

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Lærkebo

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Oktober 2018

# 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	6
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

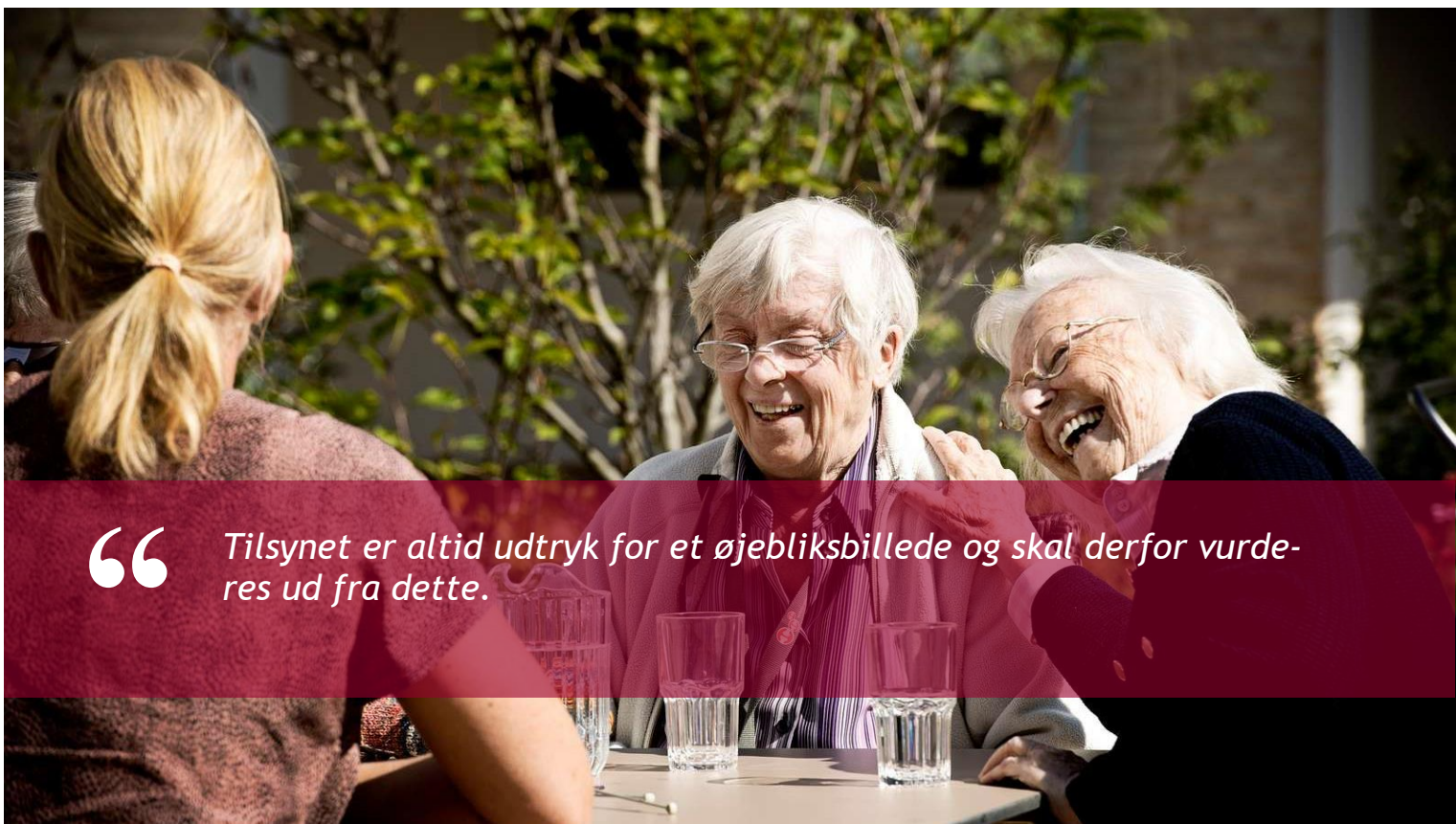
---

## 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

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Plejecentret Lærkebo, Bystævneparken 31, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Susanne Christensen
<b>Antal boliger</b>
84 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
30. oktober 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter, 2 social- og sundhedshjælpere, 1 sygeplejerske)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorrådgiver og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### Godt og tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at der på plejecentret Lærkebo er tale om gode og tilfredsstillende forhold. Det er samtidig tilsynets vurdering, at flere af plejecentrets udfordringer kan relateres til rekrutteringsproblematikkerne. Plejecentrets ledelse har gennem nogen tid haft et målrettet fokus på udfordringen. På plejecentret er der fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet. Organiseringen på stedet medvirker til at løfte det faglige niveau.

Under observationsstudier af frokostmåltidet vurderes kommunikationen generelt respektfuld. Tilsynet vurderer dog, at der i enkelte situationer bør ske mere respektfuld og værdig kommunikation.

Beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres gennem måden, hvorpå måltidet anrettes og serveres. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret bør rette et fagligt fokus på organiseringen af måltidet, således at der i endnu højere grad skabes ro, trivsel og god dialog under hele måltidet. Tilsynet bemærker dog positivt, at medarbejderne i deres tilrettelæggelse og udførelse har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.

Fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær. Tilsynet vurderer, at aktiviteter for beboerne primært sker som fællesaktiviteter andre steder i huset og i mindre grad som en-til-en-aktiviteter på afdelingsniveau. På tilsynsdagen er dagtimerne på flere afdelinger præget af besøg fra film- og vaccinationshold.

Det er tilsynets vurdering, at praktisk støtte og hjælpen til personlig pleje er i overensstemmelse med beboernes behov. Beboere udtrykker tilfredshed med praktisk støtte og hjælp til personlig pleje.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse på plejecentret. Tilsynet bemærker dog, at flere beboere italesætter en vis travlhed blandt personalet.

Tilsynet vurderer, at plejecentret pt. har en udfordring i forhold til rekruttering, som påvirker beboernes oplevelse af kontinuitet i hjælpen. Beboerne beskriver, at de møder mange forskellige medarbejdere, og at der er en del vikarer på plejecentret.

Beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag. Overordnet set beskrives respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne.

Under gruppeinterview af medarbejderne fremgår det tydeligt, at medarbejderne mestrer evnen til faglig refleksion. Medarbejderne har kendskab til og kan med faglig overbevisning redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og den respektfulde kommunikation. Der arbejdes målrettet med at sikre den rehabiliterende tilgang i plejen, og medarbejderne kan på meget tilfredsstillende måde redegøre for indholdet heri. Medarbejderne har kendskab til og kan fagligt redegøre for, hvorledes der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser som led i at skabe sikkerhed for beboerne i plejen. Ligeledes vurderes der at være et relevant fokus på tryghedsskabende faktorer.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne oplever dog indimellem, at hverdagen kan været presset. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstede-værende redskaber. Besøgsplanen anvendes som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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 enkelte situationer, hvor kommunikationen er mindre respektfuld.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter fagligt fokus på indsatser, der sikrer, at alle medarbejdere har samme forståelse for, hvorledes der kommunikeres respektfuldt med beboerne.
Tilsynet bemærker i forhold til måltidet, at plejecentret har visse udfordringer - særligt i forhold til selve organiseringen og medarbejdernes forståelse for deres rolle og ansvar før og under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på, hvorledes der i endnu højere grad kan skabes ro, trivsel og god dialog omkring måltidet.
Tilsynet bemærker, at beboerne oplever travlhed blandt personalet samt manglende kontinuitet i plejen og mødet med medarbejderne.	Tilsynet anerkender, at plejecentret pt. har rekrutteringsproblematikker, som nødvendiggør brug af en del vikarer. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at der i planlægningen af plejen for beboerne rettes endnu et fagligt fokus på de muligheder, der kan være for at forbedre kontinuiteten på trods af nuværende personalemangel og brug af vikarer.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på sidste års tilsyn samt fokusområder i kvalitetsarbejdet.</p> <p>I forhold til håndhygiejne har der hele vinteren været fokus på at tale om sprit af hænder og handskeskift. Der har ligeledes været roadshow, hvor plejecentrets sygeplejersker har talt med medarbejderne om god hygiejne. På faglige møder har hygiejne været omdrejningspunktet i quizzet.</p> <p>Der arbejdes med forbedringsindsatsen, og i den forbindelse laves blandt andet medicinaudit på alle afdelinger en gang om ugen. Dette har gjort, at plejecentret har fået valide data inden for medicin. På tilsynsdagen er der netop startet en PDSA-cirkel i forhold til medicin til rette tid, hvor to konkrete beboere følges.</p> <p>Ifølge ledelsen tages der i høj grad udgangspunkt i beboernes ønsker, blandt andet i forhold til medicin til rette tid, aktiviteter og måltider. Medarbejderne er generelt meget opmærksomme på at spørge beboerne ind til ønsker og behov, ligesom der afholdes beboermøde en gang om måneden på hver afdeling. Fire gange om året afholdes store beboermøder, hvor beboere på tværs af Lærkebo og Poppelbo mødes og drøfter eksempelvis sommerfesten. Næste år bliver beboere på kommunens øvrige plejecentre inviteret til musikfestival på Lærkebo og Poppelbo.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fokus på det værdige ældreliv, hvor man forsøger at få livet ind på plejecentret ved at sætte fokus på god mad, duft af mad, træning og andre aktiviteter, såsom fx biograf og banko.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>På baggrund af utilsigtede hændelser bliver ledelsen løbende opmærksom på faglige emner, der er behov for at blive fulgt op på, herunder fx urinvejsinfektioner. Derudover har der været fald, og sygeplejerskerne laver faldudredninger. Der kan desuden ske utilsigtede hændelser i forbindelse med sektorovergange, fx medicin, der ikke er lagt ind i FMK. Ifølge ledelsen er medarbejderne gode til at få registreret de utilsigtede hændelser. Ledelsen fortæller, at der fremadrettet skal sendes en rapport ud til hver enkelt afdeling hver måned. Forudsætningerne for at forebygge fx tryksår er rigtig gode, og man får hurtigt de hjælpemidler, man har brug for.</p> <p>Plejecentret har rekrutteringsudfordringer, og der er to ubesatte stillinger i aftenvagte, ligesom der mangler et par social- og sundhedsassistenter i dagvagte. Sygefraværet ligger på et nogenlunde stabilt og tilfredsstillende niveau.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret har fokus på relevante emner og særlige risikofaktorer i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Afdelingsledelsen på plejecentret er opdelt i tre administrative ledere og tre sygeplejefaglige ledere, og der er således to ledere tilknyttet hver afdeling. De sygeplejefaglige ledere er sygeplejersker, mens de administrative ledere typisk er social- og sundhedsassistenter. Ifølge ledelsen løfter dette i høj grad det faglige niveau. Plejecentret har fire basissygeplejersker og en enkelt klinisk udviklingssygeplejerske. Souschef har den overordnede ledelse af plejecentrets sygeplejersker.</p> <p>Ifølge ledelsen er der efterhånden blevet indarbejdet en kultur, hvor medarbejderne er fleksible i forhold til, om de er på Poppelbo eller på Lærkebo. Det er blevet meget mere naturligt for medarbejderne at gå på tværs, og de er bevidste om, at de arbejder på "Lærkebo-Poppelbo" og ikke enten Lærkebo eller Poppelbo.</p> <p>Alle ledere i plejen - både administrative og sygeplejefaglige ledere - har to selvvalgte aftenvagter om måneden. Dette betyder, at der er en meget større videndeling og en meget større ledelse i aftenvagten.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at organiseringen medvirker til at løfte det faglige niveau på plejecentret.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge mærke til relationen imellem medarbejdere og beboere, og således om medarbejderne arbejder på at opnå en værdifuld relation i omgangen og kommunikationen med beboerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Stemningen i spisestuen er behagelig, og kommunikationen er anerkendende, positiv og respektfuld. Der tales eksempelvis om gårsdagens fest, og medarbejderne er opmærksomme på at understøtte samtale ved bordene.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på et tidspunkt er lidt forvirring omkring, hvor en beboer skal sidde. Et par medarbejdere drøfter situationen og omtaler i den forbindelse beboer i tredjeperson. I en anden situation spørger en beboer, hvornår hendes datter kommer på besøg. En medarbejder spørger en anden medarbejder om dette, og omtaler beboer i tredjeperson. Omtale i tredjeperson sker ligeledes i en situation, hvor en beboer bliver dårlig og begynder at kaste op. Tre medarbejdere rejser sig, og en medarbejder siger henvendt til en anden medarbejder, at beboer skal fjernes. Situationen italesættes ikke over for de øvrige beboere, der spiser videre i stilhed.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Der hilses venligt på beboerne, efterhånden som de kommer ind i opholdsstuen.</p>



	<p>En beboer mangler en kniv og gør opmærksom herpå. Medarbejder henter straks en kniv og undskylder forglemmelsen. En anden beboer beder en vikar/medarbejder om at være forsigtig, da en medbeboer skal køres ind til bordet. Medarbejderen beder på en mindre venlig måde beboeren om at tage det roligt og forsikrer om, at han har styr på det.</p> <p>Medarbejderen, der stort set forbliver siddende ved bordet under hele måltidet, har fokus på at skabe hyggelig dialog med beboerne. Der tales om oplevelser fra gårsdagens fest.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>På et af bordene står et skilt med beskrivelse af dagens frokostmenu. To medarbejdere står for at fordele fade med brød og pålæg på bordene, imens de orienterer beboerne om, hvad der serveres. Tilsynet bemærker, at der er servietholder på bordene, men ikke eksempelvis salt og peber, således at beboerne har mulighed for at krydre deres mad efter behov. En del beboere skal have hjælp til at skære maden ud, og tilsynet bemærker, at dette i de fleste tilfælde foregår stående. De beboere, som har behov, får på værdig vis støtte og guidning til indtagelse.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne får mad, der er tilpasset deres individuelle ernæringsbehov.</p> <p>En beboer har fødselsdag, og der er placeret et flag på bordet foran vedkommende.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Beboernes selvbestemmelsesret sikres i måden, hvorpå maden er anrettet og serveret. Fadserveringen tydeliggør valgmulighederne for beboerne.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af måltid</u></p> <p>Da tilsynet ankommer til spisestuen, går en beboer rundt og dækker bordene. Beboer er meget omhyggelig og ser ud til at nyde opgaven. Maden serveres på fade og i skåle, således at de beboere, som har ressourcerne, har mulighed for at forsyne sig selv.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Den rehabiliterende tilgang ses i måden, hvorpå maden anrettes og serveres. Der står pålægsfade, brød og smør på bordene. Medarbejdere går rundt og hjælper med drikkevarer.</p> <p>Medarbejder fortæller beboerne, hvad der er på menuen i forbindelse med placering af fade på bordene.</p> <p>Fire beboere, som selv kan smøre deres frokost, sidder sammen ved et bord og går i gang med at betjene sig selv straks efter, at fadene er sat på bordet. Andre beboere får den hjælp til indtagelse, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet bemærker, at ved to ud af tre borde sidder beboere, som selv kan smøre og indtage måltidet. Beboeren får middagsmedicinen serveret ved bordet. Medarbejder ser medicinen blive taget.</p> <p>En beboer forlader hurtigt bordet efter at have spist sin frokost. Beboer bærer selv sin tallerken hen til køkkenbordet. Medarbejder følger med beboer og spørger ind til, om beboer er ok, og om maden smagte hende. Medarbejder hjælper beboeren med at finde den rigtige rollator.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under måltidet generelt er respektfuld. Tilsynet vurderer dog, at der i enkelte situationer bør ske mere respektfuld og værdig kommunikation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang sikres gennem måden, hvorpå måltidet anrettes og serveres.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Inden maden serveres, går en medarbejder rundt med en spritdispenser og hjælper beboerne med at få sprittet hænder, mens en anden medarbejder går rundt og skænker drikkevarer til beboerne. En medarbejder spørger, om alle beboere er kommet til bords, og de øvrige medarbejdere begynder at fordele sig ved bordene. To medarbejdere står for at fordele fade med brød og pålæg på bordene.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne rejser sig en del i forbindelse med måltidet for at varetage forskellige gøremål. Derudover kommer en arbejdsmand for at hente nogle glas, ligesom to vaccinationsmedarbejdere kommer for at tale med en medarbejder, der må rejse sig fra måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost:</u></p> <p>Nogle beboere får hjælp til at sætte sig ved bordet. En vikar er i tvivl om, hvor beboer skal sidde. Beboer kan ikke selv svare herpå. Vikaren får efter lidt tid hjælp fra kollega.</p> <p>Arbejdsfordelingen mellem de tre medarbejdere synes i starten af måltidet afstemt på forhånd. En medarbejder sørger for medicin, en anden medarbejder sørger for servering af maden på de forskellige borde, og sidste medarbejder sætter sig ved et bord, hvor flere af beboerne har brug for hjælp. Medarbejder, som sidder med ved et bord fra start, støtter og hjælper, når der observeres behov herfor. En beboer takker venligt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at måltidet er mindre organiseret efter, at maden er serveret på bordene, og beboerne begynder at spise deres frokost. Medarbejderne rejser sig meget under måltidet. En medarbejder giver en del støtte til en af beboerne, men står op, mens hjælpen udføres.</p> <p>Efter nogen tid sidder alle tre medarbejdere med ved bordet. Ved et af de tre borde har flere af beboerne brug for hjælp. To medarbejdere sætter sig i hver deres ende af bordet og hjælper beboerne. Tredje medarbejder vælger også at sætte sig ved dette bord - lige ved siden af kollega. Dette sker på trods af, at der er to øvrige borde, hvor ingen medarbejdere sidder med.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret bør rette et fagligt fokus på organisationen af måltidet, således at der i endnu højere grad skabes ro, trivsel og god dialog under hele måltidet.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Der observeres ikke umiddelbart udførelse af praktiske opgaver, der ikke er relevant for serveringen af måltidet.
Personlig pleje	Ikke relevant.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på, at der kun udføres praktiske opgaver, der er relevante for serveringen af måltidet.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer synes rengjorte. I flere opholdsstuer ses små bordlamper tændt samt blomster/planter. Indretningen/møbleringen inspirerer til socialt samvær. På fællesarealer ses tavler med oversigt over ugens aktiviteter.</p> <p>En beboer henvender sig til tilsynet og beder om hjælp til at blive rejst lidt bedre op i kørestolen. Beboeren sidder meget skævt og udtrykker, at hun ikke kan holde ud til at sidde sådan længere. En medarbejder lover at komme og hjælpe om et øjeblik. Medarbejderen kommer hurtigt tilbage og konstaterer, at beboeren ikke har den nødvendige støtte i den venstre og patetiske side. Beboeren og medarbejderen bliver enige om at køre tilbage til beboerens bolig for at finde en pude til støtte.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der på flere etager en del aktivitet i forbindelse med besøg fra tv-hold og influenzavaccination af beboerne.</p> <p>På en etage sidder beboere og spiser morgenmad eller hygger sig med at lytte til den musik, der spilles. En beboer sætter selv sit service på køkkenbordet, efter at hun har spist sin morgenmad.</p> <p>En beboer oplyses om, at tiden er inde til fodbehandling. Beboeren giver udtryk for at glæde sig til behandlingen og følger med medarbejderen til sin bolig.</p> <p>En beboer føler sig godt informeret om, hvilke aktiviteter der er. Til frokost kommer en medarbejder forbi og fortæller om eftermiddagens og aftenens aktiviteter. Når man ser denne medarbejder, ved man ifølge beboer, at der nu er noget, man bliver inviteret med til.</p> <p>På en afdeling ses beboer og medarbejder i gang med at spille ludo. På afdelingen har man serveret udskåret frugt til beboerne.</p> <p>På en afdeling i morgentiden nævner en beboer, at hun tror, at hun har fødselsdag i dag. Der opstår en smule forvirring omkring, hvorvidt beboer rent faktisk har fødselsdag. En medarbejder tjekker og finder ud af, at beboer har ret. Der bliver stillet et flag på bordet foran beboer og sagt tillykke, hvorefter medarbejderne fortsætter med deres gøremål.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer skaber rammer og muligheder for socialt samvær.</p> <p>Tilsynet vurderer, at aktiviteter for beboerne primært sker som fællesaktiviteter andre steder i huset og i mindre grad som en-til-en-aktiviteter på afdelingsniveau. På tilsynsdagen er dagen på flere afdelinger præget af besøg fra film- og vaccinationshold.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de trives på plejecentret.</p> <p>En beboer fremstår mindre relevant, men virker veltilpas og i godt humør. Tilsynet bemærker, at beboer kommunikerer spøgefuldt med en rengøringsmedarbejder. Det er tydeligt, at de to kender hinanden og har en særlig relation.</p>

	<p>En beboer oplever, at de øvrige beboere, han bor sammen med, også er tilfredse. Medarbejderne har en måde at gøre tingene på, som giver god trivsel og sammenhold. Den ene klage, beboeren har, er i forhold til maden, som ifølge beboer er lidt ensformig.</p> <p>En beboer er netop flyttet ind på plejecentret og føler sig godt modtaget. Tilsynet bemærker, at flere beboere beskriver oplevet travlhed blandt personalet. En beboer fortæller blandt andet, at medarbejderne ofte er ude af døren, inden beboer får stillet alle sine spørgsmål. Der kan ligeledes gå lang tid, inden der bliver svaret på kaldet. Indimellem har medarbejderne ikke tid til at følge beboer til træning.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>Beboere udtrykker blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboer oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på den hjælp, han modtager. Ifølge beboer ordner han det hele selv, og hvis der er noget, så spørger han. Beboer oplever, at han styrer sit eget liv. Man kan selv vælge, om man vil med til aktiviteter.</li> <li>• Beboer fortæller, at han har et liv uden for plejecentret og kan gøre, hvad der passer ham inden for rimelighedens grænser.</li> <li>• Det er forskelligt, hvorvidt beboer oplever at have selvbestemmelse, og om der tages hensyn til ønsker og behov. Ifølge beboer er frokosten god, men aftensmaden er knap så god. Beboer fortæller, at hun er diabetiker og har prøvet diabeteskosten, men den kunne hun ikke lide. Beboer vil gerne have nogle flere grøntsager og har bedt om det. Får dog oftest at vide, at det ikke er muligt. Beboer fortæller, at der dagen forinden var en rigtig god fest på plejecentret, og at hun havde sine børn med.</li> <li>• Beboer oplever selvbestemmelse. Tidligere på dagen kom en medarbejder ind for at hjælpe beboer med bad. Denne ønskede beboer ikke, og badet blev rykket til en anden dag. Beboer oplever generelt, at der bliver lyttet til ønsker og behov. Af og til kan beboer godt sidde og kede sig lidt, for personalet kommer ikke ind og snakker hele tiden. Beboer kan ikke umiddelbart redegøre for aktiviteter, der er på plejecentret.</li> </ul> <p>Flere af beboerne kan ikke redegøre for kendskab til klippekortsordningen. Tilsynet er opmærksom på, at årsagen hertil kan skyldes hukommelsesmæssige udfordringer. To beboere mener ikke, at de har fået information om klippekortsordningen, men tilsynet bemærker, at beboerne beskriver gåture i lokalområdet sammen med medbeboere og medarbejdere.</p> <p>En beboer fortæller, at man ikke længere får en aktivitetsoversigt. Den bliver slået op nede ved kontoret, og det kan nogle gange være svært at se. Beboer er ked af, at hun ikke længere kan sidde og nærstudere aktiviteterne i sin bolig.</p> <p>En beboer beskriver, at hun ikke har hørt om klippekortsordningen, men heller ikke har haft overskud til så mange aktiviteter, da energien bruges på at falde til på plejecentret.</p>
Tryghed	<p>Beboerne beskriver tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>Beboere fremhæver, at trygheden skabes gennem medarbejdernes tilstedeværelse og nærvær samt ved, at man altid kan rette henvendelse ved behov for hjælp.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed, trivsel og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. Tilsynet vurderer, at flere beboere oplever travlhed blandt personalet.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle beboere give udtryk for, at de får den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	<p>Alle beboere oplever tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver. Beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til rengøring.</p> <p>En beboer beskriver, at hjælpen indimellem rykkes, men man får altid gjort rent en gang om ugen.</p> <p>Tilsynet observerer, at boligerne er rengjorte. I et tilfælde observeres dog lugtgener i boligen. Tilsynet drøfter observationen med en medarbejder, som oplyser, at man har stort fokus på udfordringen og har iværksat forskellige tiltag til løsning af problemet. Hjælpemidler er rengjorte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og oplever, at hjælpen leveres som aftalt.</p> <p>En beboer fortæller dog, at hjælpen til bad ikke passede beboer på tilsynsdagen, da hun mente, at hjælpen kom for sent, og beboer var allerede klar og i tøjet. Tilsynet bemærker, at beboers ur ikke er stillet tilbage til normaltid, og beboers ur går derfor en time for hurtigt. Tilsynet taler med beboer om dette, og beboer stiller sit ur tilbage. Tilsynet vurderer, at beboers oplevelse med det sene tidspunkt for levering af hjælpen kan hænge sammen med, at uret ikke er stillet korrekt.</p> <p>Et par beboere pointerer, at travlheden nogle gange smitter af på kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Beboerne er velsoignerede.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne beskriver generelt, at der er mange vikarer på plejecentret. Beboerne roser det faste personale.</p> <p>Beboerne har generelt ikke kendskab til, hvorvidt de har en kontaktperson. Kun en enkelt beboer kan beskrive god kontakt med kontaktpersonen. Tilsynet bemærker, at der i alle boliger hænger en seddel med angivelse af beboernes kontaktperson og rengøringsmedarbejder.</p> <p>En beboer beskriver, at han bare går ud på fællesarealet og spørger, hvis der er noget. Det er beboers oplevelse, at der har været en del udskiftning blandt medarbejderne. Medarbejderne tager sig god tid til hjælpen.</p> <p>En beboer ønsker flere faste medarbejdere, da de som regel er de bedste. Beboer roser de faste medarbejdere.</p> <p>En anden beboer oplever, at der hele tiden er mange nye at forholde sig til, men samtidig også en del faste, som han har god kontakt til.</p> <p>En tredje beboer fortæller, at der kommer vikarer, men det er ofte de samme.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Tilsynet bemærker, at enkelte beboere oplever, at travlheden blandt personalet påvirker kvaliteten af plejen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at plejecentret pt. har en udfordring i forhold til rekruttering, som påvirker beboernes oplevelse af kontinuitet i hjælpen.</p>	

**Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer**

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og at de gives mulighederne herfor.</p> <p>En beboer er opmærksom på at gøre det, hun selv kan, hvilket medarbejderne understøtter hende i. Derudover strikker beboer en del samt går til gymnastik for at holde sig i gang.</p> <p>En beboer mener, at han klarer det meste selv og kun får lidt hjælp til sygepleje. Indimellem går beboer ture og besøger sin familie. Beboer sørger for at holde orden i sin bolig.</p> <p>En beboer varetager selv den daglige pleje og små praktiske opgaver i boligen. Beboer går ture på gangen og udendørs, hvis vejret er godt.</p> <p>En beboer fortæller, at hun deltog i den store fest aftenen før. Beboer nyder at deltage i aktiviteter om aftenen og finder, at dette både er en hyggelig og god måde at holde sig beskæftiget på.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder i hverdagen for at yde hjælp til selvhjælp og til at have en aktiv hverdag.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt godt kontakt til medarbejderne og fremhæver i deres beskrivelser en særlig god kontakt til det faste personale.</p> <p>Medarbejderne beskrives som søde, venlige og hjælpsomme.</p> <p>To beboere mener, at et par medarbejdere kan være lidt svære at kommunikere med. En beboer oplever, at en medarbejder nogle gange råber af beboerne. En anden beboer oplever, at enkelte medarbejdere kan være lidt uvenlige og skrappe i deres kommunikation.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set oplever respektfuld kommunikation og god kontakt til medarbejderne.

**Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer fortæller, at vedkommende flyttede direkte ind på plejecentret fra et rehabiliteringscenter. Det er beboers oplevelse, at der alt i alt har været tale om et tilfredsstillende forløb. Personalet og pårørende var en stor hjælp.</p> <p>En beboer mener at huske, at indflytning direkte fra hospitalet til plejecentret ikke gav anledning til problemer.</p> <p>Tre beboere har ikke oplevet sektorovergange i den tid, de har boet på plejecentret.</p> <p>Tre beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom.</p>

**Tilsynets samlede vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er blevet implementeret en ny ledelsesstruktur, og det er medarbejdernes oplevelse, at dette blandt andet har givet medarbejderne en højere grad af selvstændighed. Der er større tillid fra ledelsen samt mere frihed og ansvar.</p> <p>Der er ligeledes fokus på demens, hvor der er afholdt workshops, der blandt andet har omhandlet udarbejdelse af handleplaner. En medarbejder fortæller, at hun sammen med en kollega skal tage en miniuddannelse inden for demens.</p> <p>Sygeplejerskerne er blevet samlet i et team og er blevet tilknyttet specifikke afdelinger. Ifølge medarbejderne er der således kommet et tættere samarbejde mellem sygeplejersker og plejemedarbejdere. På den måde har sygeplejerskerne også bedre muligheder for at lære beboerne at kende. Sygeplejerskerne specialiserer sig inden for hver deres fagområde.</p> <p>Aktiviteter er i høj grad et fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne fortæller om en konkurrence, de kalder "De gyldne fødder", hvor beboerne går rundt på udearealerne, og det gælder om at gå længst muligt.</p> <p>Der er ligeledes fokus på mad og måltider i samarbejde med Meyers Madhus, og plejecentret er på nuværende tidspunkt i den indledende fase. Det er meningen, at konsulenter fra Meyers Madhus skal komme løbende på plejecentret. Der laves ernæringscreeninger og lægges handleplaner efter behov.</p> <p>Klippekortsordningen fungerer ifølge medarbejderne rigtigt godt, og der tages blandt andet på tur til Tivoli og i Zoologisk Have samt indkøbsture med beboerne. Ifølge medarbejderne er klippekortet et godt værktøj til at mindske ensomheden hos beboerne. Der bruges klip både i dag- og aftentimerne. Velfærdsmedarbejderne varetager blandt andet klippekortsaktiviteter i aftentimerne.</p> <p>Der er stort fokus på at indberette utilsigtede hændelser på urinvejsinfektioner. Derudover er der arbejdet med medicin, og der foretages løbende medicinaudits. Indtil videre er det de sygeplejefaglige ledere, der har stået for at foretage medicinaudits.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til og med faglig overbevisning kan redegøre for kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Ifølge medarbejderne er det afgørende for en god kommunikation at undgå at tale hen over hovedet på beboerne, at være aktivt lyttende og vise beboerne, at man er interesseret i dem og gerne vil hjælpe. Medarbejderne nævner Tom Kitwoods teori i forhold til inddragelse, anerkendelse af beboerne, beboernes identitet og livshistorie.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse ved, at medarbejderne spørger ind til ønsker og behov. Beboerne skal spørges ind til, hvilket tøj de ønsker at have på, og hvilke aktiviteter de ønsker at deltage i. I forhold til den personlige pleje forsøger medarbejderne at motivere beboerne til at modtage plejen, hvis de i første omgang frasiger sig hjælpen.

	<p>Det er desuden vigtigt at orientere beboerne om skridtene i plejen, hvilket ligeledes skaber grundlag for en tillidsfuld og god relation.</p> <p>Hver måned afholdes beboermøde, hvor man taler med beboerne om ønsker og behov i forhold til fx klippekortet. Det er desuden kontaktpersonernes ansvar at tale med beboerne om klippekortet og brugen af dette.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er ifølge medarbejderne at understøtte beboerne i at bruge de ressourcer, de har. Medarbejderne fortæller, at der blandt andet samarbejdes med fysioterapeuter og ergoterapeuter, ligesom der hver 14. dag afholdes tværfaglige konferencer. Der er fokus på, at beboerne så vidt muligt kommer op af sengen hver morgen. Derudover er der forskellige former for gymnastik. Ifølge medarbejderne er det vigtigt at tage sig tid til at arbejde rehabiliterende, selv om man har travlt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes den rehabiliterende tilgang sikres i plejen for beboerne.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at det skaber tryghed for beboerne, at medarbejderne overholder aftaler og hurtigt besvarer nødkaldet. Det er vigtigt at lytte til beboerne, og at man som medarbejder er nærværende. Kontinuitet er ligeledes tryghedsskabende for beboerne, men det har henover sommeren været en udfordring at skabe kontinuiteten.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne, at der blandt andet er et godt samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter, og der er gode muligheder for hurtigt at få de nødvendige hjælpemidler. De tværfaglige konferencer er ligeledes med til at skabe sikkerhed for beboerne, da beboerspecifikke problematikker drøftes her.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.</p>	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der kan være hektiske dage, hvor det kan være svært at nå det hele. Medarbejderne fortæller dog, at de er rigtige gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger og på tværs af Popelbo og Lærkebo.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de har de remedier, de skal bruge for at levere en god pleje. En gang om ugen går man i sygeplejedepotet og henter alle de remedier, der skal bruges den kommende uge. Dette sker i et samarbejde mellem sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere.</p> <p>En dag startes altid med at læse i Cura i forhold til, om der er noget, der skal følges op på. Skal der ske opfølgning, tager man kontakt til de relevante kollegaer. En medarbejder forklarer, at man følger et hierarki i forhold til ændringer i en beboers tilstand eller adfærd.</p>



Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne fortæller, at de typisk dokumenterer løbende over dagen via iPads. Det kan indimellem være anstrengende at sidde med en iPad foran beboerne, da det ifølge medarbejderne kan være svært at være nærværende nok. Medarbejderne dokumenterer således typisk efter morgenplejen, eller når de finder en ledig stund.
Instrukser og vejledninger	Instrukser og vejledninger tilgås via VAR og kik-net. Medarbejderne oplever, at det i høj grad er muligt at finde relevante svar her.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med, hvor der kan søges instrukser og vejledninger og anvender de tilstedeværende redskaber, som de er tiltænkt.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Alle beboere har en besøgsplan, og det er kontaktpersonernes ansvar at udarbejde og ajourføre besøgsplanen. Det er medarbejdernes oplevelse, at besøgsplanen er et utroligt godt arbejdsredskab, da man har mulighed for at lære beboerne at kende og at vide, hvilken pleje der skal udføres hos beboerne. Vikarer og afløserer får adgang til Cura via de faste medarbejderes login. Alternativt overleveres de nødvendige informationer mundtligt.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

<b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
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"> <li>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</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at der tages 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](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

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

Der er ikke 82 boliger men 84, men eller ingen faktuelle bemærkninger.

Med venlig hilsen

**Susanne Christensen**  
Centerleder  
Poppelbo, Lærkebo, Aktivitetscenter Brønshøj

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 30. oktober 2018 på Plejecentret Lærkebo med 84 boliger. Interview med plejecenterets leder, observationsstudier, tilsyns besøg hos 8 beboere og gruppeinterview med 5 medarbejdere – 2 social- og sundhedsassistenter, 2 social- og sundhedshjælpere og 1 sygeplejerske

---

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

**Godt og tilfredsstillende**

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

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

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

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, 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 ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

