

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Omsorgscentret Hjortespring

Uanmeldt ordinært tilsyn
Marts 2019

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	11
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

Plejecentrets navn og adresse
Omsorgscentret Hjortespring, Sennepshaven 4 og Kommenhaven 31, 2730 Herlev
Leder
Inge Andersen
Antal boliger
157 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 2. april 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med forstander og den ene udviklingssygeplejerske• Observationsstudier• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter, 1 social- og sundhedshjælper og 1 plejehjemsassistent)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Vurderingen er givet på baggrund af, at der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på Omsorgscentret Hjortespring. Tilsynet finder forhold relateret til madens sammensætning samt håndhygiejne, der kan forbedres med en mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn. Organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Kommunikationen i alle tre observationsstudier er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer. Kommunikationen er generelt anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelsesret sikres, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i observationsstudierne er meget tilfredsstillende og har fokus på de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov. Hjælpen til personlig pleje udføres ligeledes meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i beboernes særlige behov, ønsker og vaner. Medarbejderne har en mindre udfordring i forhold til at spritte hænder i alle relevante situationer.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og imellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at nogle beboere er mindre tilfredse med måden, aftensmaden serveres på, fx i forhold til madens temperatur og sammensætning af elementer.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en tryk hverdag. Beboerne oplever at få den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever kontinuitet i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse og brug af ressourcer i det omfang, de oplever dette muligt. Beboerne sætter pris på mængde og kvalitet af arrangementer og aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboere, som kan redegøre for det, har haft gode oplevelser i forbindelse med indlæggelse og indflytning.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne i hverdagen. 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. Medarbejderne kan fagligt redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. De 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, at et par beboere har kommentarer til måden, hvorpå maden sammensættes og anrettes på.	Tilsynet anbefaler, at der som led i fremadrettet udvikling rettes et fagligt fokus på, hvorvidt menuerne gennem døgnet sammensættes, anrettes og serveres på den måde, det er tiltænkt.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne i forbindelse med observationsstudierne ikke spritter hænder i alle relevante situationer.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter gældende retningslinjer i forhold til korrekt håndhygiejne over for medarbejderne.

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>Interviewet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>Der arbejdes med hygiejne i forbindelse med sygeplejefaglige møder, ledermøder samt i arbejdet med forbyggelige indlæggelser. VAR bruges af medarbejderne, hvor de orienterer sig i forhold til gældende retningslinjer. En indsats i den forbindelse har været, at medarbejderne går sammen i par, hvor den ene medarbejder udfører personlig pleje, og den anden medarbejder observerer. Herefter evalueres plejen i fællesskab. Der arbejdes på at planlægge en hel måned med fokus på hygiejne.</p> <p>Kommunikation og adfærd er drøftet i forskellige fora, ligesom der gøres meget ud af, at man taler med hinanden i situationen.</p> <p>Vedrørende arbejdskultur omkring udførelse af praktiske opgaver fortæller leder, at der er talt om, hvad der kan gøres anderledes i medarbejdernes måde at udføre opgaverne på, og om der fx kan rykkes rundt på nogle opgaver. Der er ligeledes fokus på, at man ikke skal arbejde med udgangspunkt i det "at blive færdig".</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet er fortsat på dokumentationen, og der arbejdes målrettet med at dokumentere rigtigt og med god kvalitet.</p> <p>Leder fremhæver det relationelle som et emne, der gøres meget ud af i kvalitetsarbejdet. Plejecentret har en pædagog ansat, hvis primære fokus er på beboernes og medarbejdernes relationer. Der er lavet en screening af beboerne, hvor de blev inddelt i grupper i forhold til deres adfærd og kognitive tilstand. Pædagogen har arbejdet med beboerne ud fra deres screening, og der er herefter udført en ny screening. Leder fortæller, at screeningerne generelt viser, at beboerne har flyttet sig.</p> <p>Plejecentret skal til at have sygeplejestuderende og har store forventninger til dette. Den ene af plejecentrets to udviklingssygeplejersker er ved at tage en diplomuddannelse i palliation. Det er meningen, at udviklingssygeplejersken skal uddanne de øvrige medarbejdere inden for palliation på forskellige niveauer og inden for forskellige områder.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der udføres fortsat audit på medicin, hvor plejecentret ligger godt. Derudover arbejdes med forebyggelse af urinvejsinfektioner, hvor arbejdet skal udbredes til de afdelinger, der endnu ikke har været i gang. Yderligere er plejecentrets udviklingssygeplejerske ved at udarbejde undervisningsmateriale og indsamle data til en baselineundersøgelse i forhold til forebyggelse af pneumonier. Leder fortæller, at der arbejdes målrettet med dysfagi både i køkkenet og i plejen. Medarbejderrepræsentanter fra hver afdeling deltager i møder, hvor der gennemgås forskellige emner i relation til dysfagi. Der gøres brug af ergoterapeuter.</p>

	Der er i øjeblikket fokus på alkohol, hvor der samarbejdes med Alkolinjen, og der tales om muligheder for afholdelse af foredrag for medarbejderne. Leder fortæller, at der arbejdes målrettet med utilsigtede hændelser, og der er en klar systematik for indberetning samt udvikling og læring på baggrund af de indberettede utilsigtede hændelser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på anbefalinger fra sidste års tilsyn.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med en forstander samt otte afdelingsledere. Der er fem ledere for plejeafdelingerne. Derudover har plejecentret to udviklingssygeplejersker, hvor den ene har det sygeplejefaglige ansvar. Der er ansat en fysioterapeut, en ergoterapeut og en pædagog, som går på tværs af huset. Der er netop ansat endnu en pædagog. Størstedelen af plejecentrets ansatte er social- og sundhedsassistenter. Der er en til to social- og sundhedsassistenter om natten i hvert hus.</p> <p>Der er en sygeplejerske i afdelingerne i dagtimerne, og om aftenen er der hver anden uge en sygeplejerske. Om natten trækkes der på hjemmesygeplejen.</p> <p>Udviklingssygeplejerskerne overlapper både morgen og aften for at vidensdele.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet 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 det relationelle og den medinddragelse, der foregår imellem beboere og medarbejdere på afdelingerne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Under udførelse af plejen kommunikerer medarbejder i en venlig tone til beboeren. Der tales om både plejen og hverdagsagtige ting.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejder er i sin kommunikation bevidst om, at beboeren er meget tunghør. Medarbejder kommunikerer tydeligt og i øjenhøjde med beboeren.</p>

	<p>Så snart badet er udført, får beboeren sine høreapparater på.</p> <p>Medarbejder er ligeledes meget opmærksom på beboerens velbefindende under badet og stiller flere gange spørgsmål på en omsorgsfuld og venlig måde.</p> <p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Kommunikationen er anerkendende, respektfuld og rolig. Den ene medarbejder varetager nedre hygiejne, imens den anden medarbejder har fokus på beboers velbefindende og på at berolige beboeren. En enkelt gang kommer medarbejderne til at tale henover hovedet på beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder informerer beboeren om de ting, hun gør, og hvad hun observerer.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejder spørger beboeren, før en handling udføres. Beboerens indflydelse sikres ved, at medarbejderen løbende spørger, hvad beboeren synes og gerne vil. Fx spørges beboeren, om hun vil vejes før eller efter badet. Beboeren spørges, om hun vil have skiftet sengetøj, vasket hår, have balsam i, om hun vil have børstet sine tænder før eller efter morgenmaden osv. Medarbejder spørger beboeren, om hun snart skal til frisør. Beboeren vil ikke til frisør, da hun ved sidste klipning fik en alt for kort frisure. Medarbejder fortæller beboeren, at hun gerne må sige direkte til frisøren, hvordan hun vil klippes, og at det ikke må blive for kort.</p> <p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne er opmærksomme på hele tiden at orientere beboeren om skridtene i plejen. Den ene medarbejder beroliger beboeren og fortæller hende, at plejen snart er ved vejs ende. I forbindelse med plejens afslutning spørges beboer, om hun vil om og ligge på siden. Der spørges ligeledes ind til, om beboer ligger godt. Endelig spørges til, om beboer vil have tændt sit fjernsyn.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder instruerer og guider, så beboeren medinddrager egne ressourcer i plejen bedst muligt. Beboeren er afkræftet og udtrykker, at han ikke har så meget energi. Medarbejder tilbyder beboeren lidt vand at drikke, inden han følges på badeværelset. I forhold til øvre personlig pleje motiveres beboeren til at gøre de ting, han selv kan. Beboeren er initiativløs, hvorfor medarbejder flere gange opmuntrer beboeren til at fortsætte. Efter plejen følges beboeren ind i sin stue, hvor der gives inhalationsmedicin. Medarbejder minder beboeren om at gøre dette rigtigt.</p> <p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang under hele forløbet. Fx inddrages beboerens ressourcer under selve badet ved, at beboeren motiveres til selv at holde bruseren, og beboeren tilbydes en vaskeklud, så hun selv kan vaske sig i ansigtet. Beboeren informeres løbende om, hvad der skal ske, og hvad medarbejderne har tænkt sig at gøre.</p>

	<p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Beboer kan ikke deltage meget, men guides til at bidrage med det, hun kan, som fx at løfte benet en smule og at hjælpe lidt til i forbindelse med vendinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i alle tre observationsstudier er målrettet beboernes behov og tager udgangspunkt i beboernes særlige udfordringer. Kommunikationen er generelt anerkendende og respektfuld. Beboernes selvbestemmelsesret sikres, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende og værdig tilgang.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder forbereder de ting, hun skal bruge, og placerer disse på beboerens sengebord. Medarbejder arbejder i et tempo, der er afstemt beboerens behov.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejder arbejder i et stille og roligt tempo, der er afstemt beboerens behov. Beboeren udtrykker nydelse for både medarbejderens planlægning og udførelse af hjælpen til badet.</p> <p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Plejen udføres af to medarbejdere. Det er tydeligt, at medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig, inden påbegyndelse af plejen. Arbejdet i forbindelse med plejen er tilrettelagt, så medarbejderne kan udføre støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Alle redskaber er gjort klar og ligger fremme, så medarbejderne hurtigt kan få fat i dem. Medarbejderne forstyrres ikke af kollegaer eller telefonopkald.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet i observationsstudierne er meget tilfredsstillende og med udgangspunkt i de særlige hensyn, der skal tages til beboernes behov.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejder udnytter tiden hos beboeren optimalt og udfører praktiske opgaver som sengeredning og oprydning, mens beboeren selv klarer dele af den øvre personlige pleje. Tilsynet bemærker, at beboerens rollator er meget beskidt og trænger til rengøring.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejder rydder op efter badet og går i køkkenet for at gøre morgenmaden klar.</p>

	<p><u>Observation af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder rydder op efter plejen, hvor hun blandt andet fjerner fadet med vand og bærer affaldsposen ud. Den anden medarbejder har fokus på at lægge dynen om beboer, så hun ligger godt.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder starter med at udføre hjælp til nedre personlig hygiejne, mens beboeren ligger i sengen.</p> <p>Medarbejder anvender forklæde og handsker. Retningslinjer for korrekt håndhygiejne følges ikke konsekvent. Medarbejder aftager handsker, når dette er relevant, men spritter ikke hænder mellem hvert handskeskift. Undervejs i plejen klager beboeren flere gange over let smerte. Medarbejder forsøger at berolige beboeren.</p> <p>Beboeren går til badeværelset, hvor øvre personlig pleje udføres. Medarbejder støtter i det omfang, det er nødvendigt.</p> <p>Tilsynet bemærker, at beboerens papirkurv fra stuen anvendes som skraldespand under hjælpen til den personlige pleje. Der er pose i, men tilsynet drøfter med medarbejder, at der bør være en spand særskilt hertil, da der hos beboeren er stor risiko for forurening af papirkurven.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u></p> <p>Beboeren går selv til badeværelset. Medarbejder hjælper beboeren med at få bad.</p> <p>Medarbejder spørger, om vandet er tilpas i temperatur, og om hun nyder badet. Beboeren svarer glad, at hun nyder badet. Da beboer spørger, om hun må blive skrubbet lidt på ryggen, svarer medarbejder venligt og bekræftende.</p> <p>Beboeren bliver vejet, og medarbejder taler med beboeren om resultatet. Beboeren glæder sig over vægtøgningen, og medarbejder bekræfter, at det er en positiv udvikling, og at hun har bemærket, at beboeren har fået mere appetit.</p> <p>Efter badet spørger medarbejder, om beboeren er tilfreds med badet. Medarbejder følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne gennem hele forløbet.</p> <p><u>Observation af personlig pleje (nedre toilette i sengen)</u></p> <p>Der foretages nedre hygiejne i sengen med brug af vaskefad uden pose. Tilsynet får oplyst, at plejecentret har bækkenkoger. Medarbejderne foretager handskeskift i overensstemmelse med de hygiejniske retningslinjer, men spritter ikke konsekvent hænder i de relevante situationer. Tilsynet bemærker, at beboerens papirkurv fra stuen anvendes som skraldespand under hjælpen til den personlige pleje.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i beboernes særlige behov, ønsker og vaner. Hjælpen leveres på en meget tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderne har en mindre udfordring i forhold til at spritte hænder i alle relevante situationer.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer syner renholdte og ryddelige. Der ses overalt en hjemlig indretning. På afdelinger står rulleborde med kaffe og småkager.</p> <p>En medarbejder afleverer vasketøj i beboernes boliger. Medarbejder fortæller en beboer, at hun kommer med rent tøj, og der udveksles et par ord om tøjet. Beboer inviterer medarbejder til at se noget, beboer har samlet tidligere i sit liv. Medarbejder går hen til beboer og spørger interesseret til det, beboer viser frem. Medarbejder bliver i boligen og giver sig tid til samtalen.</p> <p>På fællesarealet er en tavle på hjul med tilmelding til udflugter. På tavlen er et foto af ni forskellige aktiviteter til fx Knuthenborg Safaripark, Zoologisk Have, Kronborg Slot, Bakken og Christiansborg. Beboerne kan skrive sig på de ture, de gerne vil deltage i.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer et morgenmåltid i morgentimerne. Der er omkring otte beboere til stede i spisestuen, og flere kommer til. Stemningen er rolig og hyggelig. En medarbejder er til stede i spisestuen og sørger for, at beboerne har, hvad de skal bruge. Bordene er dækket med dug og blomster. Tilsynet bemærker, at de beboere, som har ressourcerne, kan forsyne sig med morgenmad fra et rullebord. Øvrige beboere får serveret deres morgenmad. I en anden dagligstue sidder tre beboere. To beboere drikker kaffe ved hvert sit bord, mens en tredje beboer ligger og sover i sofaen. En beboer sidder og ser tv.</p> <p>Tilsynet observerer beboere på vej til træning i formiddagstimerne.</p> <p>Dagens planlagte eftermiddagsaktiviteter er siddende dans og gudstjeneste. Førstnævnte aflyses af ukendt årsag. Tilsynet møder et par beboere, der er på vej hen for at male sten.</p> <p>På en afdeling er en medarbejder ved at pynte op til påske. Medarbejder inddrager en beboer i aktiviteten. Der grines og tales hyggeligt sammen om opgaven.</p> <p>På tilsynets rundgang på fællesarealer ved frokosttid observeres på flere afdelinger en god dialog og hyggeligt samvær mellem medarbejdere og beboere. På en afdeling er beboere og medarbejdere i dialog om måden aftensmaden serveres på. En beboer har kritikpunkter hertil og fortæller, at der har været dialog med køkkenet, som måske vil lave nogle ændringer. Beboeren er især utilfreds med, at den varme mad ikke altid er varm, når den serveres. Yderligere mener beboeren, at medarbejdere med anden etnisk baggrund ofte ikke har den nødvendige viden til at kunne sammensætte og servere retterne på den rigtige måde.</p> <p>Ved frokosten sidder medarbejderne med ved bordene. Der er en god stemning, hvor beboerne selv forsyner sig med pålæg fra fade. Der samtales hyggeligt ved bordene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer indbyder til socialt samvær, og at medarbejderne har fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at nogle beboere er mindre tilfredse med måden, aftensmaden serveres på, fx i forhold til madens temperatur og sammensætning af elementer.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er glade for at bo på plejecentret og oplever generelt at trives. En beboer er stadigvæk lidt trist efter tab af ægtefælle, men forsøger at få god energi ved at være sammen med medbeboere.</p> <p>En beboer beskriver, at atmosfæren er god, og man får lov at passe sig selv, hvis dette er ønsket. Beboeren nyder selskabet med andre kvindelige beboere, som bor på nogle af de andre etager. Beboer fortæller, at der også om søndagen er aktivitet i form af banko, som beboeren gerne deltager i og hygger sig med. En anden beboer oplever, at man på plejecentret har stort fokus på det sociale samvær både i forhold til aktiviteter og måltider. Flere beboere oplever, at personalets adfærd og hjælpsomhed bidrager til trivsel. Personalet er dygtige til at hygge om beboerne.</p> <p>En beboer gør opmærksom på, at maden på ingen måde er tilfredsstillende. Der mangler variation, kvalitet og korrekt sammensætning. Beboer fortæller, at hun har udfyldt et spørgeskema omkring maden, men kvaliteten er uændret. Øvrige beboere er tilfredse med maden. En beboer oplever, at der er meget stille under måltiderne. Det ville være rart med lidt mere samtale.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse, og at de bliver spurgt om deres ønsker og behov i hverdagen.</p> <p>En beboer forklarer, at hun nyder, at hun selv kan bestemme, om hun vil deltage i måltider eller eventuelt selv sørge for disse. Beboeren går til en aktivitet hver dag og ønsker ikke yderligere, hvilket respekteres. En anden beboer oplever, at man må indordne sig en døgnrytme, men finder dette acceptabelt, når man er afhængig af andres hjælp.</p> <p>Det er forskelligt, hvorvidt beboerne kender til klippekortet. Alle beboere beskriver dog deltagelse i aktiviteter i det omfang, de ønsker det.</p>
Tryghed	<p>Beboerne oplever alle at have en tryk hverdag. Ifølge en beboer er det trygt, at man let kan komme i kontakt med plejecentrets læge. En anden beboer fortæller, at hun sover trygt nu, fordi medarbejderne passer på hende. Flere beboere oplever kaldet og medarbejderne som tryghedskabende.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en tryk hverdag.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever at modtage den hjælp, de har behov for. Flere beboere fremhæver, at man blot skal sige til, hvis man har brug for noget. Ifølge en beboer skal man aldrig sige tingene mere end en gang, så kommer hjælpen. Beboerne er generelt bevidste om klagemuligheder.</p>
Praktisk støtte	<p>Boliger og hjælpemidler fremstår generelt med en tilfredsstillende rengøringsstandard. Tilsynet observerer to hjælpemidler, der trænger til rengøring.</p> <p>Det er beboernes oplevelse, at rengøring og hjælp til praktiske opgaver er tilfredsstillende. En beboer oplever, at kvaliteten af rengøringen afhænger af, hvem der udfører denne.</p>

	En beboer fortæller, at det om morgenen er meget svært at få varmt vand i hanen, hvilket resulterer i, at hun bliver vasket med kolde vaskeklude. Beboeren synes, at dette er meget utilfredsstillende.
Personlig pleje	Alle beboere, som tilsynet taler med, fremstår soignerede og veltilpasse. Beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig pleje. Ifølge flere beboere har medarbejderne en god fornemmelse for ønsker og behov relateret til plejen og hverdagen generelt. En beboer er tilfreds med kvaliteten, men oplever lidt ventetid jævnt hen over hele døgnet. Beboer har indtryk af, at medarbejderne har travlt og har lidt ondt af dem. En anden beboer oplever ikke at blive vasket nok og vil fx gerne lidt oftere i bad.
Kontinuitet i plejen	Beboerne oplever kontinuitet i plejen, ligesom de oplever at kende de fleste medarbejdere. Det er lidt forskelligt, hvorvidt beboerne kender til deres kontaktperson. Enkelte beboere kan dog nævne en medarbejder ved navn, som de oplever at have den primære kontakt til. En enkelt beboer fortæller, at det er sjældent, at der kommer medarbejdere ind bare for at få en snak. Ifølge beboer har medarbejderne ikke tid til dette.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje, omsorg og hjælp til praktiske opgaver, som de har behov for. Beboerne oplever kontinuitet i plejen.	
Tilsynet vurderer, at plejecentret bør rette et fagligt fokus på arbejdsgangen omkring renholdelse af hjælpemidler.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne oplever medinddragelse og brug af ressourcer i hverdagen. En beboer fortæller, at vedkommende snart nærmer sig de 100 år og på trods af dette, klarer beboer stadigvæk selv en del personlige og praktiske opgaver. Beboerne er generelt meget bevidste om at holde sig i gang, flere beboere fortæller, hvordan de deltager i opgaver relateret til den personlige pleje og praktiske opgaver, samt at de træner og deltager i aktiviteter alt efter behov og interesse.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse og brug af ressourcer i det omfang, de oplever dette muligt. Beboerne sætter pris på mængde og kvalitet af arrangementer og aktiviteter.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne beskriver fx medarbejderne som søde, omsorgsfulde og venlige. Ifølge flere beboere er medarbejderne gode til at lytte, og de gør et stort arbejde for, at beboerne skal opleve tilfredshed, tryk og livskvalitet. En beboer har oplevet, at en medarbejder kommanderede med beboer, hvilket beboer sagde fra over for. Nu er relationen i orden igen, og medarbejder er venlig og respektfuld.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Et par beboere kan fortælle om oplevelser vedrørende overgange imellem sektorer. En beboer fortæller, at er hjulpet med transport og opfølgning på aftalerne i forbindelse med ambulans kontrol, så beboer oplever ikke problemer i den forbindelse.</p> <p>En anden beboer har været på rehabilitering i en længere periode og efter kun tre dage i eget hjem, flyttede hun ind på plejecentret. Beboer oplever, at det hele gik meget hurtigt, og at hun ikke helt fik sjælen med. Ifølge beboer var der alt for mange beslutninger, der skulle tages inden for kort tid. Beboer reflekterer over, at det nok ikke kunne være anderledes. Modtagelsen ved indflytningen på plejecentret var en god oplevelse.</p> <p>En tredje beboer har været indlagt og oplevede, at medarbejderne håndterede det fint.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboere, som kan redegøre for det, har haft gode oplevelser i forbindelse med indlæggelse og indflytning.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er fokus på forebyggelige indlæggelser, og at man skal i gang med at arbejde med at forebygge lungebetændelser. Tidligere har der været fokus på at forebygge urinvejsinfektioner, hvilket man er nået langt med. Der går lang tid imellem, at beboerne har urinvejsinfektioner.</p> <p>Flere medarbejdere har været på uddannelse i kip- og vendesystemet, og det er hensigten, at de medarbejdere, som har været på kursus, skal oplære de øvrige medarbejdere på plejecentret.</p> <p>Der er fortsat meget fokus på dokumentationen og på at blive fortrolige med systemet. Flere medarbejdere oplever det som en udfordring at opnå det samme overblik, som var muligt med det tidligere dokumentationssystem. Medarbejderne kan søge hjælp og sparring hos kollegaer.</p> <p>Vedrørende fokus på relationer fortæller medarbejderne, at de oplever dette som en integreret del af hverdagen, og derfor ikke som sådan ser det som et særskilt fokus i kvalitetsarbejdet. Plejecentret har en pædagog ansat, og der netop er ansat en pædagog mere. Det er medarbejdernes oplevelse, at pædagogen bidrager til beboernes livskvalitet ved at se nogle ting, som plejemedarbejderne måske ikke ville se på samme måde. Ifølge medarbejderne bidrager pædagogen til medarbejdernes refleksion over det, de går og gør i hverdagen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne meget tilfredsstillende kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	En god kommunikation er ifølge medarbejderne at tale med beboerne i øjenhøjde, ligeværdigt og med respekt. Kommunikation og adfærd skal altid tage udgangspunkt i den enkelte beboer og tilpasses beboerne. Det kommer i høj grad an på medarbejdernes relation til beboerne, hvilken tilgang der er hensigtsmæssig. Medarbejderne er også opmærksomme på, hvor og hvordan de taler med beboerne om forskellige emner.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Selvbestemmelse sikres ved at spørge beboerne, inden der igangsættes handlinger som fx bad. Beboerne tilbydes bad og andre aktiviteter, og det accepteres, hvis beboerne siger fra. Det er vigtigt altid at give sig tid til konstruktiv dialog og at motivere beboerne til at tage de valg, der rent sundhedsfagligt vurderes at være mest hensigtsmæssige. Klippekortet bruges i overensstemmelse med beboernes ønsker og behov til fx indkøb, gåture, nethandel, wellness og frisør. Det er ikke alle beboerne, der har ønske om at anvende deres klippekort. I den forbindelse er det muligt at bruge klippene på nogle af plejecentrets øvrige beboere.
Rehabilitering	Det er medarbejdernes oplevelse, at rehabilitering er en integreret del af det daglige arbejde på plejecentret. Medarbejderne forsøger at motivere beboerne til at deltage aktivt i hverdagen. I forbindelse med plejen kan det fx være at motivere beboerne til at rede hår, vaske overkroppen eller tage en bluse på. Medarbejderne oplever, at de giver sig god tid til at lade beboerne gøre det, de selv kan. Der afholdes tværfaglige møder en gang om måneden.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkennende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Tryghed for beboerne er, at de ved, hvem der kommer ind ad døren. Kontaktpersonsordningen giver tryghed for mange af beboerne sammen med kendskab til beboernes ønsker og vaner, fx igennem besøgsplanen. Rutiner og struktur er afgørende for beboernes tryghedsfølelse. Nogle beboere oplever ligeledes tryghed ved nødkaldet, og alle beboere ved, at der er medarbejdere på plejecentret døgnet rundt. Sikkerhed for beboerne sker blandt andet igennem dokumentationen, da dette giver mulighed for, at alle medarbejdere har kendskab til beboernes situation. Medicinaudit giver ligeledes beboerne sikkerhed samt forebyggelse af fald i form af fx sladremitter og skridsikre tape, sensorer og skridsikre sokker. Nogle beboere har GPS. Overholdelse af de hygiejniske retningslinjer er afgørende for beboernes sikkerhed. Der er klare procedurer i forhold til forebyggelse og håndtering af infektioner og virus.
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 sørger for at have alle redskaber klar, inden en pleje påbegyndes. Medarbejderne har altid deres telefoner på sig, og man kan blive forstyrret under en pleje. Det er ikke medarbejdernes oplevelse, at dette er et problem.</p> <p>I forbindelse med ændringer i beboernes adfærd eller tilstand sparreres med kollegaer, og der igangsættes eventuelt måling af beboernes værdier. Afhængig af resultaterne måler man videre eller igangsætter relevante handlinger som fx at kontakte læge. Medarbejderne er opmærksomme på at få samtykke, forinden de igangsætter fx måling af værdier og lægekontakt.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres på tablet og computer. Det er medarbejdernes oplevelse, at det indimellem kan være en udfordring at dokumentere på tablet. Medarbejderne oplever, at de er fraværende, hvis de skal dokumentere samtidig med samvær med beboerne, og de dokumenterer derfor typisk i slutningen af deres vagt. De akutte ting dokumenteres med det samme. På nogle afdelinger anvendes diktafon.</p> <p>Det er ikke medarbejdernes oplevelse, at de altid kan dokumentere uden forstyrrelser. Medarbejderne oplever, at de får dokumenteret det, de skal. Der er god sparring og hjælp fra kollegaer.</p>
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne fortæller, at der ligger instrukser og vejledninger i en mappe på kontorerne og på intranettet. Der gøres ligeledes brug af VAR, hvilket er særdeles brugbart i relation til elever.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og er bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Besøgsplanen rettes til i forbindelse med varige ændringer hos beboerne eller hver tredje måned. Det er kontaktpersonens ansvar. Hos beboere, hvor medarbejderne ikke varetager den daglige pleje, er besøgsplanen et rigtig godt redskab. Besøgsplanen skal være kort og præcis samt indeholde væsentlige informationer, der er afgørende for den tilgang, man skal have til den enkelte beboer. Besøgsplanerne gennemgås med beboerne, og de samtykker til beskrivelserne i det omfang, det er muligt.
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 2019" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden.
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <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 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften timer 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:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Jeg har følgende kommentar til rapporten, som er i høring:

Side 2

Der blev foretaget interview af forstander og den ene udviklingssygeplejerske og ikke af souschef

BDO: Tilrettes i rapporten.

Side 6, mål 2

Der er 1 sygeplejerske i dagtimerne og om aften 1 sygeplejerske i hver anden uge samt løst tilknyttet sygeplejerske dvs. ikke nogle i vikarsat -

Det er de 2 udviklingssygeplejersker der overlapper både morgen.....

BDO: Tilrettes i rapporten.

Med venlig hilsen

Inge Andersen

Forstander
Hjortespring

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 2. april 2019 på Omsorgscentret Hjortespring, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Særdeles tilfredsstillende

Hvilket Ældrerådet finder er en flot 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

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.

