

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn
Oktober 2017

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	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
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
Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 København K
Leder
Gitte Jeppesen
Antal boliger
84 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 11. oktober 2017
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter og 1 sygeplejerske).
Tilsynsførende
Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab Stine Marie Jørgensen, Konsulent og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer. Beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for.

Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonsordningen er velfungerende. Samtidig bemærker tilsynet, at mange beboere oplever en mindre grad af kontinuitet i plejen. Beboerne oplever en høj grad af medinddragelse af egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever medarbejderne som værende respektfulde, anerkendende og venlige i deres kommunikation og omgangsform. Dog bemærkes det, at to beboere har haft situationer, hvor medarbejdernes adfærd og kommunikation blev oplevet som mindre respektfuld. Tilsynet vurderer, at plejecentret med fordel kan tage en faglig drøftelse og refleksion vedrørende kommunikation og omgangsform med beboerne.

I forhold til i observationsstudierne vurderes kommunikationen at være anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, såvel som i forbindelse med måltidets servering. Tilsynet vurderer, at der i observationsstudiet i plejen er fokus på den rehabiliterende tilgang, og mentale og fysiske ressourcer inddrages på relevant vis. Medarbejder har fokus på systematisk organisering og planlægning af arbejdet, inden hjælp til personlig pleje opstartes hos beboer. I forhold til observationsstudiet med måltidet er det tilsynets vurdering, at man med fordel kan overveje muligheden for, at alle beboere, der har ressourcerne, gives mulighed for at gøre så meget som muligt selv. Det er tilsynets vurdering, at medarbejdernes fordeling af roller og ansvar i forbindelse med måltidet kunne være mere hensigtsmæssig, dette med henblik på at skabe ro og hygge under hele måltidet. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne generelt indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der en spisestue som i mindre grad indbyder til hygge og socialt samvær.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Derudover kan medarbejderne fagligt redegøre for arbejds gange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Tilsynet vurderer, at plejecentrets medarbejdere arbejder struktureret med besøgsplanerne, og at de kan redegøre for indholdet i disse.

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
Tilsynet bemærker, at tre medarbejdere udfører praktiske opgaver i begyndelsen af måltidet, hvilket bidrager til en lidt hektisk stemning. I forlængelse heraf bemærker tilsynet, at den rehabiliterende tilgang i endnu højere grad kan praktiseres i forhold til måltidets servering.	Tilsynet anbefaler, at der fortsat er fokus på det gode måltid for beboerne, herunder den rehabiliterende tilgang samt medarbejdernes roller og ansvar i forbindelse med måltidet.
Tilsynet bemærker, at to beboere har en oplevelse af, at nogle medarbejdere kan have en mindre respektfuld kommunikation og omgangsform.	Tilsynet anbefaler, at der blandt medarbejderne sker en faglig drøftelse og refleksion vedrørende kommunikation og omgangsform med beboerne.
Tilsynet bemærker, at der på en afdeling fortsat er potentiale for at skabe hyggelige rammer, der henvender sig til målgruppen og motiverer til samvær.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes videre med at skabe hyggelige rammer, der henvender sig til målgruppen og motiverer til samvær.

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>Ved tilsynet i 2016 fik Rosenborgcentret anbefalinger vedrørende arbejds-gange og etiske overvejelser i forbindelse med plejesituationer samt fysi-ske rammer og miljø i forhold til aktiviteter og socialt samvær.</p> <p>Leder oplyser, at arbejds-gange for forflytninger blandt andet er blevet drøftet på MED-udvalgsmøde. Det er efterfølgende blevet besluttet, at medarbejderen i den konkrete situation vurderer, hvorvidt der er behov for at være to til forflytningen. På begge afdelinger er der lavet sekun-dæraftaler med social- og sundhedshjælpere, således at disse kan gå ind og hjælpe med forflytning ved behov.</p> <p>Etik i plejesituationer er blevet drøftet på FUM (faglige udviklingsmøder) og på "Kl. 11-møder". Etik er desuden et emne, der drøftes løbende i det daglige arbejde.</p> <p>I forhold til at skabe hyggelige rammer, der henvender sig til målgruppen og indbyder til socialt samvær, fortæller leder, at der blandt andet er blevet inddraget et mødelokale i forlængelse af spisestuen i stueetagen. Dette lokale er blevet indrettet med sofaarrangement, planter og TV. Hå-bet er, at beboerne ikke går direkte op på afdelingerne efter endt måltid, men at de har lyst til at sætte sig og drikke kaffe. I forbindelse med ind-retningen har både beboere, pårørende og medarbejdere været inddra-get. Der er desuden udarbejdet en folder vedrørende beboerdemokrati. Hvert kvartal er der fællesmøder med deltagelse af beboer, pårørende og relevante fagligheder.</p> <p>Leder fortæller, at der er fokus på at lave aktiviteter, der henvender sig til hele målgruppen. Aktiviteter laves med udgangspunkt i beboernes øn-sker og interesser. Der er flexmedarbejdere til at skabe et aktivt miljø og til at lave små dagligdags aktiviteter. Seniormedarbejdere har ligeledes fået afsat tid til at lave en-til-en-aktiviteter med beboerne.</p> <p>Leder oplever, at man grundet klippekortsordningen må gå på kompromis med nogle af fællesaktiviteterne. Det er leders oplevelse, at klippekorts-ordningen taler mere ind i en-til-en-aktiviteter. Der er fortsat dialog om, hvor individorienterede, aktiviteterne skal være.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt meget tilfredsstillende op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	Implementeringen af det nye omsorgssystem fylder meget i kvalitetsarbej-det. Der arbejdes i øjeblikket på oplæring af medarbejderne, og der er udarbejdet en oversigt over de ting, man dagligt skal gennemgå i forbin-delse med dokumentationen.

	<p>Ledelsen har en klar formodning om, at systemet kommer til at løfte det faglige niveau. Status er, at besøgsplanerne er under udarbejdelse. Der er lavet en struktureret plan for implementeringen og en oversigt over, hvilke dokumenter der mangler at blive udfyldt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ligeledes er stort fokus på demens. En demensvidensperson tilbyder faglig sparring, og der har været afholdt seancer med en demenskonsulent vedrørende supervision. Flere medarbejdere har været på demenskursus. I forbindelse med fokus på demens er der ved at blive planlagt undervisning i magtanvendelse, hvor køkkenpersonalet ligeledes skal deltage.</p> <p>Hygiejne er et særligt fokus i kvalitetsarbejdet, og der afholdes strukturerede hygiejneaudits. I kølvandet på "hygiejneuge" holder plejecentrets social- og sundhedsassistentelever i øjeblikket oplæg om håndhygiejne og smitteveje.</p> <p>Rosenborgcentret har fokus på tidlig opsporing samt at forebygge indlæggelser gennem triagering. Det er afdelingssygeplejersken, der har ansvar for afholdelse af triageringsmøderne, idet der pt. mangler en sygeplejerske på den ene af Rosenborgcentrets to afdelinger. Der arbejdes på ansættelse af en sygeplejerske.</p> <p>Mad og ernæring er ligeledes et fokusområde, og køkkenpersonalet har netop været på kursus vedrørende specialmad til beboere med dysfagi.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>UTH'er er lige nu et indsatsområde. Alle medarbejdere skal rapportere, når de observerer en hændelse. Herefter analyseres data i forhold til tendenser og mønstre.</p> <p>Leder fortæller, at der er blevet taget hånd om en mobbeproblematik på en af plejecenterets afdelinger. Arbejdsmiljø København er på som konsulent, og der skal igangsættes en proces med ledelsessparring og dialogmøder med alle medarbejdere på den pågældende afdeling. Det er leders oplevelse, at der har været en mærkbar forbedring i medarbejdernes trivsel hen over sommeren.</p> <p>Der er sket en lille stigning i langtidssygefraværet, leder opfatter dog ikke det samlede sygefravær som en udfordring. Rosenborgcentrets sygefravær ligger samlet set på 2,4 %.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, samt at der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På Rosenborgcentret er ansat sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere samt en pædagog fordelt på to afdelinger. Der er tilknyttet en sygeplejerske til hver afdeling. Leder har dog aktuelt udfordringer i forhold til rekruttering af en sygeplejerske til den ene afdeling. Der arbejdes med kontaktpersonsordning og fokus på at sikre kontinuitet i plejen.</p> <p>Leder fortæller, at det på sigt er hensigten at opnormere med andelen af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker på plejecenteret. De faste afløsere er uddannede.</p> <p>Der afholdes triageringsmøder dagligt, hvor sygeplejersken på hver afdeling er tovholder. Da der i øjeblikket mangler sygeplejerske på den ene afdeling, fungerer triageringsmøderne ikke helt efter hensigten.</p>

	Leder oplever, at det tværfaglige samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter er yderst velfungerende. Der afholdes tværfaglige konferencer med deltagelse af sygeplejerske, terapeuter, kontaktpersoner, beboere, pårørende samt andre relevante fagpersoner efter behov. Der er udarbejdet en systematisk plan for konferencer, således at man sikrer sig, at man får drøftet alle relevante emner, herunder den enkelte beboers ønsker til det gode hverdagsliv.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder oplyser, at der har været udfordringer i forhold til medarbejdernes trivsel. Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til medarbejdernes trivsel, herunder hvordan de oplever hverdagen på plejecentret.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder oplyser beboer om, at tilsynet er med. Medarbejder taler med beboer i et roligt og behageligt stemmeleje. Medarbejder forklarer, hvad der skal ske i forbindelse med plejeforløbet. Beboer spørger medarbejder, hvor han er i landet. Medarbejder minder beboer om, at han er i København, og at han har boet her i snart to år. Der snakkes om hverdagsliving, blandt andet om vejret. Samtalen bærer præg af, at beboer og medarbejder kender hinanden godt.</p> <p>Medarbejder oplyser beboer, at han i dag får besøg af en pårørende. Beboer siger, at han glæder sig til dette.</p> <p>Beboer bryder sig ikke om den nedre hygiejne. Medarbejder beroliger beboer og siger, at dette snart er overstået. Beboer fortæller, at han er bange for at blive liftet. Medarbejder forsikrer beboer, at dette ikke er farligt.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet</u></p> <p>Der forekommer en god og behagelig kommunikation, som er anerkendende og respektfuld. Tilsynet bemærker, at der ved de to borde, hvor medarbejderne sidder, er livlig samtale og god stemning. Der tales om familie, interesser og om ting, som beboerne kunne lide at lave tidligere i deres liv. Ved de øvrige tre borde er der ingen samtale, og beboerne sidder i stilhed og koncentrerer sig om at spise. To medarbejdere har placeret sig ved samme bord. Tilsynet bemærker, at flere beboere under måltidet taler om de aktiviteter, der foregår på plejecentret.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie personlig pleje</u></p> <p>Der ses i beboers bolig en tavle, hvor det fremgår, hvilken medarbejder som er på arbejde hvilke dage, således at beboer kan følge med i dette. Beboer ytrer, at hans tøj ikke skal til vask. Medarbejder forklarer, at der er kommet pletter på tøjet, og beboer accepterer herefter, at tøjet skal til vask. Inden morgenmaden spørges beboer, om han vil have spisestykke på, og beboer svarer ja. Beboer spørges, om han vil have et æg til morgenmaden. Beboer spørges dog ikke, hvad han ønsker at spise til sit æg. Beboer virker dog tilfreds, da der bliver serveret brød. Tilsynet er efterfølgende i dialog med medarbejder om eventuelt at spørge beboer om, hvad han ønsker at spise til morgenmad. Medarbejder forklarer, at beboer fremadrettet kan gives nogle valgmuligheder. Medarbejder tilføjer, at det handler om at bruge beboers energi på en hensigtsmæssige måde, således at beboer heller ikke bliver overvældet af at skulle foretage mange valg.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet</u></p> <p>De beboere, der får tallerkensservering, spørges ind til, hvad de ønsker og får herefter serveret dette. De øvrige beboere forsyner sig fra fade og skåle. Der er placeret salt og peber og kander med vand på bordene, der er dækket med dug. Der er mulighed for at få en øl eller et glas vin. Inden måltidet afsluttes spørger medarbejder beboerne, om de kunne tænke sig lidt mere mad.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder arbejder rehabiliterende i forbindelse med plejen. Medarbejder inviterer beboer til at bruge egne ressourcer, idet medarbejder blandt andet siger, 'at han har behov for beboers hjælp'. Der anvendes ligeledes motivation og guidning i forhold til at inddrage beboer. Eksempelvis bedes beboer om at strække og bøje sine ben, så medarbejder kan komme til. Beboer roses og anerkendes for samarbejdet i forhold til påklædning. Beboer bryder sig ikke om at blive mobiliseret i sengen, men medarbejder motiverer beboer og fortæller, hvordan beboer kan bidrage til samarbejdet. Da beboer er liftet i sin kørestol, kører beboer på badeværelset foran spejlet. Beboer får tid og rum til at sidde foran spejlet og vaske sig selv i ansigtet samt børste tænder. Beboer skal efterfølgende ud til morgenmaden på fællesarealerne. Det bemærkes, at medarbejder giver tid, så beboer selv kan køre til spisestuen.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet</u></p> <p>To borde får serveret hovedretten på fade og i skåle, således at beboerne kan forsyne sig selv. Ved et enkelt bord bliver beboerne spurgt, hvad de ønsker, hvorefter de får serveret en tallerken med mad. Tilsynet bemærker, at flere beboere fremstår med et funktionsniveau, hvor de umiddelbart ville kunne anrette egen tallerken. Efter måltidet taler tilsynet med to medarbejdere, der bekræfter, at dette er tilfældet, men at der samtidig er beboere ved bordet, for hvem dette ikke er en mulighed.</p>
<p>Tilsynets samlede vurdering - 2</p>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld. Kommunikationen bærer præg af, at medarbejder har et godt kendskab til beboerne. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje såvel som i forbindelse med måltidets servering.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderen har fokus på den rehabiliterende tilgang i plejen. Det arbejdes målrettet med, at beboernes mentale og fysiske ressourcer inddrages i plejen. I forhold til måltidet er det tilsynets vurdering, at man med fordel kan overveje muligheden for, at alle beboere, der har ressourcerne, gives mulighed for at forsyne sig selv.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder laver et bord klar til plejen med handsker, klude, vandbad, sprit, sæbe mm. Medarbejder tilrettelægger forløbet således, at der ikke forekommer afbrydelser. Medarbejder udnytter tiden, hvor beboer befinder sig på badeværelset til andre gøremål i beboers bolig.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet</u></p> <p>Tre medarbejdere er til stede under måltidet. Alle tre medarbejdere varetager praktiske opgaver. I starten af måltidet sidder ingen af medarbejderne således med til bords eller indtager et pædagogisk måltid. Medarbejderne står ved et anretterbord i midten af rummet og laver tallerkenanretninger til de beboere, der ikke får serveret maden på fade og i skåle. Stemningen er en smule hektisk, og arbejdsgangen virker rutinepræget. En medarbejder skærer frugt ud og går efterfølgende rundt og byder beboerne. En beboer ønsker mere suppe, men får at vide, at der ikke er mere suppe tilbage. Et par andre beboer ønsker banan. Der er dog ikke mere banan tilbage i skålen, da skålen når til dem. Tilsynet bemærker, at man med fordel kunne anrette og stille en skål frugt på hvert bord, således at beboerne kan forsyne sig herfra. Efter en halv times tid sætter to af medarbejderne sig ned ved hver deres bord med en lille tallerken mad.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejder har fokus på systematisk organisering og planlægning af arbejdet, inden hjælp til personlig pleje opstartes hos beboer. I forhold til måltidssituationen er det tilsynets vurdering, at fordelingen af roller og ansvar kunne være mere hensigtsmæssig i forhold til at skabe ro og hygge under hele måltidet, herunder også i begyndelsen i forbindelse med anretning og servering.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder sørger løbende for, at der ryddes op efter de forskellige gøremål. Bordet, som bliver brugt under plejen sprittes efterfølgende af. Alle vaskeklude smides i skraldespanden, som efterfølgende fjernes fra boligen. Beboers tøj lægges til vask. Efter plejen lægger medarbejder nyt lagen på beboers seng. Da beboer er blevet fulgt ind til morgenmaden, går medarbejder tilbage til boligen og tager hånd om de sidste praktiske opgaver. Boligen efterlades ryddelig og pæn.</p> <p><u>Observationsstudie af måltidet</u></p> <p>De beboere, der har behov, støttes og guides i forbindelse med anretning og indtagelse af maden.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder iklæder sig forklæde, inden plejens start. Medarbejder tager handsker på og tømmer indledningsvist beboers kateter. Herefter startes plejen med, at beboer vaskes for neden. Dette sker med udgangspunkt i de hygiejniske principper, og der bruges engangsklude til dette. Da medarbejder skifter handsker, foretages ligeledes afspritning. Der anvendes loftlift til at komme fra seng til kørestol. Beboer køres efterfølgende på badeværelset.</p>

	Beboer guides til at børste sine protesetænder, og medarbejder har god fokus på ikke at tage over for beboer, selv om beboer tager lang tid om dette. Efter plejen kører beboer ud til sin morgenmad i fællesstuen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje såvel som hjælpen i forbindelse med måltidet udføres på tilfredsstillende måde og tager højde for beboernes individuelle behov.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentrets indgangsparti er indrettet med et sofaarrangement, der indbyder til at sætte sig og tage en lille snak. På væggen hænger en info-skærm, der blandt andet viser oversigt over aktiviteter. Tilsynet bemærker, at der står en rickshaw-cykel.</p> <p>På rundgang i morgentimerne observerer tilsynet en del beboere i de to spisestuer, der er samlet omkring morgenmadsbordene. Der forekommer snak og liv omkring bordene. En medarbejder sidder ved en beboer, som ikke kan spise selv. Der er generelt synlige medarbejdere omkring beboerne.</p> <p>I stueetagen er der indrettet en spisestue, hvor de beboere, der kan transportere sig selv, har mulighed for at indtage måltiderne. Rummet er indrettet med en reol med plantekasser indeholdende bønnespirer, som beboerne har været med til at sætte. Der er efter beboernes ønske ligeledes opsat et akvarium. I samme rum er indrettet et hyggeshjørne med sofaarrangement og fjernsyn, og tilsynet bliver oplyst, at det er meningen, at medarbejderne efter måltidet skal invitere til, at beboerne bliver og hygger sig lidt.</p> <p>Tilsynet bevæger sig ligeledes rundt på fællesarealerne efter frokost. I den forbindelse bemærker tilsynet, at 2. etages spisestue fremstår hyggelig med duge, lys og blomster på bordene. Der er spil og bøger, som beboerne kan benytte sig af. På 1. etage bemærker tilsynet, at spisestuen fremstår en smule anderledes og mindre indbydende end på 2. etage. Stole og borde er placeret tilfældigt, og der observeres ikke som sådan effekter, der kan skabe hjemlighed. Et par håndklæder er placeret i en bunke på en skænk, hvor der ligeledes ligger en plasticpose med engangsforklæder. Tilsynet taler efterfølgende med medarbejder, der oplyser, at der på 1. etage er en del beboere med demens, der gør det svært at indrette stuen, så den indbyder til hygge og socialt samvær.</p>
Sociale aktiviteter	Der er på tilsynsdagen ingen fællesaktiviteter. Det observeres dog, at der forekommer mindre sociale interaktioner på fællesarealerne, herunder beboere som sidder sammen og snakker. Om eftermiddagen sidder en beboer i 2. etages spisestue og lægger kabale, mens andre beboere sidder og slapper af. Tilsynet taler under måltidet med beboere, der ivrigt fortæller om de mange aktiviteter, som Rosenborgcentret tilbyder. Der er tale om læsegruppe, gymnastik, banko, film, oplæsning og meget andet. Tilsynet kan af den udleverede aktivitetsoversigt se, at det er få dage i løbet af en måned, hvor der ikke er aktiviteter.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne generelt indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er en spisestue, som i mindre grad indbyder til hygge og socialt samvær.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Beboerne oplyser, at de er glade for at bo på Rosenborgcentret, og at der er opbakning til at leve det liv, de ønsker. Flere beboere giver udtryk for, at det er et rart sted at være, når man bliver vant til det. En beboer beskriver, at det har hjulpet meget på beboers livskvalitet, at hun med tiden er blevet knyttet til andre beboere og medarbejderne. Beboer var ked af at bo på plejecentret, indtil hun tog initiativ til at tale med de andre beboere. En beboer er lidt ked af, at hun ikke rigtig oplever at have nogle at tale med, da der er mange beboere med demens. En anden beboer er hukommelsessvækket, men pårørende oplyser, at beboer er glad for at bo på plejecentret, når nu hun ikke har mulighed for at bo hjemme længere.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever, at de har selvbestemmelse og medindflydelse. En beboer oplyser, at hun får lov at være sig selv, og det respekteres, at hun gerne vil spise i egen bolig. En beboer forklarer, at man selv bestemmer, inden for de rammer, der nu er. Beboer sover længe, når hun ønsker dette. En beboer kan ikke rigtigt svare på spørgsmålet. Pårørende fortæller dog, at der i høj grad tages hensyn til, hvordan beboer ønsker sin hverdag. Det er forskelligt, hvorvidt beboerne giver udtryk for at være bekendte med klippekortsordningen. Alle de interviewede beboere er dog generelt enige om, at tilbuddet om aktiviteter er meget tilfredsstillende. En beboer fortæller, at hun går til gymnastik, ser film og går på iPad-kursus. Der stemmes om, hvilken film der vises. En anden beboer fortæller, at hun går til alt, hvad der tilbydes, herunder gymnastik, foredrag, højtlesning og meget andet.
Tryghed	Beboerne giver alle udtryk for en oplevelse af tryghed. Det betyder meget, at man ikke er usikker og bange. En beboer forklarer, at hun er tryk, fordi hun kan ringe efter hjælp. Beboer fortæller, at hun er alene, men hun føler sig ikke ensom, og hun keder sig aldrig. For en anden beboer er medarbejdernes måde at være på årsag til, at beboer føler sig tryk. Tredje beboer beskriver, at hun godt kan være lidt utryk ved de mange beboere med demens. Beboer fortæller dog, at medarbejderne er meget opmærksomme på dette, og beboer henviser til sit nødkald. Flere beboere sætter stor pris på, at man kan få fat i nogen døgnet rundt.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag med indhold og trygge rammer.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de får den hjælp, som de har behov for. Flere beboere fremhæver, at hjælpen kommer, når man har brug for det. Tilsynet bemærker, at en beboer har svært ved at svare på spørgsmål grundet hukommelsessvækkelse, men at pårørende har en oplevelse af, at beboer modtager den hjælp, hun har behov for.

Praktisk støtte	Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Boliger og hjælpemidler fremstår renholdte og ryddelige.
Personlig pleje	Beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje, som de har behov for. Beboerne fremstår velsoignerede.
Kontinuitet i plejen	Den overvejende del af beboerne har kendskab til deres kontaktperson. En del beboere oplever dog, at der er stor udskiftning i personalet og savner flere af de samme ansigter. En beboer fortæller, at hun ikke bryder sig om, at der kommer så mange forskellige hjælpere. Enkelte beboere oplever, at det overordnet er de samme medarbejdere, der kommer i boligen. En beboer kender sin kontaktperson, og oplyser at hun er sød og imødekommende. Beboer finder dog, at kontaktpersonen er meget travl og ikke har tid til at lytte, herunder at medarbejder løber meget frem og tilbage.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonsordningen er velfungerende. Samtidig bemærker tilsynet, at mange beboere oplever en mindre grad af kontinuitet i plejen.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt. Nogle beboere giver dog samtidig udtryk for, at de ikke er motiverede for at bruge egne ressourcer, men at medarbejderne har løbende fokus på at opfordre hertil. Ifølge en beboer er plejecentrets motto "hjælp til selvhjælp". Flere af beboerne er bevidste om at holde sig i gang og giver eksempler herpå. En beboer beskriver, at hun selv klarer størstedelen af den personlige pleje, og at hun går mange ture. Andre beboere kommer med eksempler, såsom at børste tænder og vaske sig med vaskeklud de steder, det er muligt at nå. En beboer hjælper med i forbindelse med at dække bord og rydde af efter måltidet. Anden beboer fortæller begejstret om madklubben, der afholdes hver 14. dag. Beboerne er ligeledes blevet tilbudt at være med i plantedag.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever generelt, at medarbejderne er søde, rare og meget positive. De taler venligt, respektfuldt og anerkendende - og aldrig ned - til beboerne. En beboer giver udtryk for en oplevelse af, at medarbejderne engang imellem kan have en lidt kommanderende tone, men beboer er ikke bleg for at frabede sig dette. En anden beboer oplever ligeledes, at medarbejderne generelt er høflige og venlige. Beboer er dog samtidig af den opfattelse, at der er forskel på medarbejdernes attitude.

	<p>Nogle medarbejdere banker på og hilser pænt, mens andre ikke banker på, inden de går ind. Beboer fortæller, at hun har talt med de pågældende medarbejdere om, hvordan hun oplever deres adfærd, og dette er blevet taget til efterretning og er blevet ændret.</p> <p>En pårørende fremhæver, at personalet i høj grad er inkluderende i deres måde og være på. Pårørende føler sig ligeledes velkommen på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever medarbejderne som værende respektfulde, anerkendende og venlige i deres kommunikation og omgangsform. Dog bemærkes det, at to beboere har haft situationer, hvor medarbejdernes adfærd og kommunikation blev oplevet som mindre respektfuld. Tilsynet vurderer, at plejecentret med fordel kan tage en faglig drøftelse og refleksion vedrørende kommunikation og omgangsform med beboerne.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer fortæller, at hun oplevede en fin overgang fra genoptræningscenter til plejecenter. Ifølge beboer var der et fint samarbejde mellem de forskellige involverede fagpersoner, og der var ingen problemer. Beboer oplevede ligeledes en fin velkomst til plejecentret. Beboer mener selv, at hun har været meget heldig. Flere af de andre beboere fortæller ligeledes, at de blev taget godt imod ved indflytning på plejecentret.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller i overensstemmelse med ledelsen, at der i øjeblikket er fokus på UTH'er. I den forbindelse laves årsagsregistreringer med henblik på at identificere tendenser og mønstre. Der afholdes FUM for henholdsvis social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere, hvor årsagerne analyseres.</p> <p>I tillæg til UTH'er nævner medarbejderne, at der i kvalitetsarbejdet er fokus på demens, dysfagi, faldudredning og inkontinens.</p> <p>Plejecentret har en demenskoordinator, ligesom en del medarbejdere bliver uddannet inden for demens. Der er fokus på, at man tilegner sig de nødvendige værktøjer i forhold til målgruppen på plejecenteret. Der har været supervision, og medarbejderne kan i hverdagen søge faglig sparring hos Rosenborgscentrets demensvidensperson.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Der arbejdes med et værdigrundlag, der tager udgangspunkt i beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. En god kommunikation og omgangsform er at møde beboerne i øjenhøjde og med respekt. Det handler om at være inkluderende, herunder lytte og behandle beboerne ligeværdigt. Der arbejdes med at tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Selvbestemmelse og medindflydelse sikres ved at spørge ind til beboernes ønsker og vaner, herunder at have respekt for den enkelte beboers autonomi og valg. Ønsker kan ændre sig fra dag til dag, og det er således vigtigt, at man kontinuerligt spørger ind til eksempelvis morgenmadsønsker. Livshistorien kan være et godt værktøj at bruge, specielt hvis beboerne har vanskeligt ved at udtrykke egne ønsker og behov. I den forbindelse fremhæves pårørende ligeledes som en ressource. Det er værdifuld viden at kende til, hvad som har givet beboerne livskvalitet tidligere i deres liv. På det mere demokratiske plan kan medindflydelse sikres via beboermøder. Medarbejderne beskriver, at de bruger klippekortsordningen og planlægger aktiviteter med beboerne. Man orienterer afdelingsleder, som sørger for, at den pågældende medarbejder har tid til at lave aktiviteten med beboeren. Der kan eksempelvis være tale om en tur i Elgiganten eller en "wellness-session" i beboers bolig. Medarbejder oplever stor gavn af klippekortsordningen.
Rehabilitering	Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med en rehabiliterende tilgang i udførelsen af den daglige pleje samt praktiske opgaver. Beboerne bidrager i den udstrækning, de har ressourcerne. Det kan eksempelvis være i forbindelse med tandbørstning, at rede hår og i forbindelse med måltider. Det er medarbejderne oplevelse, at rehabilitering prioriteres højt, og at man tager sig den tid, det kræver. Rehabilitering ses ligeledes i form af træning med ergo- og fysioterapeuter. Der afholdes tværfaglige konferencer hver onsdag, hvor det tværfaglige samarbejde vedrørende rehabilitering ligeledes drøftes. En problemstilling på en tværfaglig konference kan fx være et fald i funktionsniveau, hvor det drøftes, hvordan beboers funktionsniveau kan forbedres eller vedligeholdelse. Det er medarbejdernes oplevelse, at de tværfaglige konferencer i høj grad bidrager til kvaliteten i plejen. Ønsker, vaner og behov drøftes, og indsatser igangsættes på baggrund heraf. Fysioterapeuter og ergoterapeuter foretager blandt andet indflytningsbesøg og vurderer beboers ressourcer. Der udarbejdes skemaer, således at medarbejderne har mulighed for at understøtte træningen og beboernes ressourcer i den daglige pleje og praktiske hjælp.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer mest muligt.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejder fortæller, at tryghed for beboerne kan sikres gennem forudsigelighed og genkendelighed, herunder faste rammer og aftaler, struktur og rutiner. Medarbejderne fremhæver ligeledes kontaktpersonsordningen, der opleves at skabe tryghed for beboerne.

	I forhold til sikkerhed nævner medarbejderne blandt andet god hygiejne, tidlig opspring og faldforebyggelse. Boligen vurderes ved indflytning i forhold til indretning. Triageringsmøderne er ligeledes med til at skærpe fokus på ændringer i beboernes tilstand. Medarbejder beskriver arbejdsdag i forhold til triagering. Det oplyses, at triageskemaerne udfyldes ugentligt eller ved ændringer i beboernes tilstand.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at planlægge sine morgenbesøg, således at beboerne har mulighed for at få opfyldt ønsker i forhold til at komme op om morgenen. I forhold til afbrydelser forklarer medarbejderne, at det er vigtigt at forberede hele plejen fra start, således at man slipper for afbrydelser i plejeforløbet. Medarbejderne oplever, at de kan udføre plejen uforstyrret. Der gøres meget ud af, at beboerne oplever en tryk pleje, og at plejen derfor så vidt muligt skal foregå uden forstyrrelser.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne beskriver, at dagen indledes med at orientere sig i Cura, hvorefter væsentlige informationer drøftes under morgenrapport. I løbet af dagen dokumenteres løbende på de tildelte tablets. Medarbejderne oplever, at deres tablets fungerer langsomt. Det er dog en stor fordel, at man kan tage sin tablet med ind til beboerne. Medarbejderne oplever generelt at have den nødvendige tid til at dokumentere.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne er bekendte med, hvor de kan fremfinde instrukser og vejledninger. Der henvises særligt til PPS. PPS opleves ligeledes som værende et godt grundlag for faglige drøftelser og mulighed for at blive opdateret på den sidste nye viden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at de netop har afsluttet udarbejdelsen af besøgsplanerne, der er lavet i samarbejde med beboerne. Besøgsplanerne indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af beboernes ønsker og vaner gennem hele døgnet med udgangspunkt i beboernes ressourcer.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentrets medarbejdere arbejder struktureret med besøgsplanerne, og at de kan redegøre for indhold og struktur.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

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 2017" 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, 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	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

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.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

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

Nu har vi drøftet den foreløbige rapport.

Vi er glade for den og har ingen kommentarer.

Med venlig hilsen

Gitte Jeppesen

Forstander

MPG

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@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.

