

<p>Personlig pleje</p>	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for.</p> <p>En beboer fortæller, at hun kommer på toilettet, når hun har behov og bliver vasket, som hun ønsker. Efter ugentligt bad går beboeren til frisør. Syntes det er dejligt at se pæn ud. Beboeren glæder sig over, at hun får rabat hos frisøren, idet hun kommer hver uge.</p> <p>Anden beboer fortæller selv, når han ønsker hjælp til bad. Ønsket imødekommes altid.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at en beboer har dårlig håndhygiejne med lange negle, og at håret trænger til vask. Medarbejderen fortæller, at der er store udfordringer i forhold til motivation af beboeren til at modtage den nødvendige hjælp. Efter beboerens indflytning på plejecenter er beboerens personlige hygiejne dog forbedret væsentligt. Udfordringen er drøftet med pårørende, som glæder sig over plejecentrets opnåede resultater. Tilsynet bemærker positivt, at plejecentret har fokus på udfordringen.</p>
<p>Kontinuitet i plejen</p>	<p>Tre af beboerne har kendskab til deres kontaktperson og kan nævne vedkommende ved navn. Flere beboere henviser til, at navn og billede på kontaktpersonen hænger på skabslåge i boligen.</p> <p>Beboerne er enige om, at de som regel kun møder fast stab af medarbejdere. I weekender, ferie og helligdage kommer der afløsere, men disse er kendte ansigter for beboerne.</p> <p>En beboer fortæller, at afløsere ofte er studerende eller faste afløsere, og at det kun giver behagelig inspiration at møde disse på plejecentret.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne får den hjælp, de forventer og har behov for, hvad angår hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der med fordel kunne være mere bevidst og målrettet fokus på beboere, der kunne profitere af at blive medinddraget i praktiske opgaver i boligen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever kontinuitet i plejen.</p>	

<p>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</p>	
<p>Emne</p>	<p>Data</p>
<p>Inddragelse og ressourcer</p>	<p>Beboerne er bevidste om at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Beboerne giver alle udtryk for, at de helst vil gøre mest muligt selv.</p> <p>En beboer fortæller, at hun dagligt laver ben-øvelser for at holde sig i gang. Ved hjælpen til bad holder beboeren selv bruseren, på trods af problemer med at få armene op over hovedet. Beboeren oplever, at hun hele tiden motiveres til selv at gøre tingene.</p> <p>Anden beboer er bevidst om ikke at gå i stå rent fysisk. Der er ifølge beboeren mange ting, hun selv gerne vil, men desværre ikke magter. Får hjælp til at blive vasket fornedet, hvilket beboeren sætter pris på og kan således selv klare resten af den personlige hygiejne med lidt støtte fra medarbejderne. Beboeren oplever, at medarbejderne kun tager over, hvor det er nødvendigt, og når hun selv beder om det.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 1</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever sig medinddraget, og at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.</p>	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone.</p> <p>En beboer fortæller, at der tales pænt til hende, og der tales aldrig ned til beboeren. Mener også, at medarbejderne er så kompetente, da ledelsen sætter rammerne for denne gode adfærd. Beboeren værdsætter, at leder er synlig og går rundt og taler med beboerne. Man føler sig værdsat herved. Det er beboerens indtryk, at medarbejderne trives i deres job, hvilket har en afsmittende effekt på beboerne.</p> <p>Anden beboer har opnået god kontakt til medarbejderne ved selv at bidrage til kontakten. Er man åben og imødekommende, har man en god dialog, ifølge beboeren.</p> <p>Tredje beboer kan ikke mindes, at der nogensinde er blevet sagt nej på forespørgsel om hjælp.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer har været indlagt, mens hun har boet på plejecentret. Hospitalsopholdet var ifølge beboeren ok, men hun glædede sig meget til at komme tilbage på plejecentret igen. Beboeren fortæller, at hun ved hjemkomsten blev mødt af medarbejdere, der gav udtryk for, at de havde savnet hende under hendes indlæggelse - dette varmede beboeren meget.</p>
Tilsynets samlede vurdering -	
Ingen bemærkninger hertil	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at et fokusområde har været på den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne beskriver et "360 graders projekt", hvor de har medvirket til at udvikle et undervisningsforløb i forhold til medicinområdet. Udfordringen var at få sammenhæng mellem de forskellige handleplaner, døgn- og ugeplaner, helbredsoplysninger og medicinskemaer. I arbejdet blev der taget udgangspunkt i konkrete beboeres journaler. Medarbejderne oplever, at generelle kurser i medicin håndtering er brugbare, men at disse bedst understøttes ved at tage udgangspunkt i konkrete eksempler fra hverdagen.</p> <p>Der har været fokus på at skabe såkaldt "Sommerhusstemning" og "Det gode måltid" for beboerne. Medarbejderne henviser til den udarbejdede pjece "Måltidsvært og tjener". I hverdagen italesættes emner relateret til at skabe god og hyggelig stemning omkring beboerne.</p>

	<p>Ligeledes er der fokus på samarbejdet med pårørende - særligt hvorledes der kan ske større inddragelse af disse. Medarbejder fortæller, at der på et møde med pårørende fremkom ønske om større synlighed af den enkelte beboers kontaktperson. Derfor blev det iværksat, at der nu er billede og navn på kontaktpersonen i beboers bolig.</p> <p>Medarbejder beskriver, at de hvert år tager i sommerhus med beboerne. I år er turen planlagt til september. Det er medarbejdernes oplevelse, at disse ture medvirker til at løfte den faglige kvalitet og livskvaliteten for beboerne.</p> <p>Der arbejdes med "Cykling uden alder", hvor frivillige eller medarbejdere cykler med beboerne.</p> <p>Klippekortsordningen er også et fokusområde, hvor kontaktpersonerne hver især har spurgt deres beboere, om hvad de gerne vil bruge ordningen til. Der har i den forbindelse været arrangeret museumsbesøg, ture til indkøbscentre, klassisk kirkekoncert, plante i haven. Udgangspunktet for anvendelse af klippekortsordningen er, at man sammen med beboeren prøver at gøre noget af det, som man ikke plejer!</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Medarbejderne har godt kendskab til plejecentrets fokusområder og kan beskrive, hvorledes der arbejdes målrettet med disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der i kommunikationen med beboerne tages individuelle hensyn ud fra, hvilke udfordringer beboeren har. Medarbejderne beskriver, hvorledes kommunikationen eksempelvis skal afstemmes i forhold til, om beboeren har demenssygdom, afasi eller er mentalt velbevaret.</p> <p>Beboerne mødes med ligeværdighed og respekt. Vigtigt at møde beboerne, der hvor de er. Vigtigt med kendskabet til beboeren. Det beskrives, at man bruger sine sanser, og det ligesom ligger i medarbejdernes adfærd, natur og faglighed at føre en respektfuld kommunikation.</p> <p>I kommunikationen er der fokus på, at man arbejder i beboernes eget hjem. Man banker altid på døren ved indgang. Spørger til vaner og rutiner og forsøger at tilbyde en hjælp og støtte, der ligger op af det tidligere liv.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes ønsker og vaner drøftes i indflytningssamtalen, hvor man opfordrer til pårørendes deltagelse.</p> <p>Udgangspunktet for plejen er, hvad beboeren gerne vil. Fagligt er det også nødvendigt at vurdere, om beboeren måske har behov for lidt mere hjælp, end de måske selv er helt opmærksomme og bevidste omkring.</p> <p>Plejecentret har et månedsblad, hvori relevante informationer gives til beboere og pårørende. Opslagstavler i afdelingerne anvendes ligeledes til information af beboerne. Medarbejderne fortæller, at man som kontaktperson har ansvar for at holde beboerne informeret om hverdagen på plejecentret.</p> <p>Medarbejder fortæller om en beboer, der spørger ind til, hvorvidt man må tage på besøg ud af huset. Medarbejderne er enige i, at det er vigtigt at italesætte over for beboerne, at de bor her og kan gøre, hvad de vil.</p>
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at det er et helt naturligt led i arbejdet at have den aktiverende og rehabiliterende tilgang.

	<p>Ekstra støtte og hjælp tilbydes på en anerkendende måde. En medarbejder beskriver, hvordan en beboer selv børster sine tænder, og at hun efterfølgende spørger, om hun må børste efter for at sikre beboeren opretholder god mundhygiejne.</p> <p>Der foretages en individuel vurdering af beboerens samlede ressourcer, og hvorledes disse kan medinddrages på den mest optimale måde. Medarbejder beskriver, at det er vigtigt, at man forklarer beboerne, hvorfor man motiverer til inddragelse. Dette giver som regel god mening for beboerne. Medarbejderne konstaterer, at der er forskel på beboerne - nogle vil gerne det hele selv - andre vil gerne have mest mulig hjælp.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at beboerne inddrages i praktiske opgaver såsom at tørre borde af og deltage i borddækning. En beboer samler kaffekopper ind efter fælles kaffedrikning.</p> <p>Medarbejderne reflekterer lidt over medinddragelse af beboerne i forhold til praktiske opgaver i boligerne. Ved nærmere refleksion oplever medarbejderne, at man måske kan være mere fokuseret herpå og omvendt nævnes eksempler på inddragelse ved blomstervanding, tøj lægge sammen og sengetøjsskift. En beboer sætter selv kryds på et skema, når der er skiftet sengetøj - dette er også en form for medinddragelse, ifølge en medarbejder.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres i hverdagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplever, at det giver tryghed for beboerne, at de kender deres kontaktperson, så de altid ved, hvem de kan rette henvendelse til. Tryghed gives ved, at der er et fast team af medarbejdere omkring beboerne.</p> <p>Tryghed beskrives i forhold til, at man skal overholde aftaler med beboerne, og at de er sikre på, at man kommer, når de aktiverer nødkaldet.</p> <p>Medarbejderne oplever, at tryghed er at hjælpe med at strukturere hverdagen og holde styr på aftaler.</p> <p>Medarbejderne har god kontakt til praktiserende læger, og det er trygt for beboerne, at de ved, at man holder øje med forandringer og kontakter lægen, når der er behov. Det pointeres, at beboeren altid spørges om lov, inden der tages kontakt til lægen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, hvad der skaber tryghed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Der udarbejdes arbejdsplaner, der løbende justeres dagen før eller om morgenen, så ressourcerne fordeles bedst muligt i huset. I planlægningen tages hensyn til beboeres og medarbejderes særlige aftaler.</p> <p>Medarbejderne oplever, at kontaktpersonsordningen gør det muligt at arbejde på en struktureret og organiseret måde - alle ved, hvad de skal gøre, og man hjælper hinanden på tværs af afdelingerne.</p> <p>Når der er elever på plejecentret fordeles disse ligeligt imellem afdelingerne. I fordelingen tages hensyn til både medarbejderne og beboerne.</p> <p>Det er kutyme, at når man har med medicindosering at gøre, skal man have den fornødne arbejdsro.</p> <p>Det opleves, at det er lidt i perioder, hvor meget man bliver forstyrret. Der beskrives forstyrrelser fra kolleger, telefon og nødkald. Medarbejderne oplever, at man hele tiden er på, men ser ikke dette som et problem. Medarbejderne reflekterer lidt over emnet, men kan ikke helt se, hvordan man eventuelt kunne undgå disse forstyrrelser.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Tid til den sundhedsfaglige dokumentation findes som oftest om formiddagen eller efter frokosten. Medarbejdere oplever, at det i en travl hverdag kan være svært at finde den nødvendige tid.</p> <p>Oplever, at der er rettet meget op på kvaliteten i dokumentation.</p> <p>Medarbejdere oplever, at der ofte laves om på retningslinjer for arbejdet med dokumentationen. Dog er mange ting blevet lettere efter indførelse af Fælles Medicinkort. Nu foregår meget af kommunikationen med egen læge via systemet og ikke per telefon - hvilket er en tidsbesparende faktor.</p> <p>Medarbejderne er enige i, at det er en tidsrøver, at det tager lang tid at logge på systemet. En afdeling oplever, at de mangler en bærbar PC.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Instruksmappe forefindes på alle kontorer. Medarbejderne anvender instruksmapper som opslagsværk.</p> <p>Der arbejdes med "Praktisk procedurer i sygeplejen" (PPS)</p> <p>Indsatskataloget beskrives ligeledes som et arbejdsredskab. Mundtlig sparring beskrives som en god måde at få faglig sparring og viden på.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de via afdelingens sygeplejerske holdes ajourførte med nye vejledninger, instrukser og lignende.</p> <p>En medarbejder fortæller, at hun ind imellem tager faglitteratur med hjem til læsning i fred og ro.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og at de ikke oplever unødige forstyrrelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever, at de kan finde tid til arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er frustrerede over, at det tager lang tid at logge på systemet og påpeger, at det i en travl hverdag kan være svært at finde tid til dokumentationen.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Døgn- og ugeplanen anvendes primært i forhold til information af afløsere og elever.</p> <p>Det er kontaktpersonens ansvar at sikre ajourføring af døgn- og ugeplanen. Ifølge medarbejder skal der som minimum ske kontrol af døgn- og ugeplanen hver 3. måned eller ved ændringer.</p> <p>Plejecentrets elever får delvist medansvar for ajourføringen. Dette med henblik på at tilegne disse viden og forståelse for opgavens vigtighed.</p> <p>Medarbejderne oplever, at døgn- og ugeplanen er et godt arbejdsredskab, der hurtig giver en rettesnor til, hvilken pleje der skal ydes.</p> <p>Døgn- og ugeplaner findes på afdelingerne i en printet udgave, således at alle har let adgang til disse.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen i det daglige arbejde og er bevidste om betydningen af at sikre ajourføring af denne.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger hertil

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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 2016" 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?

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

Center for Kvalitet og Sammenhæng
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40
2200 København N

Telefon: 3530 3724
E-mail ZH9S@suf.kk.dk

BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Jeg har to faktuelle rettelser:

S. 5 under mål 1. der står *afdelingssygeplejersken*, der skal stå : afdelingslederen.

s. 6. i afsnittet Afspejler.... Der står: På plejecenteret er der kun ansat *en* social - og sundhedshjælper; der skal stå: kun ansat *få* social - og sundhedshjælpere.

Med venlig hilsen

Jytte Hansen
Forstander
Damsøgård Plejehjem

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget noget formelt høringsvar inden for tidsfristen.

KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079
e: hej@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.