

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Tingbjergghjemmet

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	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Plejecenter Tingbjerghjemmet, Midtfløjene 1, 2700 Brønshøj
Leder
Jette Riis
Antal boliger
55 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 19. marts 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder og souschef• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (3 social- og sundhedsassistenter og 1 plejehjemsassistent)
Tilsynsførende
Margit Kure, Senior Manager, sygeplejerske og MHM Else Marie Seehusen, Manager og sygeplejerske SD/DSH

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Særdeles tilfredsstillende

Ledelsen redegør for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen, og kvalitetsarbejdet er velorganiseret på plejecentret. Plejecentret arbejder på en meget tilfredsstillende måde med at sikre en organisering, der understøtter plejecentrets kvalitetsarbejde.

Plejecentret har mange og varierende tilbud om aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at stemningen og det sociale liv, der hersker på fællesarealer, bidrager til beboernes trivsel i hverdagen. Som forbedringsindsat har centret fokus på rehabilitering og medinddragelse af beboernes ressourcer særligt i forbindelse med måltidet, hvor medarbejderne gør sig løbende erfaringer med at motivere beboerne.

Under observationsstudiet vurderer tilsynet, at medarbejderne kommunikerer i en rolig, venlig og respektfuld tone. Beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov samt med inddragelse af faglige overvejelser. Under observationsstudiet organiseres arbejdet på en særdeles tilfredsstillende måde. Hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje sker ud fra en faglig bevidsthed og med udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og behov.

Tilsynet vurderer, at fællesarealer anvendes aktivt af beboerne, og at der er socialt samvær, hvor medarbejderne har fokus på den enkelte beboers behov samt at skabe dialog og hyggeligt samvær. Det er dog tilsynets vurdering, at der i en af spisestuerne er et lidt uordentligt indtryk på bordene sidst på formiddagen, da der ikke er ryddet op efter morgenmaden.

Tilsynet vurderer, at der ved rundgang på plejecentret og ved måltider er en indlevende, imødekommende og venlig kommunikation med beboerne. Der ses dog samtidig i en afdeling eksempel på, at der ikke spørges til beboernes ønsker i forhold til valg af mad og drikkevarer. Ligeledes vurderes, at medarbejderne ved enkelte borde i højere grad kan understøtte det sociale samspil og kommunikation.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret, hvor de i høj grad føler sig set og imødekommet i hverdagen. Beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har behov for, og oplever i høj grad kontinuitet i plejen og stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte. Beboerne oplever gode muligheder for anvendelse og medinddragelse af egne ressourcer, og det er tilsynets vurdering, at beboerne i høj grad oplever, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejecentret. Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og boliger og hjælpemidler er rene.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har viden om kvalitetsarbejdet i forhold til deres kompetencer og opgaver i hverdagen og redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med iværksatte udviklings tiltag. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der kommunikeres med beboerne og for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres med udgangspunkt i deres aktuelle tilstand. Medarbejderne har fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Medarbejderne har fagligt kendskab til arbejdsgangene omkring plejen og dokumentationsarbejdet, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kender til instrukser og vejledninger. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse anvendes 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
I en enkel afdeling observeres i to konkrete situationer, at der ikke spørges ind til beboernes ønsker i forhold til valg af mad og drikkevarer, og ligeledes vurderes, at medarbejderne ved enkelte borde i højere grad kan understøtte det sociale samspil og kommunikation under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på samspillet mellem beboere og medarbejdere under måltidet, herunder beboernes selvbestemmelse samt understøttelse af kommunikation.
I en enkelt afdeling observeres i den fælles spisestue sidst på formiddagen, at der ikke er ryddet op efter morgenmaden, hvilket giver et lidt uordentlig indtryk.	Tilsynet anbefaler, at ledelse og medarbejdere drøfter, hvordan de ønsker et førstehåndsindtryk i den fælles spisestue.

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen fortæller, at de som opfølgning på sidste års tilsyn har haft fokus på generel hygiejne, herunder håndhygiejne, og har fået opsat sæbe- og spritdispensere i alle boliger samt på fællesarealer. De har haft hygiejnesygeplejerske til undervisning af personalet, og ved særlige hygiejneindsatser anvendes VAR instrukser i handleanvisninger.</p> <p>Vedrørende anbefaling omkring kommunikation og omgangsform, særligt til demente beboere, har der været meget fokus på demens. Sygeplejersken har gennemgået en diplomuddannelse i demens samt fået kursus i DCM og har efterfølgende undervist de øvrige medarbejdere i demens og yder støtte og sparring til medarbejderne med udgangspunkt i konkrete beboere. Derudover har der været afholdt foredrag med ekstern foredragsholder for medarbejdere og ledere med stor succes, og ledelsen overvejer at gentage foredraget for plejecentrets beboere og deres pårørende.</p> <p>Som forbedringsindsats har centret fokus på rehabilitering og medinddragelse af beboernes ressourcer særligt i forbindelse med måltidet, og gør eksempelvis løbende erfaringer med at motivere beboerne til selv at dække bord. I den forbindelse fortæller leder, at der i øjeblikket er fokus på at højne måltidet på en af afdelingerne.</p> <p>Konkret er der særligt fokus på medicin håndtering med løbende audit i de enkelte afdelinger, og oplevelsen er, at det har haft stor effekt, men at det fortsat er et behov at sikre løbende opfølgning.</p> <p>Derudover arbejdes der systematisk med forebyggelse af blærebetændelse sammen med huslægen, og der er fortsat løbende fokus og opfølgning på UTH, hvor der har været færre indrapporteringer på medicin håndtering.</p> <p>For at sikre den faglige kvalitet i pleje og omsorg i weekender drøftes forud problemstillinger og indsatser i forhold til beboere med særlig komplekse problemstillinger eller terminale beboere, og efter behov adviseres evt. hjemmeplejen, hvis en beboer har behov for kompleks sygeplejefaglig indsats, som ikke kan løses af centrets medarbejdere.</p> <p>Ledelsen fortæller, at de hver måned holder møde sammen med beboerne i Tingbjergpuls, hvor relevante emner drøftes for at sikre medindflydelse og højt informationsniveau.</p> <p>Ledelsen fortæller, at ledergruppen har haft en temadag med fokus på kvalitetsarbejdet i år 2019 og som forberedelse til det varslede sundhedsfaglige tilsyn.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Tingbjergghjemmet ligger procentvis højt i forhold til forebyggelige indlæggelser og har igangsat en række initiativer. Forud for indflytningssamtalen med nye beboere og evt. pårørende indsamles der gennem en tværfaglig indsats informationer om beboeren for at sikre, at alle beboerens sundhedsmæssige problemstillinger afdækkes, således at pleje og omsorg målrettes den enkelte beboer. Souschef er tovholder og sikrer, at der dokumenteres korrekt, mens journalens indhold bygges op i fællesskab med ergoterapeut.</p>

	Vedrørende en høj personaleomsætning fortæller leder, at dette overvejende skyldes stillinger i aftenvagten, som er på få timer, hvilket gør det svært at fastholde og at tiltrække nye medarbejdere til disse. Samtidig har der i dagvagt været en naturlig udskiftning af medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen meget tilfredsstillende redegør for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen, og kvalitetsarbejdet er velorganiseret på plejecentret.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret er organiseret med forstander, en souschef og en kvalitetssygeplejerske, som samtidig er sårplejerske og også har diplomuddannelse i palliation.</p> <p>Der er tre afdelinger med hver en afdelingsleder samt primært social- og sundhedsassistenter i alle vagter. Der er overlap imellem vagter. Leder deltager til morgenmødet mellem nat- og dagvagter og drøfter evt. problemstillinger eller videregiver informationer til souschef og sygeplejerske. Der er tilknyttet en ergoterapeut, som kommer fast to gange om ugen.</p> <p>Der afholdes afdelingsvis tværfaglige møder hver måned og dagligt opfølgingsmøde på tværs af afdelinger samt i de enkelte afdelinger.</p> <p>Plejecentret fungerer som uddannelsessted for sundhedsuddannelser, og på baggrund af øgning i elevoptag arbejder de i øjeblikket på at få fordelt opgaven ud på flere medarbejdere.</p> <p>Centret har aktivitetsområde med faste medarbejdere tilknyttet, som ligeledes deltager i hverdagen på tværs af de enkelte afdelinger.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der på en meget tilfredsstillende måde arbejdes med at sikre en organisering, der understøtter plejecentrets kvalitetsarbejde.	

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 nærvær og en god tone på fællesarealer.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Tilsynet kommer ind, da plejesituationen er startet. Medarbejder introducerer tilsynet for beboer. Dialogen er præget af, at medarbejder og beboer kender hinanden. Medarbejder står i nærheden af beboeren og er efter behov støttende og vejledende på en rolig og respektfuld måde. Medarbejderen roser løbende beboeren, som selv klarer de fleste opgaver og med minimum af hjælp.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Medarbejder hilser på beboer og introducerer tilsynet. Kommunikationen er anerkendende og respektfuld. Der spørges ind til beboers ønske til påklædning. Dialogen er præget af, at medarbejder og beboer kender hinanden godt.</p> <p>Medarbejder er undervejs informerende i forhold til, hvad der foregår, og beboer bliver spurgt om, hvad hun ønsker.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Det er beboeren, som styrer forløbet, og som tilkendegiver, hvis der er behov for støtte og ønske om hjælp. Medarbejder er passiv observerende og giver beboeren den fornødne tid til at udføre opgaven selv. Medarbejder vejleder beboeren i handlinger med afsæt i sin faglig viden. I forbindelse med påklædning bliver medarbejder opmærksom på, at beboer har fortrudt sit tøjvalg og foreslår, at hun vælger anden påklædning. Beboer foretager selv skovalg og adspørges til, hvordan hun ønsker sit hår opsat.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Medarbejder giver beboer forslag til påklædning, og beboer giver udtryk for ønsker til påklædning og også fx, at vinduet skal stå åbent, ind til hun har fået tøj på. Beboer er under hele forløbet fuldt inddraget i at kunne vælge.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Beboeren får mulighed for at udføre de handlinger, som er muligt, f.eks. at vaske sig i ansigt og under armene, efterfølgende tørre sig, trods sin funktionsnedsættelse af den ene arm. Beboeren tager selv undertrøje og bluse på og giver udtryk for, når hun ønsker lidt hjælp. Medarbejder venter tålmodigt og sikrer afslutningsvis, at tøjet sidder pænt.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Beboer er selvhjulpne med mange af dagens gøremål, og da tilsynet kommer, har beboer allerede klaret det meste af den personlig hygiejne. Beboer motiveres og støttes i at klare påklædning selv.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kommunikerer i en rolig, venlig og respektfuld tone. Tilsynet vurderer, at beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov samt med inddragelse af faglige overvejelser.	

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Medarbejder afventer roligt og tålmodigt, at beboeren selv klarer opgaverne. Medarbejderen har tilrettelagt og placeret de nødvendige materialer i lokalet og forbliver hos beboeren under hele forløbet uden forstyrrelser i forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så medarbejderen udfører støtten hensigtsmæssigt og uden at blive afbrudt. Beboer bliver soigneret på badeværelset, og remedier og tøj er lagt frem. Tempo er afpasset, så det matcher beboer.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejder organiserer arbejdet på en særdeles tilfredsstillende måde.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u> Medarbejder har tidligere foretaget sengeredning og tømmer skralde-spand. Vasketøjet placeres i to vasketøjskurve, som er medbragt i boligen, og som medarbejder efterfølgende tager med ud. Bolig efterlades ryddelig, og bolig og hjælpemidler fremstår renholdte.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u> Medarbejder rydder op efter morgenplejen. Beboer er optaget af at spise morgenmaden, mens havregrød og kaffe er varm. Som afslutning på opgaven henter medarbejder fælles vasketøjskurv på gangen. Boligen fremstår ryddelig og ren svarende til beboers habitus.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u> Beboeren har inden tilsynet kommer udført nedre hygiejne og står op ved vasken i forbindelse med øvre hygiejne. Beboer udfører selv alle handlinger i nærvær af medarbejder. Medarbejder er opmærksom på at vejlede beboeren omkring skift af vaskeklude i forhold til hygiejniske principper. Medarbejder hjælper, på opfordring af beboer, med at få tøjet placeret rigtigt samt at sætte beboers hår. Medarbejder overholder de hygiejniske principper; f.eks. brug af handsker, afspritning af hænder efter aftagning af handsker og håndtering af skrald samt afspritning, når beboerens bolig forlades. Medarbejder kommer efterfølgende og serverer en kop kaffe og udleverer beboerens medicin. Medarbejder påser, at beboeren indtager sin medicin.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje ved håndvask:</u> Beboer har selv udført personlig pleje og får udelukkende hjælp til hudpleje på ryggen. Beboer er skærmet i forhold til brugen af sæbe og hånddesinfektion, da det udløser hudproblemer. Beboer er aktivt deltagende under personlig pleje, børster selv tænder og klarer frisering og påklædning med let støtte fra medarbejder samt deltager engageret i eftersøgningen af hendes smykker. Medarbejder tager sig god tid og lader eksempelvis beboer selv tage smykker på. Mens beboer gør sig færdig med det sidste af påklædningen, henter medarbejderen beboerens morgenbakke. Medarbejder oplyser, at beboer er selvhjulpne med personlig pleje i hverdagen og får kun hjælp til ryggen samt et bad en gang om ugen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje sker ud fra faglig bevidsthed og i høj grad med udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og behov.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne fremstår lyse og venlige, og møblering giver et hyggeligt og hjemligt indtryk. Der er rent og ryddeligt, og der er indrettet lokaler til hjælpemidler, linned og depot.</p> <p>En beboer er fortsat i gang med at spise sin morgenmad, mens en anden beboer sidder og samtaler med en medarbejder. Det er sent formiddag, og der står fortsat morgenmadsprodukter fremme på flere borde.</p> <p>I en anden afdeling går beboerne til og fra morgenmaden, evt. med følgeskab af en medarbejder. Medarbejderne sidder med ved bordene og understøtter beboerne efter behov.</p> <p>Medarbejderne benytter berøring og nonverbal kommunikation i arbejdet med beboerne.</p> <p>Tilsynet observerer, at de fleste beboere spiser i den fælles opholdsstue. De beboere, som ikke direkte rummer fællesskabet, sidder skærmet ved et bord for sig selv. Enkelte beboere får efter eget ønske bragt deres mad ind i boligen.</p> <p>I en afdeling har en svagtseende beboer fået opsat en lille lampe ved siden af sig på bordet for at forbedre lyset.</p> <p>Medarbejderne sidder med ved bordene og hjælper beboere efter behov, og der er generelt en god stemning og livlig dialog. Dog observeres der ved enkelte borde sparsom dialog.</p> <p>Ved et bord spørger medarbejder ind til en beboers ønske om drikke. Da det ikke kan honoreres, får beboeren uden forudgående accept ophældt drikke. Ved samme bord sidder en anden medarbejder og hjælper to beboere med at smøre snitter uden forudgående at afstemme beboernes ønsker til pålæg.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at der flere steder på fællesarealer er opsat en månedsoversigt med daglige aktiviteter, ligesom disse er beskrevet i beboeravisen Tingposten.</p> <p>Ved rundgang er der flere eksempler på sociale aktiviteter i formiddagstimerne, eksempelvis ses en medarbejder, som er ved at samle beboere sammen til en indkøbstur. To andre beboere sidder og er optaget af en tv-udsendelse. Ved et bord i opholdsstuen sidder en medarbejder og understøtter samtalen med et par beboere, hvor de eksempelvis taler om dagens aktiviteter og tidligere aktivitet i weekenden. Tilsynet observerer under sin rundgang, at en mindre gruppe beboere sidder i spisestuen og hører stille musik.</p> <p>Tilsynet bemærker, en beboer, som skal ned til træning, og har behov for at blive transporteret, får støttende hjælp af en medarbejder til at blive mobiliseret i stolen. Medarbejder er opmærksom på, at beboer ikke sidder komfortabelt og tilbyder beboeren en anden stol.</p> <p>Først på eftermiddagen afholdes der banko i aktiviteten med deltagelse af mange beboere.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealer anvendes aktivt af beboerne, og at der er socialt samvær, hvor medarbejderne har fokus på den enkelte beboers behov samt at skabe dialog og hyggeligt samvær. Det er dog tilsynets vurdering, at der i en af spisestuerne er et lidt uordentligt indtryk på bordene sidst på formiddagen, da der ikke er ryddet op efter morgenmaden.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der ved rundgang ved måltider er en indlevende, imødekomende og venlig kommunikation over for beboerne. Der ses dog samtidig i en afdeling eksempel på, at der ikke spørges ind til beboernes ønsker i forhold til valg af mad og drikkevarer. Ligeledes vurderes, at medarbejderne ved enkelte borde i højere grad kan understøtte det sociale samspil og kommunikation.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver udtryk for at trives på plejecentret. Flere af beboerne fremhæver, at de er blevet taget rigtigt godt imod ved indflytning, og at de føler sig set og imødekommet i hverdagen. Deres faste medarbejdere i hverdagen har stor betydning for deres trivsel.</p> <p>En meget selvstændig beboer oplever, at det er svært at flytte ind på et mindre areal, og beboer har svært ved at tage imod hjælpen fra medarbejderne, men tilkendegiver samtidig, at det er fint med hjælp til struktur og system, fx omkring medicin. Beboer savner dog at kunne gå i butikker.</p> <p>To af beboerne har kun boet på plejecentret i kort tid, og den ene beboer var trist over at forlade sin lejlighed, men udtrykker, at medarbejderne gør deres bedste for, at beboeren skal føle sig hjemme. Den anden beboer har allerede slået rødder og oplever, at det har været rart at flytte ind, og er blevet godt imod.</p> <p>En beboer udtrykker, at det har stor betydning, at der er pænt i den fælles opholdsstue med duge og blomster.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever i høj grad selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen. Beboerne beskriver eksempelvis, at de har indflydelse på egen døgnrytme, hvor de ønsker at spise, at der er mulighed for at foretage valg og fravalg i forhold til aktiviteter samt generelt en stor grad af frihed.</p> <p>En beboer tilkendegiver, at både personale og ledelse er meget imødekommende og lydhøre i hverdagen, og de gør meget for at kunne indfri beboerens ønsker. Beboerne kender til klippekortsordningen, som anvendes til eksempelvis kirkebesøg og manicure.</p> <p>En beboer fremhæver medarbejdernes respekt for, at det beboers bolig, hvor medarbejderne banker på, inden de træder ind og undlader at forstyrre, når beboeren har gæster.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver udtryk for tryghed ved at bo på plejecentret.</p> <p>En af beboerne giver udtryk for, at det er meget betryggende at have sit nødkald, så beboeren kan tilkalde hjælp ved behov.</p> <p>En anden beboer, som selv går på toilet om natten, fortæller, at det blandt andet er meget betryggende, at nattevagten kigger ind til beboeren midt på natten.</p> <p>Flere af beboerne får helt eller delvis hjælp til medicin og er meget glade og trygge ved hjælpen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse ved at bo på plejecentret. hvor de i høj grad føler sig set og imødekommet i hverdagen.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for.
Praktisk støtte	Beboerne er tilfredse med hjælpen til praktisk støtte - herunder rengøringen. Et par beboere giver udtryk for, at der er dele af de praktiske opgaver, som de selv kan varetage, eksempelvis sengeredning og sammenlægning af tøj. Kvaliteten af rengøringsstandarden i boliger og omkring hjælpemidler er særdeles tilfredsstillende.
Personlig pleje	Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. Tilsynet bemærker, at flere af beboerne giver udtryk for, at de kan klare store dele af den personlige pleje selv med let støtte fra personalet. Tre beboere nyder at kunne klare sig uden så meget hjælp i hverdagen. En anden beboer fortæller, at ved indflytningen havde beboeren et betydeligt større behov for hjælp end nu. Endnu en beboer tilkendegiver at være småtspisende og får beriget kost samt proteindrik. Tilsynet bemærker, at der i beboerens bolig er sat opslag på tavle i forhold til at huske beboerne på dette. Tilsynet observerer, at beboerne er veltilpasse og velsoigneret.
Kontinuitet i plejen	Beboerne har generelt kendskab til kontaktpersonsordningen, men få husker navnet på deres kontaktperson. Beboerne oplever, at det som udgangspunkt er de samme medarbejdere som kommer og hjælper, særligt med morgenplejen, og flere udtrykker stor tilfredshed med dette. En beboer tilkendegiver samtidig, at alle medarbejdere er gode og dygtige.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den pleje og omsorg, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever kontinuitet i plejen og stor tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at boliger og hjælpemidler er rene.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i hverdagen og sætter pris på at kunne klare sig med mindst mulig hjælp så længe som muligt. Beboerne oplever, at de gives muligheder for at være aktive i eget liv. En beboer udtrykker, at hendes funktionsniveau er højnet betydeligt, mens hun har boet på plejecentret, og hun kan nu selv med minimal støtte klarer personlig pleje og påklædning. Beboeren havde selv mistet troen på, at hun kunne blive så selvhjulpne, men ved hjælp af medarbejdernes støtte og motivation har hun genvundet tabte funktioner. Medarbejderne er ligeledes opmærksomme på at vejlede og støtte beboer i en prioritering af opgaver, hvis beboer har for meget i gang samtidig. En svagtseende beboer klarer selv personlig pleje, men får indimellem lidt hjælp til tøjvalg. En tredje beboer får træning af fysioterapeuten og deltager i mange af husets aktiviteter.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode muligheder for anvendelse og medinddragelse af egne ressourcer.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne taler til beboerne i en særdeles venlig og respektfuld tone. Beboerne beskriver, at medarbejderne er søde og venlige.</p> <p>En beboer udtrykker, at det er utrolig søde medarbejdere, og beboer møder megen kærlighed, eksempelvis at blive mødt med smil og klap på skulderen ved en hjemkomst fra familiebesøg.</p> <p>En anden beboer tilkendegiver, at medarbejderne er søde og hjælpsomme og sætter pris på, at de kan pjatte og grine sammen.</p> <p>En tredje beboer oplever en fin omgangstone og udtrykker samtidig, at medarbejderne er empatiske og har relationel kompetence, som beboeren sætter stor pris på.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne i høj grad oplever, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejecentret.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fag personer

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer flyttede ind for et år siden på plejecentret fra genoptræningsafdeling. Beboerne husker det som en god oplevelse.</p> <p>En anden beboer er for nylig flyttet ind fra en midlertidige plads og har oplevet overgangen som velfungerende.</p> <p>Øvrige beboere kan ikke redegøre for oplevelser mellem overgange.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Forbedringsindsatsen har fortsat fokus på rehabilitering fra passiv til aktiv og på et godt samarbejde med pårørende. Beboerne inddrages i det omfang, de kan, i den personlige pleje, men også i hverdagens praktiske opgaver. I forhold til daglige aktiviteter vælger beboerne selv til og fra, og medarbejderne er opmærksomme på at tilbyde beboerne klippekortsydelser, som planlægges i dialogen med beboerne. Fælles aktiviteter planlægges løbende på baggrund af input fra beboere og medarbejdere, og en gang månedlig er der <i>hverdagsdemokratimøde</i>, hvor der drøftes aktiviteter ud over de, som er der i hverdagen. Medarbejderne oplever, at det er et aktivt hus, hvor der foregår mange meningsfulde aktiviteter, men hvor der desværre kun er enkelte frivillige tilknyttet.</p>

	<p>Medarbejderne fortæller, at de gør små ting, som kan have stor betydning, som fx at skrive en indbydelse til beboerne og invitere til fælles hygge. Det bliver lidt mere højtideligt, og beboerne tager det pæne tøj på.</p> <p>Der er ligeledes fokus på demens, og sygeplejersken deltager fast i beboerpræsentation på den enkelte afdeling, hvor beboeren bliver gennemgået og drøftet. Der har ligeledes været undervisning ved ekstern underviser, som var særdeles givende, og hvor medarbejderne fik mange gode redskaber til, hvordan de i højere grad kan inddrage beboerne i de daglige opgaver. Fx selv at dække bord og selv at råbe op ved banko. De fik også inspiration til eksempelvis en rodekasse, som de erfarede var meningsfuld beskæftigelse for en dement beboer i lang tid. Der er samtidig opmærksomhed på ikke at overskride beboernes grænser og bevare deres identitet og værdighed.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om kvalitetsarbejdet i forhold til deres kompetencer og opgaver i hverdagen og redegør fagligt reflekteret for, hvordan de arbejder med iværksatte udviklingstiltag.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne giver udtryk for, at de vægter ligeværdighed i deres kommunikation med beboerne, da det giver plads til, at beboerne kan have deres egen mening. Det er samtidig vigtigt at kunne give lidt af sig selv og samtidig være professionel. De spørger ind til beboernes livshistorie og gør brug af de pårørende for at få et større kendskab til beboernes ønsker og vaner. Livshistorie anvendes og indtænkes aktivt i hverdagen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med at sikre beboerne selvbestemmelse i hverdagen, hvilket kræver et godt kendskab til beboerne.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det særligt i starten kommer helt naturligt i de daglige samtaler, hvor medarbejderne opfanger beboernes ønsker. Alle beboere tilbydes indflytningssamtale, hvor de pårørende inviteres med, hvis beboeren ønsker det.</p> <p>Medarbejderne giver konkrete eksempler på, hvordan de imødekommer beboernes ønsker. Eksempelvis en beboer, som ønskede at gå tur alene, og hvor medarbejderne var usikre på, om beboeren kunne finde vej. For at understøtte beboerens ønske og selvbestemmelse valgte de en tur, hvor medarbejder og beboer kunne mødes undervejs.</p> <p>Der er flere medarbejdere ansat i aktivitetsafdelingen og gode muligheder for at tilbyde en-til-en aktivitet, ligesom aktivitetsmedarbejderne samarbejder og understøtter i de enkelte afdelinger.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. Der samarbejdes tværfagligt i forhold til at bevare og styrke beboernes funktionsniveau. Ergoterapeuten udfylder funktionsevnevurdering hos alle beboere, og der arbejdes systematisk med at sikre vedligeholdelse af beboernes ressourcer.</p> <p>Rehabilitering indgår som en naturlig del af måltidet. Der er struktur og systematik i forhold til planlægning af opgaver og ressourcer til måltidet, og der sidder fast medarbejdere ved bordene. Der er pædagogiske måltider, og medarbejderne er katalysatorer for dialog og god stemning ved bordene.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der kommunikeres med beboerne og for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres med udgangspunkt i deres aktuelle tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejder fortæller, at mange beboere bliver mere trygge efter kort ophold på plejecentret, fordi det giver tryghed at vide, at hjælpen er nær og ofte ses, at funktionsniveauet forbedres efter nogen tid på plejecentret.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed arbejdes med fokus på medicinbehandling. Der afholdes medicinaudit med fast interval på alle afdelinger. Audit tager afsæt i en tjekliste, som eksempelvis følger op på, om medicinen er givet og på det rette tidspunkt, og ved fejl foretages der opfølgning. Beboernes kontaktperson er medicinansvarlig, og det er altid de faste medarbejdere, som er ansvarlige for at udlevere beboernes daglige medicin.</p> <p>Medarbejderne har fokus på beboernes ernæring. Beboerne vejes fast hver måned eller efter behov. Ved ændringer i beboernes vægt inddrages ernæringsassistent og ergoterapeut i forhold til behovet for særlig, beriget eller dysfagikost.</p>

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>Nye beboere tilbydes indflytningssamtale ved leder og souschef, og der er fast struktur for samtaler og den løbende opfølgning.</p> <p>En repræsentant fra hver afdeling samt leder mødes med nattevagt og bliver opdateret omkring beboerne. Medarbejderne går i deres respektive afdelinger, hvor der i to afdelinger udarbejdes en plan med fordeling af beboere og opgaver med afsæt i kontaktperson, kompetencer og ressourcefordeling. I en afdeling foregår planlægningen dagen forinden.</p> <p>Midt på formiddagen er der fælles møde med en repræsentant fra hver afdeling for at følge op på beboernes evt. problemstillinger samt øvrige opgaver.</p> <p>Der er formiddagsmøde hver dag i den enkelte afdeling med beboergenemgang, og hvor medarbejderne opdaterer kollegaerne forud for deres fridage. Plejecenterlægen kommer en gang ugentlig.</p> <p>Ergoterapeuten deltager afdelingsvis i de faste tværfaglige møder med beboerdrøftelser. Hver afdeling har dette møde hver fjerde uge.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Dokumentation opstartes af leder ved indflytningssamtalen og følges op af souschef i et samarbejde med medarbejderne, som strukturerer og systematiserer dokumentationsarbejdet.</p> <p>Det opleves individuelt, hvornår man udfører dokumentationsarbejdet. Nogle dokumenterer i situationen - andre venter til sidst på arbejdsdagen, når der er mere ro. Hvor det er relevant, dokumenteres der sammen med beboerne.</p>

	Der kan hentes faglig sparring i dokumentationsarbejdet hos deres superbruger og hos kollegaer, og der er mulighed for at trække på eksterne resourcepersonerne inden for Cura.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne har lokale politikker i mapper på kontoret, og der er ansvarlige, som sikrer vedligeholdelse og løbende opdatering. Medarbejderne kender til og anvender VAR-systemet, og nye medarbejdere og elever instrueres til brugen og anvender KK-net til medicin håndtering.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til arbejdsgangene omkring plejen og dokumentationsarbejdet og kender til instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Alle medarbejdere kan udarbejde en besøgsplan. Typisk udarbejdes denne af beboernes kontaktpersoner i et tværfagligt samarbejde. Besøgsplanen indeholder vigtige detaljer om beboerne og om, hvordan hjælp og støtte skal udføres, således at beboerne oplever kontinuitet og ensartethed i levering af ydelser. Besøgsplan opdateres løbende, når der er ændringer, og kontaktperson er overordnet ansvarlig for, at den er aktuel og opdateret. Besøgsplanen anvendes, når en medarbejder skal yde pleje og omsorg for en ikke kendt beboer, og til vikarer og afløsere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse anvendes i praksis.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Inger 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 beboeren. 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 beboeren. 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 beboerens 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 beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem beboerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Beboeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelser i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for beboerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for beboerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for beboernes 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

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

Jeg har ingen rettelser 😊

Med venlig hilsen

Jette Riis
Forstander
Tingbjerghjemmet

BILAG - FORMEL HØRING

Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 19. marts 2019 på Tingbjergghjemmet, 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.

