

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Rosenborgcentret

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 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	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
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

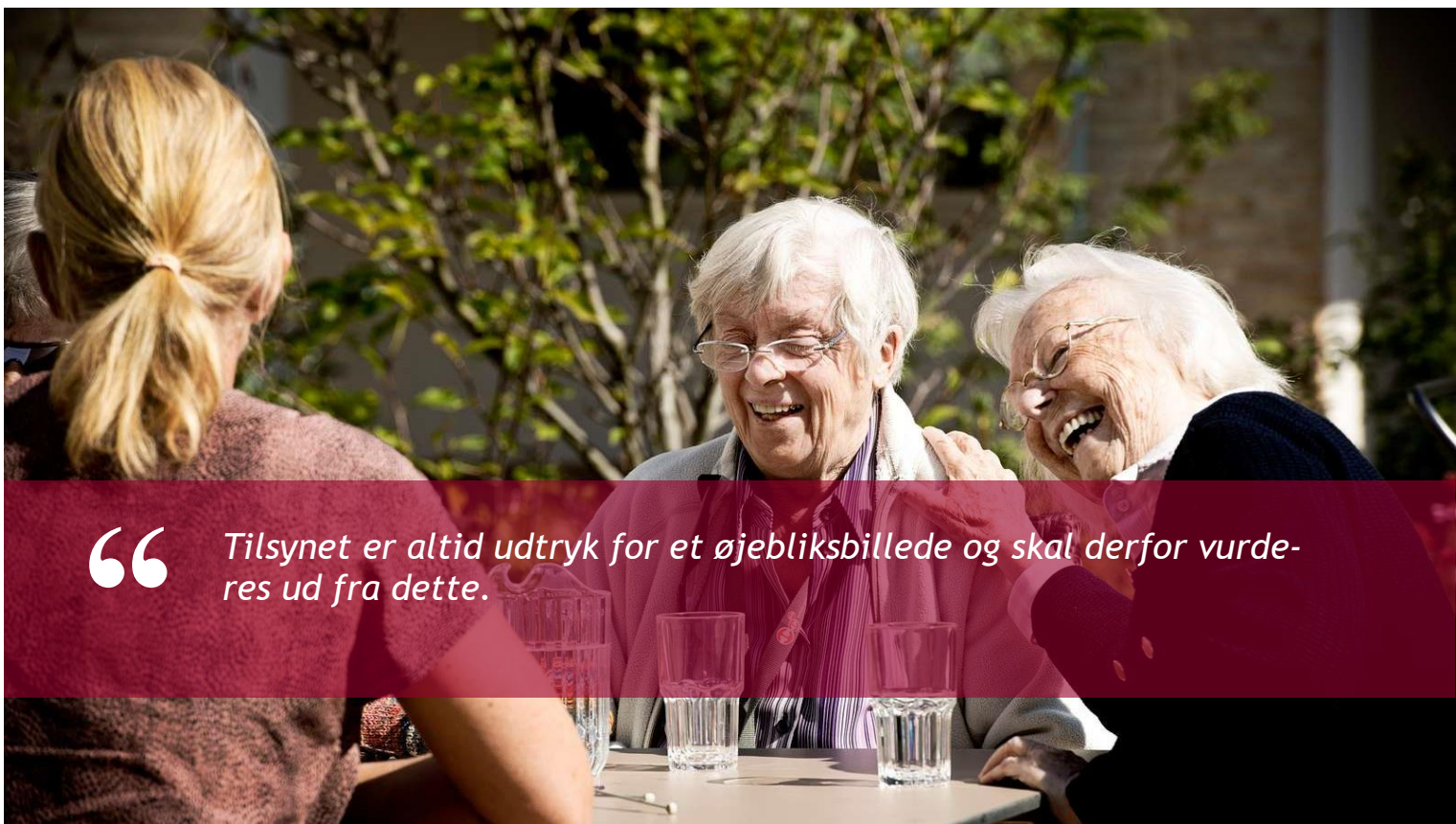
---

## 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>
Rosenborgcentret, Rosengade 1, 1309 København K
<b>Leder</b>
Gitte Jeppesen
<b>Antal boliger</b>
84 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 28. august 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter og 2 social- og sundhedshjælpere).</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Jane Makholm Nielsen, Senior Consultant og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Vurderingen er foretaget på baggrund af, at tilsynet har fundet forhold på Rosenborgcentret, der er gode og tilfredsstillende med få fejl og mangler uden særlig risiko for beboerne. Kvalitetsarbejdet kan betegnes som solidt og tæt på optimalt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og der arbejdes fortsat målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

I forhold til de to observationsstudier af personlig pleje er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone samt udviser en faglig forståelse og bevidsthed om beboernes ønsker. I den forbindelse vurderer tilsynet, at beboernes rehabilitering, selvbestemmelse og medindflydelse sikres i plejen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejder i et enkelt tilfælde er mindre opmærksom på beboerens fysiske behov for brug af hjælpemiddel. Medarbejderne tilrettelægger arbejdet målrettet og struktureret, og tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende måde er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov. Kvaliteten af rengøringen i boligerne er tilfredsstillende, mens kvaliteten af rengøringsstandard af hjælpemidler er mindre tilfredsstillende. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke konsekvent følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

Fællesarealer indbyder til socialt samvær, og medarbejderne er til stede og har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.

Beboerne på plejecentret oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende, og hjælpen kommer som aftalt. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer samt respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen. Medarbejderne er ifølge beboerne søde, hjælpsomme og meget imødekommende.

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. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor. Endelig er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

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 i forbindelse med observationsstudie af personlig pleje, at beboer først får høreapparat på efter endt pleje. Dette sker på trods af, at beboer i begyndelsen af plejen anmoder om at få sat høreapparat i, da beboer ellers har svært ved at høre, hvad medarbejder siger.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne gøres opmærksomme på vigtigheden af at anvende hjælpemidler af betydning for kommunikationen.
Tilsynet bemærker i forbindelse med de to observationsstudier, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne. Der sprittes ikke konsekvent hænder imellem handskeskift, ligesom en medarbejder ikke spritter sine hænder, inden hun forlader boligen for at bære skrald ud.	Tilsynet anbefaler, at de hygiejniske retningslinjer på ny drøftes med medarbejderne. I den forbindelse anbefaler tilsynet, at medarbejderne i fagligt forum gives mulighed for at få en generel forståelse for, hvordan smitteveje brydes.
Tilsynet bemærker, at en medarbejder bærer vasketøj iført handsker på fællesarealer.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en arbejdsgang, der sikrer korrekt håndtering af vasketøj.
Tilsynet bemærker, at hjælpemidler i såvel beboeres boliger som på fællesarealer trænger til rengøring.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres arbejds-gange, der sikrer tilfredsstillende rengøring af beboernes hjælpemidler.

# 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>Ledelsen fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet i øjeblikket er på forbedringsindsatsen. Man er så småt påbegyndt arbejdet. Der er kørt medicinaudits, og der har været fokus på den sygeplejefaglige dokumentation. Sygeplejerskerne er kommet i mål med det sidste.</p> <p>Der har været fokus på hygiejne i forhold til blandt andet håndhygiejne, da der har været en norovirus sidste år. I den forbindelse er der kørt en proces på at håndtere denne situation bedst muligt.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er desuden på klippekortet og afholdelse af aktiviteter. Der arbejdes fortsat med at blive gode til klippekortet, og at få medarbejderne til at tænke i individuelle aktiviteter frem for de større gruppeaktiviteter. Sidste sommer blev der ansat en række fleksmedarbejdere, som blandt andet spiser med i den store spisestue og efterfølgende afholder en aktivitet i den tilknyttede opholdsstue. Medarbejderne har fokus på samtaler og at udvikle et samvær imellem beboerne. Ledelsen fortæller om plejecentrets filmklub, der varetages af en af plejecentrets beboere. En række beboere har været på sommerferie.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes struktureret med utilsigtede hændelser i forhold til fx glemt medicin. Der har været udfordringer i forhold til indberetninger. Derfor er der nu indarbejdet nogle nye arbejdsgange for indrapportering af utilsigtede hændelser. Dette har kastet lys over et behov for at arbejde med medicinvogne, der skal implementeres i efteråret. Derudover er der lagt et stort arbejde i at træne medarbejderne i at bære deres device på sig, således at det er muligt at tælle medicin ved hjælp af device, hvilket mindsker risikoen for fejl.</p> <p>Den seneste trivselsundersøgelse, der blev foretaget blandt personalet, viste, at trivslen på plejecentrets ene afdeling var mindre god. Derfor er der kørt en proces med det formål at højne medarbejdertrivslen. Der er blevet fastansat en sygeplejerske og foretaget en afklaring af roller og ansvar, hvilket har skabt ro og overskud i dagligdagen. Det er ledelsens oplevelse, at der er kommet meget bedre stemning og atmosfære på afdelingen. Sygefraværet er fortsat for nedadgående. Mellemlederne har sidste år kørt en proces på sygefravær, og den nye sygefraværspolitik er drøftet på MED i forhold til håndtering af sygefravær, herunder afholdelse af sygefraværssamtaler og formålet med disse.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, og at der fortsat arbejdes målrettet med at opretholde kvalitet i opgaveløsningen.	



Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med linjeledelse og ledelse på tværs. Linjeledelsen består af to afdelingsledere med personaleansvar og ansvar for de administrative opgaver. De to afdelingsledere er henholdsvis plejehjemsassistent og sygeplejerske. Ledelsen på tværs består af fagledere inden for kvalitet og udvikling, demensvidensperson og uddannelse. De faglige ledere agerer således inden for hvert deres speciale på tværs af afdelingerne. Der afholdes faglige udviklingsmøder for både for sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere.</p> <p>Ledelsen beskriver, at plejecentret har stærke faglige kompetencer på vigtige områder. Det er vigtigt, at de faglige kompetencer er til stede ude blandt beboerne, da de faglige ledere kun kan udføre deres kompetence, såfremt de kender til beboernes behov.</p> <p>Overordnet arbejdes der ud fra den device, at beboerne skal understøttes i at leve det liv, de gerne vil. Medarbejderne er der for at understøtte beboerne og deres forskelligheder. Dette gøres blandt andet på tværfaglige konferencer, hvor beboere og pårørende inviteres sammen med relevante faglige kompetencer. Der er i høj grad fokus på at indhente beboernes livshistorie. De pårørende inviteres ind til et møde et stykke tid efter deres familiemedlems indflytning for at skabe kontakter på tværs og for at forventningsafstemme og finde et fælles ståsted.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Interviewet med ledelsen foretages som det sidste på tilsynsdagen, og ledelsen får således ikke mulighed for at komme med ønsker til, hvad der skal lægges særligt mærke til under tilsynet.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der kommunikeres i en venlig og positiv tone til beboeren. Medarbejderen stiller relevante spørgsmål og udviser interesse for beboerens velbefindende, samt de emner vedkommende bringer på banen.</p> <p>Beboeren fortæller, at han ikke har sine høreapparater i og derfor ikke så godt kan høre, hvad medarbejderen siger. Medarbejder informerer om, at hun vil sætte høreapparaterne i, når beboeren er kommet op. Medarbejder og beboer formår at kommunikere på trods af de manglende høreapparater. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen kommer til at tale i for lav toneleje og derfor ofte må gentage sig selv, da beboeren ikke har hørt hende første gang. Da beboeren er kommet op i sin kørestol, beder han på en lidt bestemt måde om at få sine høreapparater sat i. Ønsket imødekommes.</p>



	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Der kommunikeres i en rolig og venlig tone til beboeren. Medarbejderen kommunikerer kun, når det er nødvendigt. Beboeren spørges undervejs ind til velbefindende. Efter plejen er udført, kommunikerer medarbejder og beboer om hverdagen på plejecenteret og deres samarbejde. Kommunikationen er humoristisk og respektfuld.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen holder løbende beboeren informeret om, hvad der skal ske. Beboeren udtrykker ønsker til plejen, og medarbejderen imødekommer disse. Medarbejderen giver beboeren mulighed for selvbestemmelse i forhold til valg af påklædning.</p> <p>Da plejen er udført, spørges beboeren, hvad hans plan er. Medarbejderen foreslår beboeren to muligheder - at blive liggende lidt i sengen eller komme op i kørestol og få morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen spørger, om beboeren har lyst til et bad. Medarbejderen informerer hele tiden beboeren om, hvad der skal ske. Beboeren er bevilliget en ny badestol, og bliver hjulpet over på en midlertidig badestol. Beboeren sidder ikke helt godt på denne. Medarbejder spørger, om beboer kan holde ud at sidde kortvarigt på badestolen, og dette siger beboeren ja til. Beboeren ønsker ikke at få bukser på, og får derfor blot et tæppe over benene.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder medinddrager beboeren under hjælpen til personlig pleje, fx i forhold til skift af stomipose. Derudover gives beboer muligheder for at anvende egne ressourcer, når hjælpen til personlig pleje udføres. Dette sker eksempelvis i forbindelse med øvre personlig pleje og forflytninger i seng og med lift. Beboeren virker afslappet og veltilpas under hele plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen inddrager beboerne i den personlige pleje med udgangspunkt i beboerens ønsker og ressourcer i situationen. Eksempelvis er medarbejderen opmærksom på, at beboeren ikke kan deltage, da plejen foregår på bækkenstolen, hvor beboer sidder i en ubehagelig stilling. Medarbejder inddrager beboeren i forbindelse med plejen i sengen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en venlig og respektfuld tone, samt udviser en faglig forståelse og bevidsthed om beboernes ønsker. I den forbindelse vurderer tilsynet, at beboernes rehabilitering, selvbestemmelse og medindflydelse sikres i plejen.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejder i et enkelt tilfælde er mindre opmærksom på beboerens fysiske behov for brug af hjælpemiddel.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder starter med at forberede hjælpen, forinden den påbegyndes, ved at gøre alt klar. Der arbejdes i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Flere gange observere tilsynet, at medarbejderen stopper udførelse af plejen for at være nærværende i dialogen. Medarbejderen arbejder uforstyrret gennem hele plejen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder forbereder både nedre personlig pleje i seng og brusebad, inden plejen påbegyndes.</p> <p>Medarbejderen arbejder i et roligt, men hurtigt tempo. Beboeren ligger, og vedkommende sidder således ikke unødigt og venter på, at hjælpen fortsætter.</p> <p>Fjernsynet bliver ikke slukket, men tilsynet bemærker, at det ikke er forstyrrende for kontakten mellem beboerne og medarbejder.</p> <p>Medarbejderen bliver forstyrret under brusebadet, da kollega kommer med nøgler til medarbejder.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne tilrettelægger arbejdet målrettet og struktureret.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder er opmærksom på behovet for at få luftet godt ud i boligen efter udførelse af hjælpen til nedre personlig pleje.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hun først rydder op i boligen, når beboeren har spist morgenmad og sidder på fællesarealet. Prioriteringen er afstemt beboerens ønsker og vaner.</p> <p>Idet boligen forlades, tager medarbejderen skraldeposen med ud. Medarbejderen foretager ikke afsprøjtning af hænder. Der foretages grundig håndvask efter, at skraldeposen er smidt ud. Tilsynet observerer, at beboerens kørestol trænger til rengøring.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Leljigheden fremstår rodet og mindre rengjort, men tilsynet får indtryk af, at rengøringsstandarden er i overensstemmelse med beboerens livsstil. Medarbejder hjælper med at rydde op og vaske bord af. Hjælpemiddel fremstår rengjort.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder tømmer kateterpose, imens beboer ligger i sengen, og beboer informeres om, at der er kommet en tilfredsstillende mængde urin. Beboeren roses for sit væskeindtag. Derefter udføres stomipleje. Medarbejderen anvender de værnemidler, som er relevante ved udførelse af hjælpen. Under udførelse af plejen følges gældende retningslinjer for håndhygiejne.</p> <p>Undervejs i plejen informerer medarbejderen om, hvad hun observerer, og beboeren udtrykker taknemmelighed over at få informationerne.</p> <p>Ved udførelse af hjælp til nedre personlig pleje fortæller medarbejderen, hvad hun gør, og hun opfordrer beboeren til at sige til og fra, hvis der opstår smerter.</p> <p>Beboeren liftes fra seng til kørestol og køres på badeværelset, hvor sidste del af den personlige pleje foregår. Medarbejderen fortæller beboeren, hvad hun forventer, at beboeren selv gør. Beboeren nikker bekræftende.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Imens beboeren ligger i sengen udføres nedre hygiejne. Beboeren dækkes til med håndklæde og får liftstykke på. Beboeren liftes over på badestol.</p>

	<p>Beboeren giver udtryk for at sidde dårligt, og medarbejder må lifte op og ned i badestol for at få beboer til at sidde bedst muligt. Beboerens ressourcer i armene inddrages i situationen. Beboeren hjælpes med brusebad og inddrages til at vaske ansigt og arme. Medarbejder er opmærksom på, hvad beboeren ikke kan inddrages i på grund af den dårlige siddestilling på badestolen.</p> <p>Medarbejder udfører den personlige hygiejne korrekt og i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer. Medarbejder anvender og skifter relevant handsker imellem opgaverne. Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke konsekvent spritter hænder imellem skift af handsker.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der på meget tilfredsstillende måde er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af rengøringen i boligerne er tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kvaliteten af rengøringsstandarden af hjælpemidler er mindre tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke konsekvent følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Tilsynet taler med en beboer, som fortæller, at de er flere beboere, som er helt enige i, at plejecentret er det bedste sted af alle.</p> <p>I Palmehaven er der dug på bordene, skåle og kander med kaffe. Fællesarealerne er rene og ryddelige. Tilsynet observerer i den forbindelse, at der er meget rodet på de arealer, hvor personalet opholder sig.</p> <p>Tilsynet observerer to situationer, hvor en beboer beder om hjælp og bliver bedt om at vente til fordel for en praktisk opgave.</p> <p>Tilsynet bemærker, at flere kørestole/rollatorer trænger til rengøring. En medarbejder bærer vasketøj på fællesarealer iført handsker.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne sidder flere beboere i Palmehaven og nyder deres morgenmad. Beboerne er fordelt ved forskellige borde, og der er småsnak imellem et par stykker. Tilsynet observerer, at en beboer kommer ind til morgenmadsen iført undertøj. Beboer sætter sig ned og drikker lidt af en brugt kop kaffe uden noget i. Kort efter bliver en medarbejder opmærksom på beboeren og får en anden medarbejder til at hjælpe. Medarbejderen tager roligt, respektfuld og anerkendende hånd om beboeren og hjælper vedkommende ind i boligen.</p> <p>En beboer bliver trist, og medarbejder reagerer med det samme. Beboer får et knus af medarbejderen, der tilbyder trøst og støtte.</p> <p>Kl. 10.30 skal der være sang og musik.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne er til stede og har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at flere hjælpemidler trænger til rengøring.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Alle otte beboere giver udtryk for at være meget glade for at bo på plejecentret. Man bliver godt behandlet, og alle medarbejdere er søde og hjælpsomme. En beboer beskriver en følelse af at leve. En anden beboer har en oplevelse af, at der er frihed og opbakning til at leve det liv, man ønsker. Skal man noget, siger man det bare, og der er opsyn med, at man kommer tilbage igen. Dette glæder beboer sig over.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med aktivitetstilbuddet. En beboer fortæller, at en aktivitetsmedarbejder laver aktiviteter og gymnastik med beboerne. Der foregår ikke noget i weekenden, men beboer laver en filmforestilling for beboerne hver søndag. For et par uger siden var en gruppe af beboere i sommerhus i fire dage, og i sidste uge var der tur til Bakken. Der er gymnastik, hyggesnak, sang og musik. På tilsynsdagen skal der være spilhygge.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever generelt selvbestemmelse, og at deres vanlige døgnrytme respekteres. En beboer fortæller, at hun efter eget ønske selv køber ind til morgenmad og frokost, som hun selv laver. Et ægtepar, som tilsynet taler med, oplever fuldstændig selvbestemmelse. Beboers kone får hjælp om morgenen på det ønskede tidspunkt. Om aftenen klarer beboerne sig selv. Medarbejderne kigger ind med et par glas vand.</p> <p>En beboer fortæller, at der er et par medarbejdere, som ikke er så gode til at lytte og vil have det på deres måde. Beboeren fortæller, at hun forsøger at undgå disse medarbejdere mest muligt.</p> <p>Vedrørende klippekort er det lidt forskelligt, hvorvidt beboerne er bekendte med dette. I flere boliger hænger klippekortet fremme, og der er noteret klippekortsaktiviteter som fx gåture, hyggesnak og manicure.</p> <p>Ifølge en beboer fungerer klippekortsordningen ikke. Hvis man fx ønsker en længere tur i byen med en medarbejder, skal dette planlægges seks uger i forvejen. Det er umuligt at vide, hvordan vejret fx er seks uger frem i tiden. Beboer og hans kone går i madklub på klippekortet.</p>
Tryghed	<p>Alle beboere giver udtryk for, at de er trygge på plejecentret. Der er rart og roligt. Personalet er utroligt flinke, rare og hjælpsomme. Dette bidrager ifølge beboerne i høj grad til beboernes oplevelse af tryghed.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne på plejecentret oplever at have en hverdag med livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever alle, at de modtager den hjælp, de har behov for. Ifølge flere beboere bliver de opfordret af medarbejderne til blot at sige til, såfremt de har behov for mere hjælp.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøring og hjælp til praktiske opgaver. Der bliver gjort rent en gang om ugen, og rengøringen bliver ifølge beboerne aldrig sprunget over eller flyttet. Boliger og hjælpemidler fremstår generelt rengjorte. Tilsynet observerer et enkelt hjælpemiddel, der trænger til at blive gjort rent.</p>

Personlig pleje	Beboerne er tilfredse med hjælpen til personlig pleje og modtager hjælpen på de aftalte tidspunkter. En beboer fortæller, at hun har en fast badedag, hvilket hun nyder. Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	De fleste beboere er bekendte med deres kontaktperson og oplever kontinuitet i hjælpen. I forbindelse med ferier, fridage og weekender er der mindre grad af kontinuitet. Alle er dog søde og hjælpsomme. En enkelte beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere i beboers bolig, og at der er stor forskel på, hvordan hjælpen leveres.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at modtage den hjælp, de ønsker og har behov for. Kvaliteten af hjælp til personlig pleje og praktiske opgaver opleves af beboerne som værende god og tilfredsstillende, og hjælpen kommer som aftalt.	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de er opmærksomme på at anvende egne ressourcer mest muligt, og at medarbejderne er gode til at understøtte og motivere beboerne til dette.</p> <p>En beboer fortæller, at hun ordner sig selv om morgenen og deltager med, hvad hun kan i forbindelse med badet. Beboer går indimellem nogle ture, og hun har tænkt på, at hun skal med til gymnastik, men er ikke begyndt endnu. En anden beboer fortæller, hvordan hun gennem træning har fået lidt flere fysiske kræfter. Beboer oplever, at der er mange aktiviteter, så man behøver ikke at kede sig. Spileftermiddage er vældig gode til at holde hjernen i gang. Et par beboere beskriver en oplevelse af, at der er masser af aktiviteter. De deltager dog ikke, da de bedst kan lide at opholde sig i egen bolig.</p> <p>Ifølge en beboer er der et svagt punkt i kommunikationen af informationer vedrørende aktiviteter og ændringer i aktiviteter. Det kunne være hensigtsmæssigt, såfremt dette fx blev kommunikeret mundtligt i forbindelse med måltiderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever høj grad af medinddragelse af egne ressourcer.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne fortæller, at de generelt har god kontakt med medarbejderne, som er søde, rare og venlige. En beboer glæder sig over sin fortrolighed med de faste medarbejdere, som ligeledes er utroligt hjælpsomme. Er der noget, så hjælper medarbejderne med det samme.</p> <p>En beboer har indtryk af, at medarbejderne er gode til at sætte sig ned og tage en lille snak med de beboere, som har behov for det. Medarbejderne taler pænt, respektfuldt og værdigt. De er gode til at guide og understøtte beboerne. Beboer fortæller om en medarbejder, som måske er frivillig, som går rundt og taler med alle beboerne.</p> <p>Ifølge en beboer taler nogle medarbejdere i et toneleje, som beboer ikke helt bryder sig om.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere i hverdagen. Medarbejderne er ifølge beboerne søde, hjælpsomme og meget imødekommende.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Størstedelen af beboerne kan ikke redegøre for oplevelser med sektorovergange. En beboer kan ikke huske forløbet efter sin sidste indlæggelse.</p> <p>En beboer fortæller, at hun flyttede på plejecenter direkte fra egen lejlighed. Hun husker kun, at hun blev godt modtaget.</p> <p>En beboer fortæller om den proces, som beboer og hans kone var igennem i forbindelse med at blive godkendt til plejecenter. Beboers kone var godkendt, men ikke beboer selv. Beboer blev til sidst godkendt, og han og hans kone bor nu sammen på plejecentret. Modtagelsen var rigtig fin. En anden beboer oplevede ligeledes indflytningen på Rosenborgcentret som fin og behagelig.</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, at fokus i kvalitetsarbejdet blandt andet er på at lave medicinaudits. På plejecentrets ene afdeling laver man audit på hinandens beboere, og der er medicinaudit en gang om ugen. På anden afdeling er det afdelingssygeplejersken, som foretager de konkrete medicinaudits. Forbedringsindsatsen er ikke kommet i gang endnu, men skal igangsættes i nær fremtid.</p> <p>Der er desuden meget fokus på instrukser og vejledninger, der nu skal tilgås via "skyen". Fokus er således på implementeringen af den nye arbejdsgang. Dokumentationssystemet er fortsat i fokus, og medarbejderne oplever, at de bliver mere og mere fortrolige med at arbejde i systemet.</p> <p>Der arbejdes med rehabilitering som en integreret del af daglig pleje og omsorg. I den forbindelse arbejdes der med "Det Gode Madliv", hvor der er fokus på hjemlighed, hygge og medbestemmelse i forbindelse med mad og måltider. Medarbejderne har været hos Meyers Madhus til introduktion, og konsulenter fra Meyers Madhus er med til at lægge en strategi for implementeringen. Der er nedsat en gruppe, som skal fungere som tovholdere på projektet.</p> <p>Inkontinens skal på ny være et fokus i kvalitetsarbejdet.</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	Ifølge medarbejderne er en god kommunikation både verbal og nonverbal. Det er vigtigt at være aktivt lyttende og at sætte sig i beboernes sted. Der skal være overskud til gentagelser, og i en god kommunikation indgår i høj grad tålmodighed og nærvær. Man udviser empati ved at være imødekomende, rummelig og at møde beboerne, hvor de er.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Selvbestemmelse kan blandt andet sikres ved at tage udgangspunkt i den enkelte beboers besøgsplan. Beboerne kan via dialogmøder komme med ønsker til menu og andre hverdagsting. De store dialogmøder afholdes fire gange om året, og der afholdes specifikke møder med fokus på mad. På tværfaglige konferencer tales der en gang om året med beboerne om ønsker og behov, samt hvordan de oplever det at bo på plejecentret. Det er ikke alle beboere, som magter at deltage, men de inviteres altid med. Alle relevante fagligheder deltager, og pårørende inviteres ligeledes med. Vedrørende klippekortsordningen fortæller medarbejderne, at alle beboere får de klip, de har mulighed for at få, såfremt de ønsker det. Medarbejderne fortæller om gåture, indkøb, rengøring og samtale.
Rehabilitering	Rehabilitering er ifølge medarbejderne en integreret del af den daglige pleje, omsorg og praktiske hjælp. Ifølge medarbejderne handler rehabilitering om at hjælpe beboerne med at bevare egenomsorg og interesse i eget liv. Der er fokus på at træne med beboerne i plejen, fx at motivere dem til selv at komme ud af sengen eller at motivere en beboer til at bruge sin dårlige arm frem for den gode. I forbindelse med måltidet sættes elementerne på bordet, således at beboerne gives mulighed for at forsynes sig selv. Det er planen, at der fremadrettet skal laves buffet i spisestuen. Der er træningsmuligheder i form af fx gåhold og gymnastikhold.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, 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.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Genkendelighed, tillid, nærvær, struktur og rutiner skaber ifølge medarbejderne tryghed for beboerne. Ro er ligeledes en tryghedsskabende faktor. Det er generelt vigtigt for beboernes oplevelse af tryghed, at medarbejderne støtter beboerne i at bevare deres vaner i hverdagslivet. Sikkerhed for beboerne er, at medarbejderne dagligt foretager observationer, som kan bidrage til tidlig opsporing og dermed mulighed for at forebygge fx sår eller urinvejsinfektioner. Det er vigtigt at reagere hurtigt, og at tage kontakt til relevante kollegaer med henblik på sparring og eventuel igangsættelse af indsatser. Konkrete værktøjer i form af vendeskemaer, væskeskemaer mv. er sikkerhedsskabende for beboerne, da dette gør det muligt at få indblik i tendenser og mønstre, der skal handles på.



**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	<p>Medarbejderne fortæller, at de følger en plan, der bruges som et fleksibelt arbejdsredskab og sikkerhed for, at alle dagens opgaver udføres. Er der sygdommeldinger eller andet, revideres arbejdsplanen. Der er fokus på, at opgaverne dækkes med de rette kompetencer.</p> <p>Vedrørende afbrydelser er det medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at hive fat i hinanden og bede om hjælp. Det kan dog være en udfordring, at mange pårørende ringer med forespørgsler om formiddagen, hvor der udføres morgenpleje. I instruksen for pårørende appelleres til, at pårørende først ringer efter kl. 10.30, hvis der ikke er tale om en akut problematik. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at de kan rumme, overskue og agere i det. En medarbejder påpeger, at de også skal kunne varetage pårørendepleje.</p> <p>Såfremt en medarbejder observerer ændringer i en beboers tilstand eller adfærd, dokumenteres dette i Cura, og det drøftes på møder i løbet af en dag. Er der tale om en akut problematik tages kontakt til relevante kollegaer i form af fx en sygeplejerske.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Det er medarbejderne overbevisning, at de får dokumenteret nødvendige informationer og oplysninger. Der dokumenteres løbende, når opgaverne er udført. Skal der ændres på besøgsplanen, afsættes der tid til dette. Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med dokumentationssystemet, og at man kan hente hjælp og sparring hos kollegaer ved behov. Det kan være en udfordring at finde den korrekte overskrift at dokumentere under.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne fortæller, at der ligger instrukser og vejledninger på alt. Det kan fx være dokumenter, der kommer fra intern undervisning eller andet. Udviklingssygeplejersken har ansvar for at opdatere mappen, og det er medarbejdernes oplevelse, at mappen i høj grad er brugbar. Øvrige vejledninger og instrukser ligger elektronisk i "skyen".</p> <p>Vedrørende VAR fortæller medarbejderne, at de er i en proces i forhold til at anvende dette, og at de fx bruger VAR i forbindelse med oplæring af elever. Social- og sundhedshjælperne er ikke bekendte med VAR.</p>

**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	<p>Alle beboere har en besøgsplan, som kontaktpersonen har ansvar for at udarbejde. Det er alle medarbejders ansvar at ajourføre besøgsplanerne, såfremt der observeres ændringer. Besøgsplanen bruges fx, såfremt man skal yde pleje hos en beboer, som man ikke kender så godt. Det er meget vigtigt at vide, hvordan man skal komme ind i boligen, samt hvilken og hvordan en pleje skal udføres.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplanerne, og hvordan der skal arbejdes med besøgsplanerne i praksis.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har 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 det tager størst muligt 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

Tak for rapporten, som vi er meget glade for.

Der er enkelte faktuelle fejl:

I Mål 1, 1. afsnit står der "neurovirus", der skal stå "Norovirus" på s. 5

I Mål 2, 1. afsnit om afdelingsledernes uddannelser er det hhv. plejehjemsassistent og sygeplejerske på s. 6

I Mål 4, der står "plantehaven", rummet hedder "Palmehaven" på s. 9.

Og endelig er der i bemærkningerne på s. 4 en observation af en medarbejder med forklæde på fællesarealer. Det er ok med anbefalingen om at skabe forståelse for at bryde smitteveje i fht. de andre observationer i samme afsnit. Men den beskrevne medarbejder med forklæde var en rengøringsmedarbejder, der netop havde vasket op.

Tak for besøget og den gode dialog.

Bedste hilsner fra Gitte

Med venlig hilsen

**Gitte Jeppesen**  
Forstander  
Rosenborgcentret

**BDO: rapporten er ændret i forhold til bemærkningerne**



# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 28. august 2018 på Rosenborgcentret, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

**Godt og tilfredsstillende**

Hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen  
Kirsten Nissen  
Formad

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.

