

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Møllehuset

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 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	7
3.3	Interview med beboere	10
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

Plejecentrets navn og adresse
Møllehuset, Edith Rodesvej 11, 2200 København N
Leder
Iben Alsholm
Antal boliger
79
Dato for tilsynsbesøg
6. og 7. december 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 4 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter, 1 sygeplejerske)
En del af tilsynet er foretaget på en lørdag.
Tilsynsførende
Pernille Hansted, Manager og økonom/DP i ledelse Margit Kure, Senior Manager og sygeplejerske/MPH

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af, at der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for beboeren. Fejlene er lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes målrettet med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, herunder beboernes hverdagsliv og selvbestemmelse. Organiseringen understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Under de to observationsstudier er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer i en rolig, venlig og respektfuld tone. Beboernes selvbestemmelse, medindflydelse og rehabilitering sikres med udgangspunkt i beboernes ønsker og behov og med inddragelse af faglige overvejelser. Medarbejderne organiserer arbejdet på en tilfredsstillende måde, det er dog tilsynets vurdering, at medarbejder i det ene observationsstudie i højre grad kan planlægge hjælpen, så alle remedier er inden for rækkevidde. Der er på en meget tilfredsstillende måde overensstemmelse, mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, og at der ses eksempler på manglende overholdelse af gældende hygiejniske retningslinjer. Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen og anvendes til samvær, og at der er et bredt tilbud om aktiviteter på plejecentret.

Beboerne er generelt tilfredse med at bo på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Der er flere beboere, som efterspørg mere kontakt til medarbejderne. Beboerne oplever generelt tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er flere beboeres oplevelse, at der ikke er kontinuitet i den hjælp, de modtager. Beboerne oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen. Enkelte beboere oplever ikke, at deres individuelle behov opfyldes i forhold til anvendelse af ressourcer og aktivitet. Beboerne oplever generelt respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen og gode overgange ved fx indlæggelse.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til de forskellige indsatser i kvalitetsarbejdet og kan redegøre relevant for disse. Ligeledes kan medarbejderne redegøre relevant for en respektfuld og værdig kommunikation samt arbejdet med at understøtte beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang i arbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår lidt tøvende omkring instrukser i hygiejne-rikosituationer. Medarbejderne kan redegøre generelt for instrukser og vejledninger og for arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, den er tiltænkt.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under et observationsstudie ses en mindre god planlægning af den personlige pleje og praktiske hjælp.	Tilsynet anbefaler, at der løbende drøftes organisationen af den personlige pleje og praktiske hjælp, så arbejdsgangene er hensigtsmæssige og understøtter en faglig korrekt pleje og omsorg.
Tilsynet bemærker, at der under to observationsstudier ses flere eksempler på, at medarbejderne ikke sikrer tilstrækkelige handskeskift og vask eller afspritning af hænderne. Ved interview er medarbejderne tøvende i forhold til tilsynets spørgsmål om instrukser om forebyggelse af infektioner og smittespredning.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret retter et fagligt fokus på de hygiejniske principper med særlig opmærksomhed på gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne og gennemgang af instrukser om forebyggelse af infektioner og smittespredning.
Tilsynet bemærker, at flere beboere efterspørger mere kontakt til medarbejderne.	Tilsynet anbefaler, at der forsat er fokus på beboerkontakten på plejecentret, og at der herunder forventningsafstemmes med beboerne.
Tilsynet bemærker, at flere beboere nævner manglende kontinuitet i medarbejdergruppen, og at dette påvirker kontakt og kvaliteten i hjælpen.	Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på beboernes oplevelse af kontinuitet i hverdagen, og at det sikres, at nye medarbejdere er velorienterede om, hvorledes hjælpen ydes til den enkelte beboer.

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 redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fulgt op i forhold til en konkret situation omkring et måltid, og at den kost- og ernæringsfaglige koordinator afholder kompetenceudviklende workshops, hvor der arbejdes med måltidskvaliteten. Dette omfatter blandt andet bestilling af mad, servering og opvarmning af maden. Der er opmærksomhed på at inddrage beboerne omkring beslutninger om maden og på det kulturbærende i måltidet.</p> <p>Der er i forhold til anbefaling fra 2018 arbejdet med medicinadministration, blandt andet anvendes ikke længere medicinbæger ved administrationen. Der er samarbejdet med lægerne omkring et realistisk tidsinterval for medicingivning. Ligeledes bærer medarbejderen mærke på navneskiltet, hvis de har gennemgået undervisning i medicin håndtering og har opnået medicincertifikat. På medicinskabene er låsene udskiftet for at øge sikkerheden.</p> <p>Omkring aftenaktiviteter er der to faste medarbejdere, som på skift arbejder klokken 15 - 23. Der afholdes to fællesaktiviteter på en vagt, og der planlægges for en uge ad gangen. Der er anskaffet store aktivitetstavler på afdelingerne, som viser hele dagens og aftenens aktiviteter for en hel uge, og beboerne deltager mere i aktiviteterne om aftenen. Der arbejdes med at skabe relationer på tværs af afdelingerne. I forhold til anbefaling om at inddrage beboerne i forhold til ønsker til aktiviteter i aften timerne, afholdes der beboermøde hver 6. uge på alle etager.</p> <p>Der er arbejdet med Beboer Udviklings Samtaler (BUS), hvor der indgår 8-10 spørgsmål. Alle beboere tilbydes denne samtale af kontaktperson og koordinator/leder. Under samtalen tales om besøgsplanen, og om beboerne genkender det beskrevne. Der spørges ind til ønsker i hverdagen og aktiviteter. Der er tilbud om BUS flere gange om året.</p> <p>Der har været afholdt temadag om Dagen i Dag, som er en indsats, hvor man er i samvær med beboerne spørger ind til deres ønsker til dagen i dag, dette sker flere gange om ugen for hver enkelt beboer.</p> <p>Der er er husavis, aktivitetskatalog og tilbud om Klippekort. Der anvendes stadig fysisk klippekort, der er ophængt i beboernes bolig samt en ønskeliste til dagen i dag.</p> <p>Der er arbejdet med Forbedringsindsatsen med opmærksomhed på modtagelse af medicin fra apoteket, PN medicin, tidspunkt for medicingivning og sikker medicin.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Der samarbejdes med ergoterapeuter omkring dysfagi. Der er ressourcepersoner i sår, fald, palliation og lungesygdomme. Inkontinens er et andet vigtigt indsatsområde, og der er ressourcepersoner i dette på alle etager. Der afholdes planlagte møder regelmæssigt om hjælpemidler.</p>

	<p>UTH er der god praksis for indberetning af, og det er kvalitets- og udviklingssygeplejersken som står for gennemgang af de indberettede hændelser. Afdelingslederne sikrer opfølgning og udvikling i forhold til utilsigtede hændelser, som tages op på husets fagmøder. Der er fokus på udvikling og læring i UTH arbejdet</p> <p>Ledelsen arbejder med, hvordan de nye retningslinjer i Københavns Kommune omkring nattevagter skal fungere i praksis på plejecentret. Dette giver implementeringsudfordringer.</p> <p>Der arbejdes en del med IT på plejecentret og med velfærdsteknologi, herunder kip- og vendesystemer</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn, samt at der arbejdes målrettet med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, herunder beboernes hverdagsliv og selvbestemmelse.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Lederne beskriver, at plejecentret er organiseret med forstander, to afdelingsledere med ansvar for hver to etager, en kvalitets- og procesleder og en kvalitets- og udviklingssygeplejerske. Hertil er ansat kost- og ernæringskoordinator, fysioterapeut, ergoterapeut og aktivitetsmedarbejdere i både dag og aftenvagte. Der er flere pædagoger ansat fordelt på forskellige afdelinger, fire basissygeplejersker, en social- og sundhedshjælper og fire social- og sundhedsassistenter pr etage.</p> <p>I aften- og nattevagt er der både social- og sundhedshjælper og social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Der opleves en øgning i kompleksiteten i beboersammensætningen.</p> <p>Der er et dagligt møde på hver etage, hvor der triageres, med deltagelse af afdelingsleder. Der afholdes beboerkonference hver fjerde uge med deltagelse af terapeuter.</p> <p>Der afholdes fagmøder ca. hver sjette uge, hvor kvalitets- og udviklingssygeplejersken står for mødet med deltagelse af alle tværgående funktioner, ledelsen, sygeplejersker og koordinatore. Mødet anvendes til orientering om nye retningslinjer, nye aktiviteter og orientering fra de forskellige faggrupper. UTH drøftes ligeledes på dette møde.</p> <p>Der er sygeplejerskeforum hver sjette uge.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Hverdagslivet - hvordan indgår medarbejder sammen med beboere på afdelingerne?

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Medarbejder hilser på beboeren og introducerer tilsynet. Beboer er stille, virker træt og åbner ikke op for så meget dialog. Medarbejder afstemmer sin kommunikation ved ikke at tale for meget igennem forløbet og informerer kort beboeren om, hvad der skal ske. På badeværelset er beboeren lidt mere frisk, og medarbejder spørger ind til beboers besøgende dagen før og til beboernes familie. Beboer besvarer spørgsmålene.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Beboer, som er vant til at klare sit bad selv, er trist over at skulle bede om hjælp. Medarbejder taler særdeles respektfuld og anerkendende til beboeren. Medarbejder forsøger gennem sin dialog med beboer at få denne til at acceptere behovet for hjælp. Medarbejder anerkender, at det i beboers situation er naturligt, at beboer har behov for hjælp, og at medarbejder meget gerne hjælper.</p> <p>Hjælpen udføres i et roligt tempo afstemt beboernes behov, og medarbejder opmuntrer og roser beboerne undervejs.</p> <p>Afslutningsvis sikrer medarbejder øjenkontakt og taler med beboeren om hjælpen. Beboer kvitterer ved at smile og grine.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Beboer er passiv og virker træt. Det er tydeligt, at medarbejder har et godt kendskab til beboers vaner og ønsker, og medarbejder udfører hjælpen ved løbende at informere om, hvad hun gør. Medarbejder opfanger, at beboer tager sig til halsen og spørger, om beboer mangler sin kæde, hvilket beboeren bekræfter. Medarbejder udtrykker, at beboerne får den på efterplejen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Medarbejder afstemmer vandets temperatur sammen med beboer og sikrer igennem forløbet, at hjælpen afstemmes med hensyn til beboers vaner og tempo. Beboeren får god tid til at sidde med brusere, og medarbejder spørger efterfølgende ind til, om beboeren føler sig ordentlig tør over hele kroppen, samt om hun ønsker at få creme på.</p> <p>Beboer har forinden badet selv børstet tænder og får sin hårbørste for selv at rede håret.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Beboeren får hjælp til at komme op at sidde på sengekanten og går selv ved hjælp af sin rollator fra seng til badeværelse. Beboeren virker træt og er initiativløs. Medarbejder opmuntrer og motiverer beboeren til selv at vaske sit ansigt.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Medarbejder spørger løbende ind til, hvilke opgaver beboeren magter og selv ønsker at varetage, fx at bruse sig over, tørre sig efter badet samt påklædning. Medarbejder er observerende og lidt afventende i forbindelse med, at hun tilbyder hjælpen. Beboeren klarer de fleste opgaver med let støtte.</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 og med inddragelse af faglige overvejelser.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Medarbejder fremfinder beboers medicin, kontrollerer og signerer for antallet af tabletter. Beboer er under observation for Clostridium, og der står et klargjort regimerullebord uden for beboers bolig. Medarbejder går ud og henter dragt, som hun ifører sig i bolig. Rullebord med remedier til stomi-pleje klargøres. Medarbejder bemærker at der ikke er flere handsker i boligen og henter disse fra regimerullebord udenfor beboers bolig.</p> <p>Medarbejder hjælper beboer, som sidder på badestol i badeværelset, med nedre hygiejne og motiverer efterfølgende beboeren til selv at udføre øvre hygiejne. Mens beboeren klarer øvre hygiejne, går medarbejder tilbage for at rede seng og skifte linned, som placeres på gulvet i badeværelset, da der mangler en snavsetøjssæk. Medarbejder henter herefter rent linned i skabet i beboers stue og vender tilbage for at rede sengen.</p> <p>Medarbejder undlader at respondere på et telefonopkald og fastholder sit fokus på beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Beboer og medarbejder har i fællesskab fundet de nødvendige remedier frem, og medarbejder forbliver i boligen i forbindelse med hjælpen uden unødige forstyrrelser.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne organiserer arbejdet på en tilfredsstillende måde, men vurderer, at medarbejder i det ene observationsstudie i højere grad kan planlægge hjælpen, så alle remedier er inden for rækkevidde.

Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Medarbejder foretager skift af sengelinned, mens beboeren sidder på badeværelset. Medarbejder foretager oprydning, efter at tilsynet har forladt boligen</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Medarbejder foretager oprydning på badeværelset, mens beboer selv forsøger at tage sit ur på.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlige hygiejne</u></p> <p>Beboer får inden opstart af hjælpen udleveret sin medicin med lidt yoghurt.</p> <p>Beboeren skal have foretaget stomi-pleje i sengen, men på grund af poselæk informeres beboer om, at beboer nødvendigvis må ud på badeværelset og få foretaget sit poseskift. Beboer får, siddende på toiletstol, hjælp til afklædning og vask af stomi.</p>

	<p>Beboerne støttes til øvre hygiejne og mobiliseres til seng, hvor der påsættes stomipose. Beboer får sin dyne og tilbydes at hvile et øjeblik.</p> <p>Medarbejder skifter handsker på badeværelse fra urent til rent, men foretager ikke håndvask eller afspritning af hænder. I anden situation, hvor medarbejder også foretager en handling fra urent til rent, foretager medarbejder ikke handskeskift. Medarbejder spritter ikke hænder i forbindelse med handskeskift eller i forbindelse med, at medarbejder forlader bolig.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til brusebad</u></p> <p>Beboer klarer selv overbrusning, men får hjælp til hårvask og vask på ryggen. Medarbejder sikrer, at beboeren er tør, og beboer tilbydes creme på kroppen, hvilket beboer takker ja til. Beboer får let støtte til at gå ind og sætte sig på sengen, hvor medarbejder rækker beboeren tøjet. Beboer klarer selv påklædning.</p> <p>Medarbejder anvender ikke håndsprit under forløbet eller i forbindelse med, at hun forlader boligen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 3	
<p>Tilsynet vurderer, at der på en meget tilfredsstillende måde er overensstemmelse mellem den personlige pleje, der ydes, og beboernes behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne og ser eksempler på manglende overholdelse af gældende hygiejniske retningslinjer.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne er ryddelige og indbydende. Der er i alle afdelinger pænt julepyntet, og der er tændt for de kunstige pejse. Der er god stemning på fællesarealerne, som er indrettet med mindre siddegrupper, blandt andet ved husets store gavlvinduer, hvor beboerne kan sidde og nyde udsigten.</p> <p>På flere afdelinger sidder beboerne og spiser morgenmad ved et veldækket morgenbord. Beboerne smører selv deres morgenmad, og der er en hyggelig stemning. En beboer får hjælp af medarbejder til at spise. Medarbejder hjælper på en stille og rolig måde.</p> <p>Lørdag ser tilsynet på en afdeling, at to beboere ser tv i opholdsstuen. Der er to medarbejdere, som er omkring beboerne. Dagligstuen er pyntet op til jul, og der spiller stille julemusik. Medarbejder spørger en beboer, om der må slukkes for musikken, da tv'et også er tændt. Beboer vil gerne høre musikken, og medarbejder siger, at det er helt i orden.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I en dagligstue sidder en medarbejder i sofaen med to beboere. Medarbejder læser op af dagens avis. Medarbejder læser et afsnit og spørger herefter ind til beboernes viden om emnet. Dette giver en lille samtale, hvorefter medarbejder læser endnu et afsnit - igen afbrudt af inddragelse af beboerne og deres meninger og viden. Beboerne er meget koncentrerede om medarbejders oplæsning og samtalen.</p> <p>Der er i afdelingerne en stor tavle med opslag om ugens aktiviteter. Der ses aktivitet både eftermiddag og aften. På tilsynets første dag glæder flere beboere sig til dagens fredagsbar. Tilsynet får udleveret et hæfte med en mængde tilbud om aktivitet og socialt samvær. Ligeledes viser en beboer sit beboerblad til tilsynet og en liste med julens tilbud om arrangementer og aktivitet.</p> <p>I en afdeling holder flere medarbejdere en længere formiddagspause sammen med én beboer. Der er ingen andre beboere på fællesarealet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen og anvendes til samvær.
Tilsynet vurderer, at der er et bredt tilbud af aktiviteter på plejecentret.

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE**Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	<p>De fleste beboere, som tilsynet taler med, er glade for at bo på plejecentret og oplever opbakning fra medarbejderne til at leve det liv, som de ønsker. En beboer fortæller, at man får god mad, og at medarbejderne går lange ture med beboer udenfor. Beboer synes ikke, at man kan forlange det bedre.</p> <p>En beboer, oplever ikke at være så tilfreds med at bo på plejecentret. Dette skyldes de øvrige beboeres funktionsstab, som gør, at beboer finder det vanskeligt at opnå et fællesskab på plejecentret. Beboer oplever, at medarbejderne forsøger at støtte beboer til et godt liv, men at der er knap med tid til denne kontakt. Medarbejder beskriver efterfølgende, at beboer har tæt venskab med en anden beboer på afdelingen. Beboer vælger selv sin mad fra menuplanen i stedet for at spise den ret, der er valgt fra planen til hele afdelingen. Beboer fortæller, at maden på det seneste er blevet meget bedre.</p> <p>En anden beboer er ikke helt tilfreds med hverdagen på plejecentret. Beboer oplever, at der mangler medarbejdere i hverdagen. Dette betyder ifølge beboer, at der er lang ventetid ved kald på alle tider af døgnet. Dette er et problem, når beboer skal på toilettet.</p> <p>En beboer oplever, at der mangler lidt opmærksomhed fra medarbejderne og oplevelser. Beboer var meget utilfreds med den varme mad dagen før tilsynet, beboer beskriver den som uspiselig.</p> <p>En beboer oplyser, at der har været ændringer i medarbejdergruppen, og at dette har betydet, at beboer ikke får den ønskede kontakt med medarbejderne i hverdag. Beboer referer til Dagen i dag, som ifølge beboer ikke længere fungerer.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have indflydelse på den hjælp, der ydes. En beboer fremhæver kontaktpersonens indsats. En beboer oplever, at medarbejderne spørger, hvordan beboer gerne vil hjælpes. En beboer fortæller, at beboer kan gøre, hvad han har lyst til, fx at blive liggende i sengen hele dagen og ryge i boligen, hvis bare døren holdes lukket.</p> <p>En beboer kan ikke indgå i dialog om selvbestemmelse.</p> <p>Halvdelen af de beboere, tilsynet taler med, har kendskab til klippekortet. Flere beboere fortæller om en række forskellige aktiviteter, som de anvender klippekortet til: gåture, samvær og praktiske opgaver.</p> <p>En beboer finder, at klippekortet er et lidt stift system.</p> <p>Hos en beboer, som ikke mener at anvende ordningen, observerer tilsynet, at beboer har anvendt 12 klip inden for de seneste seks måneder. Senest har beboer fået lagt neglelak, denne er nu meget afskallet.</p>

Tryghed	<p>Beboerne føler sig trygge på plejecentret. Flere beboere fremhæver medarbejderne som tryghedsskabende.</p> <p>En beboer, som normalt er tryk, er på tilsynsdagen faldet ud af kørestolen. Beboer oplevede lang ventetid ved brug af nødkaldet, og i denne situation følte beboer sig ikke tryk. Medarbejder oplyser efterfølgende at være kommet til stede umiddelbart efter, at beboer har anvendt nødkaldet. Medarbejder hentede en kollega med det samme, så beboer kunne hjælpes op.</p> <p>En beboer oplever, at der er lang ventetid om natten.</p> <p>En beboer oplyser at være tryk i forhold til, at det er medarbejderne, som håndterer beboers medicin.</p>
---------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med at bo på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Tilsynet vurderer, at der er flere beboere, som efterspørger mere kontakt til medarbejderne.

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne finder, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>Beboerne kender ikke til klageadgang, men de fleste beboere har relevante strategier, hvis det er aktuelt at klage. En beboer fortæller, at beboer ikke oplever at have den nødvendige fortrolighed med medarbejderne til at drøfte en evt. klage med dem.</p> <p>En beboer fortæller at have klaget over udvalget af mad. Beboer har nu adgang til at vælge sin mad ud fra menuplanen.</p>
Praktisk støtte	<p>Boligerne, tilsynet besøger, er generelt rene. I en bolig ses et snavset sofa-bord, i en bolig er gulvet rundt om beboers stol vådt af saftvand, mens et dørhåndtag til en bolig er meget snavset. I en bolig har badeværelsesgulvet mange sorte plamager, som ifølge beboer ikke kan fjernes.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i en beboers opholdsstue er ophængt et A4 ark med stor skrift omkring beboers bleer.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne er velsoignerede.</p> <p>Beboerne er generelt tilfredse med hjælpen til den personlige pleje.</p> <p>En beboer oplever, at det er svært at tage tøjet på selv, og når beboer er blevet vasket, så forlader medarbejder boligen, og det er ikke muligt at få hjælp med fx beboers trøje.</p> <p>En beboer fortæller, at når der er nye medarbejdere, så fungerer det mindre godt. Beboer oplever svingende kvalitet i hjælpen. Beboer har mange synspunkter i forhold til husets normering, som beboer finder for lav.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>Beboerne kender generelt deres kontaktperson. En beboer er meget glad for sin kontaktperson. Beboer oplever megen udskiftning i medarbejdergruppen og beskriver, at dette er en konstant problematik. Beboer vil kun modtage hjælp til bad af de faste medarbejdere. Beboer beskriver, at det giver problemer ved måltiderne, når der er nye medarbejdere. En dag glemte medarbejderne at give beboer mad.</p> <p>En anden beboer kender sin kontaktperson og oplever fint samarbejde med kontaktpersonen. Når der er afløsere, kender de ikke til opgaverne, og så må beboer forklare, hvad der skal foregå. Beboer synes, det er mærkeligt, at der kommer to nye på een gang for at hjælpe beboer.</p> <p>En tredje beboer kender sin kontaktperson, men oplever ikke, at der er nogen form for kontakt med denne person. Beboer oplever, at der kommer mange vikarer på afdelingen, dette er beboer ikke tilfreds med.</p>

	En beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere, men synes ikke, at det er et problem
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med hjælpen til praktiske opgaver og personlig pleje. Det er flere beboeres oplevelse, at der ikke er kontinuitet i den hjælp, de modtager.

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Flere beboere nævner, at medarbejderne har opmærksomhed på, at beboerne anvender egne ressourcer mest muligt.</p> <p>En beboer skal til at træne med fysioterapeut. Beboer oplever at have brug for mere støtte i hverdagen i forhold til at styrke gang og balance. Beboer finder det vanskelig at opnå dette alene.</p> <p>En beboer synes ikke helt, at medarbejderne indretter sig efter, at beboers ressourcer er svingende. Beboer forstår, at det er vanskeligt for medarbejderne, og mener, der er for få ressourcer.</p> <p>En beboer har deltaget i gårsdagens fredagsbar, og det finder beboer altid er en god oplevelse, ligesom bankospil. Beboer oplever ikke at blive tilbudt ture ud af huset - ud i det blå - det savner beboer meget. Beboer synes, at livet på plejecentret er lidt kedeligt.</p> <p>Ingen beboere oplever at blive inddraget i opgaver på fællesarealerne, og der en beboer, som meget gerne vil bidrage med praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet bliver forevist et beboerblad med månedens aktiviteter og menuplan.</p> <p>En beboer deltager i beboerrådsmøder, hvor man drøfter dagligdagen. En beboer fortæller, at man bager pandekager, og at der kommer en musiker en gang om ugen i afdelingen.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen. Enkelte beboere oplever ikke, at deres individuelle behov opfyldes i forhold til anvendelse af ressourcer og aktivitet.

Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne er venlige, søde og hjælpsomme. Beboerne beskriver en god kommunikationen.</p> <p>Medarbejderne banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at der er en medarbejder om aftenen, som ikke hjælper, som beboer beder om. Beboer omtaler denne medarbejder som skrap.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever respektfuld og anerkendende kommunikation imellem beboere og medarbejdere i hverdagen.

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De beboere, som har været indlagt på hospital, mens de har boet på plejecentret, har oplevet gode overgange.</p> <p>En beboer får hjælp til tandlægebesøg af kontaktpersonen. Beboer er meget tilfreds med hjælpen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange ved fx indlæggelse.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med PDSA cirkler som metode i forskellige kvalitetsforbedrende indsatser. Der opstartes typisk i en gruppe ad gangen, og når det fungerer tilfredsstillende, udbredes indsats til andre grupper.</p> <p>Der arbejdes pt. med hygiejne i en gruppe, ligesom der har været arbejdet med dosisdispensering og medicin håndtering. Det er forbedringsgruppen, der følger indsatserne med PDSA cirklerne.</p> <p>Der er medicinaudit hver uge på tværs af afdelinger. Der foretages også journalaudit af kvalitets- og udviklingssygeplejerske i samarbejde med medarbejderne.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er en basissygeplejerske på hver etage, og at disse fungerer som sparring for de øvrige medarbejdere. Medarbejderne er godt tilfredse med dette.</p> <p>Der udføres ernæringscreening for beboerne ved indflytning og ved ændringer i beboers status. Retningslinjer for vejning følges. Der er tilknyttet ernæringskoordinator.</p> <p>Medarbejderne beskriver aktivitetsmedarbejdernes opgaver og kender til Dagen i dag og ønskesedler til Dagen i dag.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle jævnligt er i aftenvagt, hvor der arbejdes med klippekort.</p> <p>Adspurgte redegør medarbejderne for afvikling af BUS med beboerne, hvor besøgsplanen drøftes. Medarbejderne oplever, at nogle beboere takkede nej til samtalen, mens andre havde godt udbytte af samtalen. Medarbejderne fortæller, at der kom ny viden frem om beboernes behov i forhold til døgnrytme, vaner og kontakt i samtalen. Ligeledes var der udbytte af pårørendes deltagelse i samtalen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til de forskellige indsatser i kvalitetsarbejdet og kan redegøre relevant for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan redegøre for faglige overvejelser i kommunikationen med beboerne. Kommunikationen tager udgangspunkt i at:</p> <ul style="list-style-type: none"> • møde beboerne, hvor de er • tale i øjenhøjde • udvise respekt • lytte • sikre nærvær og varme i samværet
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at der holdes indflytningssamtale, hvor også pårørende inviteres. Der anvendes et fast skema til samtalen.</p> <p>I hverdagen er det vigtigt at lytte til beboerne og at spørge dem om deres ønsker.</p> <p>Livshistorien anvendes i hverdagen i forståelse af beboere, og i arbejdet med Dagen i dag. Livshistorien danner god baggrund for kommunikationen med beboer.</p> <p>Beboerne bestemmer selv, hvordan hjælpen skal gives, fx hvornår de ønsker at stå op, eller hvornår de kommer i bad.</p> <p>I forhold til klippekortsordningen samtales med beboerne ved indflytning og der er løbende dialog. Ønsker noteres i besøgsplanen.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes ud fra funktionsevnestilstandene, og dette er udgangspunkt for den rehabiliterende tilgang. Der samarbejdes med ergo- og fysioterapeut.</p> <p>Der er dagligt møde klokken 11, hvor der triageres. Medarbejderne redegør for, hvorledes triageringen udføres.</p> <p>Hver 4. uge afholdes tværfaglig konference med de tværfaglige medarbejdere, det aftales, hvilke beboere der skal tales om på konferencen.</p> <p>I forhold til beboere med demens anvendes der også triagering, og der samarbejdes med VISO. Ligesom der trækkes på demensvejledere og demensvidensperson.</p> <p>Der samarbejdes på tværs af afdelingerne, fx med sårsygeplejersken.</p> <p>Der samarbejdes med plejecenterlægen. Desværre har lægen ikke kapacitet til at tage alle beboere på plejehjemmet i sin konsultation. Lægen underviser medarbejderne, og der er skema over, hvilke emner der undervises i.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for en respektfuld og værdig kommunikation, arbejdet med at understøtte beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang i arbejdet.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, at kontinuitet er væsentligt for beboernes tryghed, samt det at man giver sig tid i mødet med beboerne. Medarbejderne oplever, at der kan være ventetid på kald, især i spidsbelastning og i ydertiderne.</p> <p>Medarbejderne beskriver arbejdet med hygiejnevogn. Medarbejderne redegør lidt tøvende for instrukser på området og fortæller, at sygeplejersken orienterer øvrige medarbejdere om arbejdsgange, når der er behov for vognen.</p>

	Der udføres observation på fald, og der er en sygeplejerske, som har særlig viden på området, og som derfor tager sig af faldudredningerne på plejecentret.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for faktorer, der sikrer tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår lidt tøvende omkring instrukser i hygiejne risikosituationer.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver arbejdets tilrettelæggelse i hverdagen. Medarbejderne oplyser, at nogle beboere ikke kan håndtere, at telefonen ringer, når medarbejder er i boligen. Ved besøg hos disse beboere, må telefonen passes af en anden medarbejder. I øvrigt oplever medarbejderne, at det går udmærket med at tilrettelægge arbejdet, så der ikke er så mange forstyrrelser for beboerne.</p> <p>Ved forandringer i beboernes status taler medarbejderne med en kollega, og problematikken tages op til triagering. Observationer skrives altid ned, og der gives overlevering til aftenvagten i overlappet mellem vagterne.</p> <p>Opstår der noget akut i aftenvagten, som der er behov for hjælp til, kan man henvende sig til den kommunale sygepleje.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne dokumenterer løbende på personlige tablets. Det er forskelligt, om medarbejderne dokumenterer løbende, eller om man samler sammen til der er mulighed for at sidde fx på kontoret og dokumentere. Der er mulighed for at trække sig tilbage for at fordybe sig, hvis der er behov for det.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der er respekt omkring, at man kan have behov for at trække sig tilbage en kort tid.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne kender til instrukser og vejledninger. Disse ligger elektronisk, og der findes generelle instrukser på KK-net. Medarbejderne er godt orienteret i vejledningerne. Hertil anvendes VAR, der linkes i handlingsanvisningerne til VAR. Der er overvejelser omkring at gennemgå forskellige instrukser i VAR sammen på et møde.</p> <p>Medarbejderne oplyser at være introduceret til anvendelsen af instrukser i VAR og Cura.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre tilfredsstillende for arbejdsgange i såvel plejen som arbejdet med dokumentationen.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre generelt for instrukser og vejledninger.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonen, som er ansvarlig for at udarbejde og opdatere besøgsplanen. Sygeplejersken kontrollerer, at planen er udfyldt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for besøgsplanens struktur og funktion, og beskriver at det er væsentligt med en kort beskrivelse af beboer, så en afløser kan benytte planen som udgangspunkt for arbejdet. Afløserne har adgang til besøgsplanerne, og der er forventning om, at de orienterer sig i planen - hertil gives mundtlig orientering af de faste medarbejdere.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplanen som det arbejdsredskab, den er tiltænkt.

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"> Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind, er resultatet kategori 5.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i 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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringssvar inden for tidsfristen.

BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 6. og 7. december 2019 på Plejehjemmet Møllehuset, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering ligesom i 2018 er:

Godt og tilfredsstillende

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Ældrerådet har noteret sig, at der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for beboeren, og at fejlene er lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Rådet har tillige bemærket sig, at tilsynet af hensyn til den fremadrettede udvikling på plejecentret er kommet med nogle få anbefalinger. Dette drejer sig bl.a. om, at arbejdsgangene skal være hensigtsmæssige og understøtter en faglig korrekt pleje og omsorg samt, at plejecentret bør rette et fagligt fokus på de hygiejniske principper med særlig opmærksomhed på gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne og gennemgang af instrukser om forebyggelse af infektioner og smittespredning.

Rådet finder det betryggende at modtage information om, at ledelsen redegør tilfredsstillende for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn, og at der arbejdes målrettet med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet herunder beboernes hverdagsliv og selvbestemmelse. Også Ældrerådet har særlig fokus på vore ældre borgeres selvbestemmelse, da alder og behov for hjælp naturligvis ikke indicerer en værdiforringelse i forhold til vore øvrige medborgere.

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.

