

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Pilehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 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	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Demenscentret Pilehuset, Bystævneparken 23, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Charlotte Agger
<b>Antal boliger</b>
108 plejeboliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 7. april 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 10 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere: 2 social- og sundhedsassistenter og 1 ergoterapeut</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Vurderingen gives, da der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for beboerne. Fejlene er lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold til, at det er helt optimalt. Tilsynet bemærker positivt, at den personcentrerede omsorg er tydelig i alle forhold på plejecentret, og at beboerne trives på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og at der er iværksat kvalitetsforbedrende indsats på områder med kendte risikofaktorer. Der er arbejdet med organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret for at sikre den bedste hverdag for beboerne.

Under observationsstudier af frokostmåltiderne vurderer tilsynet, at kommunikationen er anerkendende, imødekommende og tilpasset den enkelte beboer. Beboerne støttes relevant under måltiderne med hensyntagen til den enkeltes behov og ønsker, og beboerne har selvbestemmelse under måltidet. Der arbejdes med en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne både før og under måltidet inddrages i forhold til deres behov og ønsker. Tilsynet vurderer, at der er gode systematiske arbejdsgange under forberedelserne og afviklingen af måltiderne. Dog er en medarbejder ikke fagligt bevidst om at blive siddende ved bordet under hele måltidet.

Det er tilsynets vurdering, at der to gange overhøres, at beboerne omtales i 3. person på fællesarealerne. Der ses flere tilfælde, hvor retningslinjer for håndhygiejne ikke følges korrekt, og retningslinjer for opbevaring af medicin følges ikke i et tilfælde. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og at der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne. Fællesarealer anvendes aktivt af beboerne, og der er socialt samvær med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg med fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og livskvalitet, og at de trives på plejehjemmet. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelse. Beboerne oplever generelt, at den tildelte hjælp svarer til deres behov, og udtrykker tilfredshed med den praktiske og personlige hjælp. Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede. Det er tilsynets vurdering, at der er boliger og hjælpemidler, som ikke er rengjort tilstrækkeligt. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages i forskellige opgaver i hverdagen. Beboerne oplever, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejecentret. Medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med indsigt i og fokus på beboernes behov. Medarbejderne arbejder med at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer. Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre tryghed og sikkerhed for beboerne. 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 et godt kendskab til besøgsplanernes funktion, anvendelse og opbygning.

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 medarbejdere to gange kommunikerer om beboere i 3. person	Tilsynet anbefaler, at der sættes fagligt fokus på at sikre, at kommunikationen foregår med inddragelse af beboer.
Tilsynet bemærker, at gældende retningslinjer for håndhygiejne og handskebrug ikke følges konsekvent.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, således at det sikres, at medarbejderne har viden om - og altid følger - gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne og handskebrug
Tilsynet bemærker, at en medicinvogn står ulåst, og at nøgler ligger frit tilgængeligt på et skrivebord.	Tilsynet anbefaler, at det sikres, at retningslinjer for opbevaring af medicin til en hver tid overholdes.
Tilsynet bemærker, at flere hjælpemidler trænger til rengøring. Tilsynet bemærker, at rengøringsstandarden i to boliger er mindre tilfredsstillende.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes tiltag, der sikre tilstrækkelig rengøring af hjælpemidler og beboernes boliger.

# 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>I forhold til anbefalinger givet ved seneste tilsyn har der på afdelingsmøder været drøftet håndhygiejne, suppleret med instrukser på KK drevet. Der har desuden været udført et par casestudier omkring emnet. Der er overvejelser omkring, at alle medarbejdere en gang årligt ser forvaltningens film om hygiejne.</p> <p>Der er taget hånd om anbefaling givet omkring registrering af tandbørstning på afkrydsningsskema.</p> <p>Leder beskriver, at der i forhold til anbefaling omkring omtale af beboerne i 3. person er tilbud om undervisning en gang pr måned omkring personcentreret omsorg. Dertil kommer mapping, hvor der indgår observationer omkring kommunikation og fokus på ikke at tale i 3. person om beboerne.</p> <p>Der arbejdes løbende med den personcentrerede omsorg, og leder oplever, at medarbejderne er meget modtagelige for kritik og faglig sparring.</p> <p>I indkøbsgaden under plejecentret er kommet endnu en butik. Denne gang "Illums Bolighus", der særligt anvendes i forhold til husets vurderingspladser, hvor beboerne i det nye bolighus selv kan vælge møbler til boligen.</p> <p>Der er planer om at indrette et ledigt lokale på plejecentret, som kan anvendes i beboernes allersidste tid som et alternativt tilbud til boligen. I dette rum vil der være bedre faciliteter for både beboer og de pårørende.</p> <p>I Forbedringsindsatsen er der fokus på medicin, og der auditeres en gang hver måned. Der er arbejdet med PDSA cirkler, og alle ledere fungerer som forbedringsagenter.</p> <p>I samarbejde med plejehjemslægen og Palliativ enhed er der ved at blive igangsat indsat omkring kontinuerlig indgivelse af medicin med pumpe, når der er iværksat tryghedskasse,</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>I forhold til risikoområder er der lige nu mange medarbejdere på barselsorlov, og rekruttering af medarbejdere er et fokusområde på plejecentret. Der er opmærksomhed på, hvad der er betydende for de nyansatte, fx hvordan man modtages af kollegaer. Der er mentorer i både dag- og aftenvagt i hver afdeling for at understøtte nye medarbejdere. Mentorerne uddannes til rollen på et internt kursus.</p> <p>Utilsigtede hændelser er blandt andet forekommet i forhold til smitte med MRSA, hvor der er i den forbindelse er samarbejde med hygiejnesygeplejersken. Der har desuden været utilsigtede hændelser på medicin til tiden og medicin givet til forkert beboer. Der er ønske om at få flere beboere over på dosisdispenseret medicin. Målet er, at ca. 60% af beboerne overgår til dette.</p> <p>Der er netop afholdt trivselsundersøgelse med en svarprocent på 100%. Undersøgelsen viser, at medarbejderne trives godt på plejecentret. Leder fortæller, at deltagelse har været meget ressourcekrævende for plejecentret, idet der anvendes ca. 160 timer på deltagelse. Resultaterne drøftes på afdelingsniveau.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og at der er iværksat kvalitetsforbedrende indsatser på områder med kendte risikofaktorer.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>For et halvt år siden er sygeplejerskerne blevet samlet i et tværgående team på plejecentret. Erfaringer omkring dette har gjort, at det er nu planen, at de fremadrettet får tilknytning til nogle afdelinger.</p> <p>Der arbejdes med et internt vikarkorps, og der arbejdes med en minimumsbemanding, således at der arbejdes på tværs af huset, hvis en afdeling ikke har minimumsbemanding en dag. Det er til tider også nødvendigt at anvende eksterne vikarbureauer.</p> <p>Der er ikke længere sygeplejerske i nattevagt, hvorfor leder har tilkaldt nattevagt. Der er også mulighed for at anvende den kommunale sygepleje ved behov. Der er planer om at ansætte to aftensygeplejersker til hele lokalområdet, disse forankres på plejecentret.</p> <p>Leder har desuden ansvar for elever, og der arbejdes med at booste praktikvejlederne.</p> <p>Sygefraværet ligger lige under forvaltningens norm, og der er en relativ høj personaleomsætning. Leder oplever, at nogle medarbejdere ikke kan finde sig til rette i specialet og derfor stopper inden for en kortere periode.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet med organiseringen af kvalitetsarbejdet på plejecentret for at sikre den bedste hverdag for beboerne.

**Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ingen særlige opmærksomhedspunkter.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Der foregår respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>En beboer udtrykker utilfredshed med både kvaliteten af maden og det sene tidspunkt, denne serveres på. En medarbejder forsøger at tale med beboeren og få en dialog i gang.</p>



	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>Der er god stemning omkring bordet. Flere af beboerne er snaksalige og taler sammen uden at konflikte med hinanden og dette på trods af, at dialogen ikke helt giver mening for alle.</p> <p>Medarbejderne er særdeles opmærksomme på at skabe hyggelig dialog under måltidet. Medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkennende tone. Der bringes relevante emner i spil under måltidet - eksempelvis udvalget af dagens smørrebrød og aktiviteter, som beboerne har deltaget i tidligere på dagen. Medarbejderne er opmærksomme på at forebygge konflikter beboere imellem samt opmærksomme på at tage bekymringer fra en beboer, som vender tilbage til det samme emne, som optager hende.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>Medarbejderne er ved at forberede frokostmåltidet i køkkenet. Der er hyggelig samtale mellem medarbejderne og de 4 beboere, som er i køkkenet. Medarbejderne har en inddragende tilgang og tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer. Flere beboere og pårørende kommer forbi køkkenet og udveksler et par ord med medarbejderne.</p> <p>En beboer spørger ud i rummet til, hvad der skal ske, medarbejder fortæller, at der snart skal spises. Dette gentager sig mange gange over tid.</p> <p>En medarbejder inddrager en beboer i samtale, mens maden anrettes, der spørges til beboers livretter, og hvilken type pålæg beboer bedst kan lide. Under måltidet er der kun den samtale, som medarbejderne igangsætter, det meste af tiden er der kun samtale om maden. Beboerne virker til at trives med dette.</p> <p>En beboer bliver i starten af måltidet urolig med tiltagende vred adfærd. Beboer forlader spisestuen og går frem og tilbage på gangen. Medarbejder henvender sig til beboer og kommunikerer roligt og afledende med beboer og tager beboer med ind i den tilstødende dagligstue. Øvrige medarbejdere fortsætter med venlig og rolig dialog i spisestuen. Efter noget tid kommer beboer og medarbejder tilbage, og beboer støttes i at vælge noget smørrebrød, hvorefter medarbejder og beboer sætter sig i et andet rum og spiser frokost samme. Beboer er stadig lidt vred, og medarbejder beroliger og forsikrer beboer om, at der ikke er noget at bekymre sig om.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u></p> <p>Måden hvorpå maden serveres medvirker til at sikre beboernes selvbestemmelsesret. Beboerne spørges løbende, hvad de har lyst til at spise, og medarbejderne forsøger at friste.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u></p> <p>Frokosten er anrettet på et fad, som sendes rundt til beboerne, så de kan vælge ud fra dette.</p> <p>Som en relevant støtte for beboerne udspecificerer medarbejderne, hvad der er på fadet, selv om beboerne kan se smørrebrødet selv.</p> <p>Beboerne spørges, om de nyder maden og motiveres til at tage et ekstra stykke smørrebrød.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>En beboer i spisestuen fryser og hjælpes hen til en lænestol og får et tæppe om benene.</p> <p>Beboerne tilbydes smurt smørrebrød fra et fad af medarbejderne. Beboerne vælger selv det smørrebrød, som de har lyst til. Medarbejderne er opmærksomme på at byde fadene rundt igen og nøde beboerne til at spise lidt mere.</p>

	En beboer sidder på gangarealet ved et mindre bord og spiser med en medarbejder.
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u> Bordene er pænt dækket med blomster, servietter og service. Mens beboerne venter på maden, tilbydes de et stykke appelsin. Måltidet serveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Maden serveres på fade og i skåle, og beboerne får støtte fra medarbejderen, som sidder med ved bordet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u> Bordene er dækket med duge, blomster og servietter. Beboerne drikker saft af vinglas. Beboerne sidder klar til at indtage deres frokost. En beboer spørges, om han vil med ned og hente maden. Det er tydeligt, at beboeren ved, hvad dette betyder. Beboeren takker ja til tilbuddet og rejser sig med det samme.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u> En beboer ser til, mens medarbejderne forbereder maden. Medarbejder spørger, hvilken frokost beboer kan lide. Beboer inviteres til at hjælpe med at folde servietter. Beboer har lidt vanskeligt ved at folde servietten, men følger opmærksomt medarbejders arbejde. Beboer sætter servietterne i glassene, når de er foldede. En beboer kører sammen med en medarbejder et rullebord med porcelæn, beboer roses for indsatsen og er tydeligt godt tilfreds med rosen. Senere henter en anden beboer fade med smørrebrød på et rullebord sammen med en medarbejder.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen under observationsstudier af frokostmåltiderne er anerkendende, imødekommende og tilpasset den enkelte beboer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne støttes relevant under måltiderne med hensyntagen til den enkeltes behov og ønsker, samt at beboerne har selvbestemmelse under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes med en rehabiliterende tilgang, hvor beboerne både før og under måltidet inddrages i forhold til deres behov og ønsker.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 1:</u> I ventetiden på maden og under måltidet sidder en medarbejder med ved hvert bord. En medarbejder er i køkkenet og har ansvaret for forberedelse og servering af maden ved bordene. Fordelingen af arbejdsopgaverne synes aftalt på forhånd. Tilsynet får oplyst, at frokosten serveres 12.30. Klokket 12.50 er frokosten endnu ikke serveret, hvilket et par af beboerne kommenterer på.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 2:</u> Medarbejder oplyser, at man på afdelingen spiser i forskellige rum og har fordelt beboerne ud fra en faglig vurdering af behov og ressourcer. Der sidder to medarbejdere med ved måltidet. Medarbejderne har placeret sig ved hver sin ende af bordet.</p>

	<p>Medarbejderne er bevidste om at agere i værtsrollen og være nærværende for at sikre den størst mulige trivsel for alle beboerne.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid 3:</u></p> <p>Medarbejderne har under forberedelser til måltidet en tydelig arbejdsfordeling, således at en medarbejder har hovedansvar for klargøring af maden. Øvrige medarbejdere er sammen med beboerne, mens de udfører mindre praktiske opgaver.</p> <p>Der sidder medarbejdere ved begge borde og støtter beboerne i at spise. I starten af måltidet rejser begge medarbejdere sig og forlader bordet, selv om der stadig er en medarbejder, som er fokuseret på at servere og hente det, der er brug for. Den ene medarbejder går helt ud af rummet for at hente sin madpakke.</p> <p>Ved et bord rejser en beboer og en pårørende sig og bærer deres service ud af bordet, for derefter at forlade spisestuen, mens øvrige beboere fortsat spiser. Medarbejder ved dette bord rejser sig også og tager sit eget service ud.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at der er gode systematiske arbejdsgang under forberedelserne og afviklingen af måltiderne. Dog er en medarbejder ikke faglig bevidst om fordelene ved at blive siddende ved bordet under hele måltidet.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<u>Observationsstudie af frokostmåltid 1,2 og 3:</u> Der foregår ikke udførelse af unødvendige praktiske opgaver under måltidet.
Personlig pleje	Ikke relevant for observationsstudierne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Rengøringsstandarden på fællesarealer er af tilfredsstillende kvalitet.</p> <p>Der er generelt en indretning på plejecentret, der signalerer hjemlig hygge. På opslagstavler ses uge-oversigt over aktiviteter. Der er typisk oplistet en lang række aktiviteter gennem hele ugen.</p> <p>Ved tilsynets besøg på FT-afdelingerne er der en stille og rolig morgenstemning. Et par beboere sidder i fællesstuen og kigger. På grund af beboernes kompleksitet foretages ikke interview med nogle af beboerne på disse afdelinger.</p> <p>Tilsynet observerer respektfuld og anerkendende kommunikation mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, hvordan en medarbejder undgår at tale om en beboer i andre beboeres nærvær. Medarbejder spørger en kollega, om han lige må låne hende lidt og viser med sit kropssprog, at han gerne vil tale med kollegaen ude på gangen.</p> <p>Tilsynet ser 2 eksempler, hvor medarbejdere omtaler beboere i 3. person.</p>

	<p><u>Hygiejne:</u></p> <p>Tilsynet observerer eksempler, hvor gældende retningslinjer for håndhygiejne ikke følges korrekt. Eksempelvis observeres følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• På et fællesareal observeres det, at en medarbejder afleverer skraldepose og går umiddelbart herefter ind i en beboers bolig uden først at spritte hænder.</li> <li>• På anden afdeling observeres det, at en medarbejder går fra en bolig til en anden uden at tage handskerne af. I boligen, som medarbejderen kommer til, udføres enkelte opgaver. Medarbejder aftager først handskerne herefter. Tilsynet forbliver i boligen og kan derfor ikke observere, hvorvidt medarbejder spritter hænder efterfølgende.</li> <li>• På en afdeling observeres det ligeledes, at en medarbejder, som håndterer affald, bærer handsker på fællesarealet.</li> </ul> <p><u>Medicinvogn:</u></p> <p>Tilsynet observerer, at en medicinvogn står uaf låst på et kontor. Medarbejder oplyser, at medicinvogne altid skal låses efter brug, men hun er alene på afdelingen og udtrykker, at hun har travlt. Medarbejder tager et nøglebunt, der ligger på skrivebord og låser medicinvognen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Dagens aktiviteter fremgår af afdelingernes opslagstavler. Plejecentret har en lang række varierede tilbud om aktiviteter.</p> <p>Tilsynet observerer en række aktiviteter eller socialt samvær mellem beboere og medarbejdere. I flere af situationerne er det tydeligt, at medarbejderne tager udgangspunkt i den personcentrede omsorg.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En musiker spiller guitar for nogle beboere. Det er tydeligt, at beboerne nyder situationen.</li> <li>• På en afdeling er nogle beboere til ridning. Andre beboere er netop gået i kælderens for at handle sammen med en medarbejder.</li> <li>• En medarbejder og en beboer sidder og lytter til musik. Beboeren ligger i en stol med et krus saft i hånden og en dukke liggende i skødet. Beboeren er smilende og nyder situationen.</li> <li>• Et par beboere og en medarbejder sidder og taler hyggeligt sammen, mens de spiser morgenmad. På flere afdelinger observeres det, at morgenmaden serveres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor maden er sat på bordene i kurve og skåle, således at beboerne selv kan betjene sig.</li> <li>• På en anden afdeling sidder ligeledes beboere og en medarbejder omkring morgenmaden. Særligt to af beboerne er snaksalige og humoristiske og medvirker til at få skabt en hyggelig stemning. Tilsynet observerer, at en vikar forsøger at nøde en beboer til at drikke. Vikaren har tilbudt beboeren et glas vand, men lykkes ikke med at få beboeren til at drikke. En af de faste medarbejdere kommer ind i spisestuen og tilbyder smoothies til et par af beboerne. Da smoothies sættes foran beboeren, der bliver nødet til at drikke, griber beboeren straks glasset og udtrykker med et smil stor tilfredshed med tilbuddet.</li> <li>• Tilsynet bemærker positivt, at den faste medarbejder er meget opmærksom på at skabe en god stemning i spisestuen. Medarbejderen går hen til en af beboerne og lægger begge sine hænder på skuldrene af vedkommende. Beboeren responderer straks med et smil og en humoristisk kommentar til medarbejderen.</li> <li>• Samme medarbejder observeres på gangen, men vender tilbage til spisestuen, da han hører, at en beboer har fået noget galt i halsen. Medarbejder observerer beboeren og spørger venligt beboeren, om han er ok.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En medarbejder inviterer en beboer til at hjælpe hende med at sætte blomster i en vase. Medarbejderen motiverer beboeren ved blandt andet at fortælle, at det ville være rart, hvis han ville hjælpe.</li> <li>• 16-18 beboere er samlet til banko. Størstedelen af beboerne er meget optaget heraf. Der sidder medarbejdere med ved alle borde og støtter de beboere, der har behov herfor.</li> <li>• På en afdeling får en beboer et stort knus af en medarbejder. Beboeren nyder situationen, smiler og falder til ro.</li> <li>• En beboer inviteres med ud for at finde huskatten.</li> <li>• På en afdeling sidder en medarbejder med to beboere, som spiser morgenmad. Efter morgenmaden følges den ene beboer til en aktivitet. Medarbejder holder beboer i hånden og guider stille beboer til aktiviteten.</li> <li>• En gruppe beboere og medarbejdere sidder på fællesarealet og synger gamle danske sange. En beboer kommer forbi og opfordres til at deltage, dette ønsker beboer ikke - beboer afviser med en vittighed, medarbejderne acceptere afslaget. En medarbejder vælger forskellige sange fra et sanghæfte, og enkelte beboere synger med. Medarbejder kender ikke sangene så godt, og sangene ebber flere gange ud. En beboer er utilfreds med sangvalg, og medarbejder anerkender, at beboer ikke bryder sig om sangvalget. En beboer siger højt, at det er kedeligt.</li> <li>• Husets kat går rundt på afdelingen og afstedkommer mange små samtaler mellem beboere og medarbejdere.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der to gange overhøres, at beboerne omtales i 3. person på fællesarealerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjer for håndhygiejne ikke følges korrekt i flere tilfælde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at retningslinjer for opbevaring af medicin ikke følges i et tilfælde.</p> <p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og at der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer anvendes aktivt af beboerne, og at der er socialt samvær med udgangspunkt i den personcentrerede omsorg. Der er fokus på at skabe dialog og hyggeligt samvær.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>En del af de beboere, som tilsynet taler med, kan kun svare relevant på dele af konceptets spørgsmål. Tilsynet besøger flere beboere med komplekse problemstillinger blot for en kort snak. Tilsynet vælger at tale med flere beboere, som opholder sig på fællesarealet, frem for at interviewe disse individuelt i egen bolig.</p> <p>I en spisestue taler tilsynet med to beboere. Begge beboere ser veltilpassede ud og svarer positivt på spørgsmålet, om de trives. Øvrige beboere udtrykker at være glade for at bo på plejecentret, fx fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at være tilfredse med at bo på plejecentret, når det ikke kan være anderledes.</li> <li>• at frokosten er noget helt særligt, og noget som den ene beboer hver dag ser frem til.</li> <li>• at beboer hygger sig med at gå i kælderen og handle ind samt deltage i de mange aktiviteter, der tilbydes.</li> <li>• at beboer ofte får en god snak med en af medbeboerne.</li> </ul>

	Tilsynet taler med en pårørende, som svarer en del på tilsynets spørgsmål, idet beboer ikke længere har et så tydeligt sprog. Den pårørende oplyser, at beboeren er meget glad for at bo på plejecentret, og at dette er det helt rigtige sted for hende at bo.
Selvbestemmelse	Beboerne kan ikke svare på spørgsmål herom. På baggrund af observationerne på fællesarealer og gennem gruppeinterviewet med medarbejderne er det tilsynets observation, at der på plejecentret er relevant fagligt fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret. En beboer beder om en cigaret efter morgenmaden, denne får beboer, og han hjælpes ud på altanen for at ryge cigaretten. Beboer er godt tilfreds.
Tryghed	Tilsynet observerer, at beboerne virker trygge og veltilpasse. En pårørende oplyser, at beboeren er blevet meget mere tryk efter at være kommet på plejecentret, hvor man har den faglige forståelse og viden om beboerens sygdom.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed og livskvalitet, og at de trives på plejehjemmet. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelse.	

**Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov**

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Flere beboere, tilsynet taler med, er ikke helt realistiske i forhold til egne behov. Tilsynet observerer, at beboerne modtager den hjælp, der er behov for.
Praktisk støtte	Beboerne kan ikke alle svare på spørgsmål herom. Boligerne er generelt renholdt på tilfredsstillende niveau. Der observeres dog følgende: Hos en beboer fremstår boligen mindre renholdt. Der ses en del snavs på gulvet og under møbler. Beboer oplyser, at hun skal have gjort rent om et par dage. Tilsynet bemærker, at beboers kørestol i høj grad trænger til rengøring. Hos anden beboer bemærkes, at der er meget støvet og urent i beboerens bolig - særligt på reoler og omkring beboerens foretrukne siddeplads ved sofabord. Dørhåndtaget ind til beboerens bolig trænger til rengøring. Leder oplyser ved tilbagemeldingen, at der er særlige årsager til, at beboer ikke kan motiveres til at modtage den nødvendige hjælp til rengøring. Tilsynet finder, at man med udgangspunkt i plejecentrets vanlige høje faglighed bør tage udfordringen op og finde en måde at motivere beboeren til at modtage den nødvendige hjælp til renholdelse af boligen. Tilsynet ser, at flere kørestole i boliger eller på fællesarealer trænger til rengøring.
Personlig pleje	Flere beboere er ikke helt realistiske i forhold til egne behov. Beboerne oplever generelt, at de får den hjælp, der er behov for. En beboer udtrykker, at når det er de faste medarbejdere, som er på job, får man en rigtig god hjælp, men når der er vikarer, må man tage til takke med en forringet kvalitet og finde sig i lidt af hvert.
Kontinuitet i plejen	Flere beboere har svært ved at svare på spørgsmål herom på grund af deres hukommelsesmæssige udfordringer. Tilsynet observerer flere eksempler, hvor beboere tydeligt giver udtryk for genkendelighed, når de møder medarbejdere på fællesarealerne. En pårørende oplyser, at beboeren har en særdeles god kontakt til sin faste kontaktperson.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske og personlige hjælp. Beboerne fremstår veltilpassede og soignerede,

Tilsynet vurderer, at der er boliger og hjælpemidler, der ikke er rengjort tilstrækkeligt.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne har svært ved at svare på spørgsmål om dette, og flere er ikke realistiske i forhold til egen indsats.</p> <p>En beboer fortæller, at hun selv henter sin morgenkaffe i køkkenet</p> <p>En anden beboer fortæller, at han selv kan komme til og fra morgenmaden, selv om han sidder i kørestol.</p> <p>En beboer kan lide at være aktiv og beskriver at holde struktur i boligen, og at beboer gerne vil hjælpe med borddækning.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne inddrages i forskellige opgaver i hverdagen.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver en positiv kontakt til medarbejderne, og medarbejderne beskrives alle som værende søde og venlige.</p> <p>En beboer fortæller, at på plejecentret skal der være plads og rum til alle.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejehjemmet.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Ikke relevant

**Tilsynets samlede vurdering - X**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

## 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne svarer på mange spørgsmål med praktiske eksempler og har indimellem vanskeligt ved den faglige refleksion omkring, hvilke faglige redskaber der anvendes på plejecentret.</p>



	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med Dementia Care Mapping, og at mange medarbejdere har været på uddannelse. Dette understøtter, at beboerne ses, høres og forstås på bedst mulig måde. Det styrker medarbejdernes indsigt og forståelse for beboerens behov.</p> <p>På de ugentlige teammøder er der fokus på enkelte beboere. Der arbejdes tværfagligt, og dette styrker, at beboernes behov understøttes.</p> <p>I ergo- og fysioterapeutgruppen er der fokus på vedligeholdende genoptræningsforløb.</p> <p>Der er fokus på ernæring, særligt i gruppen med Huntingtons Chorea er dette væsentligt, da beboerne bruger meget energi i forhold til deres mange ufrivillige bevægelser. Flere beboere har dysfagi, og der samarbejdes om dette med ergoterapeuten, som screener beboerne. Der bestilles den form for konsistensmodificering af maden, som der er behov for. Det vurderes løbende, om der er ændringer i behovet. Medarbejderne oplever, at beboerne i særlige situationer kan spise almindelig mad til et enkelt måltid.</p> <p>Der er projekt med eleverne, hvor der afholdes e-learning om hygiejne og brand, og der er undervisning en dag om ugen. Det er vejlederne, som forestår undervisning med støtte fra leder.</p> <p>Medarbejderne beskriver medicinaudit på plejecentret og oplever, at metoden fra Forbedringsindsatsen kan anvendes på flere andre områder. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med PDSA cirkler på afdelingerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til kvalitetsarbejdet på plejecentret.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>I forhold til kommunikationen med beboerne fortæller medarbejderne, at det er væsentligt at udvise rolig adfærd samt at sikre, at der ikke er for mange forstyrrelser, som fx tv og musik. Der er opmærksomhed på, at beboerne ikke har så meget sprog, og at kropssprog er meget betydningsfuld. Konflikter afværges ved, at man afleder og finder på andre ideer. Det er væsentligt, at kravene svarer til beboernes funktion eller udviklingszone. Der er fokus på at skabe succesoplevelser, og der anvendes kuglebad og vandseng til at berolige beboerne.</p> <p>Medarbejderne arbejder med at give nærvær, og at der kan være lang latetid, hvor det er vigtigt, at man er rolig og kan vente.</p> <p>Medarbejderne giver et eksempel på, hvordan god kommunikation hjalp en beboer til at opleve tryghed og anerkendelse. Der anvendes Tom Kidwoods teori på plejecentret.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>For at understøtte beboernes selvbestemmelse, er der fokus på beboernes livshistorie. Medarbejder giver eksempel på en beboer, som meget gerne deltager i hverdagens gøremål.</p> <p>Medarbejder giver beboerne valgmulighed fx i forhold til tøjvalg, ofte via afgrænsede valgmuligheder. I plejen gives beboerne valgmulighed og inddrages i den rækkefølge, plejen foretages i og guides undervejs. Der gives eksempel på, at en beboer kan motiveres til plejen ved at kunne vælge, hvilken medarbejder som skal assistere ved plejen.</p> <p>Der arbejdes med stor fleksibilitet i hverdagen, og der er fokus på kontinuitet i plejen for at sikre beboernes tryghed.</p>



Rehabilitering	<p>Der arbejdes med en habiliterende tilgang for derved at sikre det højeste mulige funktionsniveau. Dette gøres ved, at beboernes funktioner hele tiden vedligeholdes og aktiveres. Medarbejder giver eksempler:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• at tage strømper på</li> <li>• at rede sig</li> <li>• at løfte sig selv i sengen</li> </ul> <p>Beboerne aktiveres ved at opfordre til forskellige bevægelser og ved inddragelse i små opgaver, som fx at række håndklædet, at tørre bordet mm. Ved måltiderne gør beboerne det, de kan selv, og der anvendes en del spejling under måltidet samt alle relevante hjælpemidler anvendes.</p> <p>Der er rehabiliterede fokus i forhold til praktiske opgaver ved, at beboerne inddrages i opgaver i boligen. Medarbejderne finder, at det er en god metode, at man deles om opgaverne, så der kommer et naturligt samarbejde mellem beboer og medarbejder.</p> <p>De fleste dage er der mulighed for at anvende rehabiliterende tilgang, og det er medarbejdernes erfaring, at det er væsentligt for beboernes velbefindende og trivsel.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne redegør for en respektfuld og anerkendende kommunikation med indsigt i og fokus på beboernes behov. Medarbejderne arbejder med at sikre beboerens selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne arbejder med at skabe tryghed gennem nærvær og ved at skabe omgivelser, der er rolige og indbydende. Der anvendes desuden hjælpemidler som kuglevest, kuglestol og kugledyne. Det er væsentligt, at der er medarbejdere til stede omkring beboerne.</p> <p>Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser sker i et tværfagligt samarbejde. Der anvendes fx vekseltryks-madrasser, og der er generelt opmærksomhed på at anvende de relevante hjælpemidler og tidlig opsporing. Der er fokus på dehydrering og om nødvendigt føres væskeskema.</p> <p>Medarbejderne beskriver utilsigtede hændelser fx i forhold til fald, urinvejsinfektion og medicin. Alle medarbejdere kan indberette utilsigtede hændelser. Hændelserne drøftes på personelmøder eller morgenmøder for at sikre læring.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med at sikre tryghed og sikkerhed for beboerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne starter ofte dagen med morgengymnastik. Dagens opgaver fordeles efter medarbejdernes kompetencer, beboernes behov og relationer mellem beboere og medarbejdere. Der arbejdes også med kontaktpersonordning.

	Medarbejderne oplever at nå de opgaver, som de skal i løbet af dagen, og at der fås hjælp og faglig sparring, når der er behov for dette. Medarbejderne fortæller, at der er mulighed for kompetenceudvikling.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne beskriver arbejdsgang for dokumentationen, hvor man er selvstyrende. Det er ofte midt på dagen og sidst i dagvagten, at der dokumenteres. PN-medicin dokumenteres dog med det samme. Medarbejderne oplever, at der dokumenteres efter retningslinjerne, og at man siger det til hinanden, hvis en dokumentation er mangelfuld. Der er en oplevelse af, at man er tryk ved dokumentationssystemet.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne nævner KK-drevet, intranettet, indsatskataloget, ABC-mappen og VAR systemet. Instrukser og vejledninger anvendes, hvis man er i tvivl, når der kommer nye kollegaer og i eleverbejdet. Medarbejderne nævner fx brandinstruksen og forskellige retningslinjer omkring hygiejne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
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.	

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejder fortæller, at besøgsplanen skal være en beskrivelse af beboernes behov og være retningsgivende for plejen. Planen skal helst skrives i jeg-form. Der skal gerne være en beskrivelse af beboerens ressourcer, og hvordan beboer motiveres til selv at deltage i fx plejen. Besøgsplan udarbejdes af alle faggrupper, og alle vagtlag er inddraget. Besøgsplanen skrives inden for de første uger efter indflytningen og ajourføres hver 3. måned eller ved ændringer.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et godt kendskab til besøgsplanens funktion, anvendelse og opbygning.	

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 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"> <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 2019". 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:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

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

Ingen bemærkninger.

Charlotte Agger

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 7. april 2019 hos Demenscentret Pilehuset, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

**Godt og tilfredsstillende**

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget



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

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

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

