



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Deborah Centret

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	22
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER	23

FORORD

Rapporten er opbygget 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, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Deborah Centret, Bryggergade 1, 2100 København Ø
Leder: Helle Røssel
Antal boliger: 40 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 9. september 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets leder • Observationsstudie • Tilsynsbesøg hos fire beboere • Gruppeinterview med to medarbejdere (En social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent) Plejehjemmet har COVID-19 udbrud, og derfor foretages tilsynet på udvalgte afdelinger, som ikke er påvirket heraf.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejehjemmet Deborah Centret.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er bevidsthed om de særlige udfordringer relateret til rekrutteringsvanskeligheder, som plejehjemmet står over for. Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Under observationsstudiet er det tilsynets vurdering, at medarbejderens organisering af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde og ud fra et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Plejen og omsorgen for beboeren tager udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og beboerens ønsker, vaner og behov. Der kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone. Tilsynet vurderer, at medarbejderen under hele plejeforløbet overholder gældende hygiejniske principper.

Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen. På plejehjemmet er der normalt et højt aktivitetsniveau, men på tilsynsdagen er de udfordret af det aktuelle COVID-19 udbrud og et for plejehjemmet lidt højt fravær blandt det faste personale. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at agere bedst muligt i situationen.

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejehjemmet og oplever en hverdag, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og praktiske støtte, de har brug for. Beboerne beskriver tilfredshed med såvel omfanget som kvaliteten af plejen. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne pt. oplever mindre kontinuitet i hjælpen, og at der pt. kun i begrænset omfang er tilbud om aktiviteter. Beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammer for måltidet. Beboerne har enkelte kommentarer hertil, men har vanskeligt ved at uddybe det nærmere.

Boliger og hjælpemidler er renholdte.

Under gruppeinterviewet kan medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde redegøre for emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles faglig og reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og medindflydelse for beboerne.

Medarbejderne udviser fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang, og de kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed for beboerne, samt hvordan der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejds gange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og at arbejdsredskaberne anvendes i den daglige praksis. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er meget velfungerende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for betydningen af, at plejehjemmet vender tilbage til en normal hverdagspraksis for såvel beboere som medarbejdere.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at beboerne har oplevelsen af, at der kun i begrænset omfang er tilbud om aktiviteter.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes skærpet fokus på, hvorledes der på trods af den aktuelle situation med COVID-19 udbrud kan sikres aktivitetstilbud på afdelingsniveau.
Tilsynet bemærker, at flere arbejdsgange og indsatser er ændret på grund af COVID-19 situationen. Tilsynet bemærker eksempelvis dette i forhold til dokumentationen, tilbud om aktiviteter, afholdelse af måltider og mødefora.	Tilsynet anbefaler, at der som led i fremadrettet udvikling igangsættes en tværfaglig drøftelse af, hvordan plejehjemmet på et givent tidspunkt skal vende tilbage til en normal hverdag og få reetableret de forskellige arbejdsgange/indsatser og aktiviteter. Herunder anbefaler tilsynet, at der fagligt igangsættes en refleksion over de særlige opmærksomhedspunkter, som plejehjemmet skal have øje for i genåbningsprocessen.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	Sidste tilsyn blev gennemført som et virtuelt tilsyn. Ved tilsynet blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen. Leder oplyser, at man på plejehjemmet har været særdeles udfordret på personalesituationen, idet man blandt andet har manglet en afdelingsleder. Plejehjemmet oplever store rekrutteringsvanskeligheder, som man ikke har set lignende grad af i flere år. Leder beskriver, at selv vikarbureauer ikke har kunnet hjælpe med rekvirering af kompetente vikarer. En af plejehjemmets sygeplejersker er blevet konstitueret i stillingen som afdelingsleder, og det er leders forventning, at vedkommende skal medvirke til at styrke og kompetenceudvikle medarbejderne i forhold til arbejdet med dokumentationen. På trods af den vanskelige personalesituation har man som led i opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn gennemført undervisning i dokumentationen. Lokalområdet har ydet støtte hertil, og planen er, at undervisningen vil blive genoptaget i næste uge. Processen med kvalitetssikringen af dokumentationen er gået lidt langsommere, end man havde håbet på grundet den personalemæssige situation.
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	Leder oplyser, at der har været målrettet fokus på hygiejnen som led i forebyggelse af COVID-19 smitte. Der er afholdt seancer med hele personalegruppen og samtidigt etableret individuel undervisning af medarbejdere, når der har været vurderet behov herfor. Sygeplejerskerne har fokus på, om medarbejderne følger gældende instrukser på området. På plejehjemmet er der fokus på samarbejdet med pårørende, idet det var oplevelsen, at pårørende havde mange spørgsmål i forbindelse med sidste genåbning efter Corona. På et møde med pårørende blev der anvendt en ny metode, hvor en pårørenderepræsentant under mødet stillede spørgsmål til leder og den køkkenansvarlige leder. Pårørenderepræsentanten stillede lederne de spørgsmål, som pårørende typisk havde stillet under genåbningen. Der blev efterfølgende lavet et referat, som blev trykt i beboerbladet og referatet blev udsendt til pårørende. Leder beskriver gode erfaringer med metoden. Der er oprettet en idébank om, hvordan man kan samarbejde om at gøre plejehjemmet til et endnu bedre sted at bo. Plejehjemmet er i proces med indsatsen. Ensomhed er et emne i fokus. Normalt er der et stort aktivitetsniveau på plejehjemmet, men den nuværende situation har naturligvis påvirket dette, ifølge leder. Der er lavet små grupper med beboerne - såkaldte mindegrupper. En aktivitetsmedarbejder inviterer beboere til hyggeligt samvær, hvor de gives mulighed for at tale om deres liv, og hvad de har oplevet. Det er erfaringen, at plejehjemmets målgruppe har et stort behov for netop dette. Emner relateret til adfærd og kommunikation har været bragt i spil. Løbende italesættes fokus på at sikre den respektfulde adfærd og kommunikation i mødet med

	beboerne. Særligt har fokus været rettet på, at der på trods af en hektisk hverdag ikke må udvises en fortravlet adfærd. Plejhjemmet har implementeret en fast procedure for arbejdet med indberetning og opfølgning af utilsigtede hændelser. Der har ifølge leder dog været visse vanskeligheder med at følge de aftalte arbejdsgange for arbejdet med utilsigtede hændelser, idet COVID-19 situationen har betydet, at personalet ikke har måttet samles, som det vanligt sker i forlængelse af UTH og ligeledes har personalemangel udfordret dette. Leder beskriver, at når der indberettes utilsigtede hændelser, hvor man kan se en tendens, har man som led i læring drøftet fundene med hele personalegruppen. I de tilfælde, hvor man kunne se, at den samme medarbejder begik fejl, er der taget en individuel dialog med den konkrete medarbejder. Der arbejdes med forbedringsindsatsen. Leder oplyser, at man stadig er i den tidlige opstartsfase, men leder glæder sig over at erfare, at medarbejderne udviser god faglig forståelse for metoderne i forbedringsindsatsen. Medarbejderne er dygtige til at komme med forslag til emner, hvor det er relevant at indsamle data og arbejde med PDSA-cirkler.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejhjemmet. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er bevidsthed om de særlige udfordringer, som plejhjemmet står over for.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	Plejhjemmet arbejder med en mindre organisationsændring i forhold til sammensætningen af sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. En sygeplejestilling konverteres til social- og sundhedsassistentstilling. Formålet med organisationsændringen er at sikre, at der sker optimal udnyttelse af social- og sundhedsassistenteres faglige kompetencer, og at sygeplejersker ikke udfører social- og sundhedsassistentopgaver. Målet er, at sygeplejerskerne i højere grad frigøres til blandt andet undervisning i dokumentationen. Et jobopslag er på vej i forhold til ansættelse af en vagtplanlægger. Leder ønsker at frigøre afdelingslederne, så de i højere grad får tid til at fokusere på den daglige ledelse og kvalitetsarbejdet på afdelingsniveau. Der arbejdes pt. målrettet med at sikre medarbejdernes indflydelse på vagtplanen. Medarbejderne opfordres til at komme med forslag til, hvorledes vagtplanlægningen kan ske bedst muligt og ud fra hensyntagen til deres specifikke ønsker. Personalesammensætningen på plejhjemmet består primært af social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Der er kun få social- og sundhedshjælpere ansat, men leder oplyser, at denne faggruppe også er meget værdsat på plejhjemmet. Det er leders oplevelse, at social- og sundhedshjælperne på plejhjemmet er meget dedikerede og fagligt kompetente. Plejhjemmet er i en proces med ansættelse af ny afdelingsleder. Medarbejderne involveres i arbejdet, og de har bistået med ønsker, de måtte have til profilen. Leder beskriver endeligt, at der generelt arbejdes ud fra en tilgang, hvor medarbejderne høres og tages med på råd. Tilgangen bidrager til at skabe et godt arbejdsmiljø, hvilket har en afsmittende effekt på beboernes hverdagsliv.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at organiseringen understøtter kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Leder var ikke til stede på plejehjemmet på tilsynsdagen, og ifølge aftale med leder gennemføres lederinterview først den efterfølgende dag. Derfor er det ikke relevant at spørge ind til ønsker for særlige opmærksomhedspunkter for dette års tilsyn.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<u>Observationsstudie af hjælp til bad:</u> Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Det er tydeligt, at beboeren kender og er tryk ved medarbejderen. Beboeren er meget interesseret i dialogen med medarbejderen og lytter opmærksomt og kommenterer på det, som medarbejderen fortæller. Medarbejderen er god til at holde dialogen i gang og beboeren interesseret. Under dialogen bringes en del forskellige emner i spil, men alle emner synes at have interesse for beboeren.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderen er opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse. I flere situationer stiller medarbejderen spørgsmål til beboeren for at imødekomme beboerens ønsker. Eksempelvis i forhold til den personlige pleje og påklædning.
Rehabilitering	På en venlig og imødekommende måde inviteres beboeren til at komme med ud på badeværelset. Medarbejderen tilbyder beboeren en arm at støtte sig ved, og sammen går de ud på badeværelset. Beboeren får hjælp til bad. Medarbejderen arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang, og medarbejderen er meget opmærksom på, at beboeren inddrages. Medarbejderen anvender guidning og motivation i sin rehabiliterende tilgang, og medarbejderen anerkender flere gange beboeren for sin indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Det er tilsynets vurdering, at der under hjælpen til personlig pleje kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret og udfører hjælpen med udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	Medarbejderen starter med at informere en elev om, at hun går ind og hjælper en beboer med et bad. Medarbejderen forklarer til tilsynet, at hun har brug for, at eleven holder lidt øje med de andre beboere, mens hun selv er optaget. Medarbejder udfører hjælpen til bad i et tempo afstemt beboerens behov. Der forekommer ingen unødige afbrydelser, mens hjælpen udføres.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderens organisering af hjælpen sker på en særdeles tilfredsstillende måde.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Medarbejderen udfører lettere praktiske opgaver, såsom oprydning og sengeredning, før boligen forlades.
Personlig støtte og pleje	Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens vaner og behov, og medarbejderen udfører hjælpen, som beboeren har brug for. Beboeren er meget talende. På en venlig måde afbrydes beboeren en gang imellem, så medarbejderen kan få beboerens opmærksomhed og koncentration. Medarbejderen har løbende fokus på, at beboeren selv skal gøre det, hun magter. Under badet udtrykker beboeren stor glæde ved at modtage hjælp til bad. Medarbejderen er opmærksom på at tilbyde beboeren at blive smurt med diverse cremer. Det er tydeligt, at beboeren er vant til dette. Beboeren takker ja til medarbejderens spørgsmål, om hun skal sætte curler i håret. Da beboeren kommer ud fra badet, udtrykker vedkommende med et stort smil, at <i>"badet var vidunderligt"</i>. Beboeren fortæller, at hun gerne vil være ren og pæn i dag, da hun får fint besøg. Medarbejderen anvender værnemidler på korrekt måde og følger gældende retningslinjer for god håndhygiejne. Medarbejderen anvender hjælpemiddel til påsætning af støttestrømper på korrekt måde. Under påsætning af støttestrømper sikres beboeren også inddragelse. Beboeren har støttestrømper og nylonstrømper hængende på stolen, hun sidder i, og hun rækker disse til medarbejderen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte på særdeles tilfredsstillende måde tager afsæt i beboerens individuelle behov, ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderen i høj grad har fokus på at inddrage beboeren under plejen. Tilsynet vurderer, at medarbejderen under hele forløbet overholder gældende hygiejniske principper.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	Fællesarealer er ryddelige og renholdt. Fællesarealernes indretning er afstemt efter målgruppens særlige ønsker og behov. Afdelingernes gangarealer indbyder til, at beboerne kan sætte sig i en stol og kigge på det, der foregår omkring dem. Der er dækket op med blomster, lys og servietter på bordene i afdelingernes spise-stuer. På bordene er der sat bordkort, så beboernes ønske om at have faste sidde-pladser sikres. Vinduer og døre er flere steder åbnet, så beboerne kan nyde lidt frisk luft. Tilsynet observerer respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Der bankes på døren, før medarbejderne går ind til beboerne. Om morgenen ses beboere i gang med at spise morgenmad i afdelingernes spise-stuer. Nogle beboere sidder alene - andre steder sidder beboerne sammen to og to. Tilsynet observerer ikke umiddelbart indbyrdes dialog mellem beboerne. Bebo-erne synes at være optaget af at spise deres morgenmad. Der er generelt meget stille i afdelingernes spisestuer og på de øvrige fællesarea-ler. Tilsynet observerer ikke eksempler på medarbejdere, der sidder med ved bordene fra morgenstunden. Medarbejderne er optaget af gøremål i boligerne eller omkring køkkenenheden. Tilsynet får oplyst, at der på tilsynsdagen er vikarer på flere af afdelingerne. Om formiddagen ses en beboer og en fysioterapeut i gang med dagens træning. Be-boeren instrueres i forskellige øvelser på en rolig og venlig måde. Beboeren roses for sin indsats. Terapeuten sætter sig senere ind i spisestuen og taler lidt med et par beboere, der sidder alene. En beboer sidder på gangen i en stol. Beboeren sover. En medarbejder går hen til beboeren og fortæller beboeren, at hun skal tilbage til sin bolig, hvor hun kan få sig et hvil i sin egen stol og dermed sidde lidt bedre. Beboeren bliver lidt forvirret over medarbejderens besked og spørger et par gange ind til, hvad hun skal. Tilsy-net bemærker, at medarbejderen ikke først spørger beboeren, hvorvidt hun er in-teresseret i at blive fulgt hjem til sin bolig.
Sociale aktiviteter	Plejehjemmet har COVID-19 udbrud, og derfor er tilbud om aktiviteter begrænset. Afdelingsleder oplyser, at man er lidt forsigtig med at afholde store fælles arran-gementer for tiden, men at man håber, snart at kunne vende tilbage til en normal hverdag igen. Afdelingsleder oplyser i øvrigt, at man i dag er særligt presset på grund af det aktuelle COVID-19 udbrud og fravær blandt det faste personale. Situa-tionen har betydet ekstra udfordringer med at sikre den normale daglige drift. Tilsynet får fremvist en aktivitetsplan for september måned, men på grund af CO-VID-19 er flere af aktiviteterne blevet aflyst. De traditionsrige aktivitetstilbud er også aflyst. Eksempelvis afholdes den sædvan-lige fælles fredagsmiddag ikke pt., og traditionerne i forbindelse med de jødiske helligdage er ligeledes aflyst. På tilsynsdagen er der ikke planlagt aktiviteter på afdelingsniveau. Tilsynet obser-verer ikke eksempler på spontane aktiviteter mellem beboere og medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen. Tilsynet vurderer, at plejehjemmet normalt har et varieret tilbud om aktiviteter, men at man på til-synsdagen er udfordret af det aktuelle COVID-19 udbrud og et for plejehjemmet lidt højt fravær blandt det faste personale. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at agere bedst muligt i situa-tionen.	

3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Tilsynet observerer, at flere beboere på grund af helbredsmæssige udfordringer er svære at fastholde i dialogen, og generelt har de svært ved at svare konkret og detaljeret på tilsynets spørgsmål. Beboerne giver dog udtryk for tilfredshed med at bo på plejehjemmet. En beboer udtrykker, at <i>"det er et godt sted at bo, når man nu ikke længere kan være derhjemme"</i>. Anden beboer udtrykker, at <i>"det er rart at bo her"</i>. Tilsynet bemærker, at beboerne italesætter, at der pt. kun er et begrænset omfang af aktivitetstilbud.
Selvbestemmelse	Beboerne oplever at have medbestemmelse i hverdagen, og at de gives valgmuligheder i forhold til hverdagslivet på plejehjemmet. Beboerne kommer med følgende udtalelser: • <i>"Jeg er i den heldige situation, at jeg på mange områder kan klare mig selv. Jeg gør, hvad der passer mig bedst"</i>. • <i>"De spørger mig om alt muligt"</i>. • <i>"Medarbejderne er søde til at tage mig med på råd"</i>.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejehjemmet, og de oplever en hverdag, hvor de har indflydelse og selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at beboerne kun i begrænset omfang oplever tilbud om aktiviteter.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten og omfanget af den hjælp, de modtager. Et par af beboerne fortæller, at når de eksempelvis modtager hjælp til personlig pleje, gør de selv det, de magter. Beboerne oplever, at medarbejderne er gode til at give dem den tid, de har brug for. Beboerne kommer med følgende udtalelser: • <i>"Man kan altid spørge, hvis man har brug for mere hjælp"</i>. • <i>"Det er trygt at få hjælp til bad, da jeg er bange for at falde. Jeg gør det, jeg kan og synes, at jeg klarer mig ganske godt"</i>. • <i>"Det er meget betryggende, at de kommer ind om aftenen og siger godnat til mig"</i>. Et par beboere fortæller, at de får hjælp til medicindispensering og administration. Det er beboernes oplevelse, at de altid får medicinen til tiden. En beboer fortæller, at medarbejderne altid ser, at hun også får taget medicinen. Ingen af beboerne husker, om de er oplyst om klagemuligheder.

Observation	Beboerne og deres boliger bærer præg af, at hjælpen svarer til deres behov. Hjælpemidler er renholdte.
Kontinuitet i støtten	Alle beboere giver udtryk for, at de kender medarbejderne, der arbejder på afdelingen. Tre beboere giver spontant udtryk for, at de dog gennem den sidste tid har mødt mange forskellige medarbejdere. En beboer udtrykker, at plejehjemmet vist stadig er påvirket af, at medarbejdere afholder sommerferie. En anden beboer fortæller, at der er Corona på plejehjemmet, og at intet er som normalt. Beboerne har generelt vanskeligt ved at svare detaljeret på spørgsmål om, hvordan de påvirkes af mødet med forskellige medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og praktiske støtte, de har brug for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tilfredshed med såvel omfanget som kvaliteten af plejen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne pt. oplever mindre kontinuitet i hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at boliger og hjælpemidler er renholdte.	

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboerne kommer med følgende udtalelser: • <i>"Alle er søde og venlige".</i> • <i>"Man føler sig aldrig til besvær".</i> • <i>"Vi har det så godt her".</i> • <i>"De tager sig tid til at tale med os".</i>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	Ingen af beboerne kan svare på spørgsmål relateret til oplevelser mellem sektorer. Beboerne giver udtryk for, at de ikke inden for nyere tid har været indlagt på hospital, til en ambulant behandling eller lignende.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af maden. Et par beboere har dog enkelte kommentarer hertil, men de har samtidigt svært ved at uddybe det.

	En beboer oplever, at der serveres for meget kød og for lidt grøntsager på plejehjemmet. En beboer er bekendt med muligheden for at komme med ønsker til menuen. Øvrige beboere har vanskeligt ved at svare på spørgsmål om deres muligheder for medindflydelse på maden. Beboerne fortæller, at de vælger at indtage alle deres måltider i selskab med de øvrige beboere. Et par af beboerne beskriver, at det er hyggeligt at spise sammen med andre og få en snak med dem, man kender. En beboer savner de traditionsbundne måltider, hvor beboere på tværs af afdelingerne er samlet omkring måltiderne. Beboerne udtrykker glæde ved at have faste siddepladser.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammer for måltidet. Tilsynet vurderer, at beboerne har glæde ved det sociale samvær under måltiderne.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der er stort fokus på at levere kvalitet i kerneydelserne, og på at sikre beboerne en god hverdag. Pt. fylder det aktuelle COVID-19 udbrud dog en del. Det er medarbejdernes oplevelse, at de har været dygtige til at reagere herpå i tide, og hurtigt har fået stoppet yderligere smittespredning. Medarbejderne beskriver, hvordan man er gået tilbage med indførelse af restriktioner og skærpet fokus på hygiejne. Medarbejderne oplyser, at alt, som beboerne er fælles om, har man forsøgt at fjerne. Eksempelvis nævner medarbejderne, at der pt. ikke stilles frugtskåle frem, og blade og aviser ligger heller ikke fremme til fri afbenyttelse. Der sker afspritning af overflader og lignende i større omfang end normalt. Medarbejderne italesætter fokus på arbejdet med forbedringsindsatsen. Manglen på personale har ifølge medarbejderne dog påvirket processen, og derfor er man stadig i den tidlige opstartsfasen. Medarbejderne er bekendte med arbejdet med PDSA-metoden, og de beskriver, at denne er anvendt på enkelte områder. Metoden er anvendt i forbindelse med at sikre systematisk orden og korrekt opbevaring af værnemidler på plejehjemmets isolationsvogne. Medarbejderne oplyser, at der i sidste uge skulle have været opstartet en proces i forbindelse med forbedringsindsatsen, men at COVID-19 udbruddet satte en stopper herfor. Medarbejderne italesætter, at den daglige drift er udfordret af plejehjemmets rekrutteringsvanskeligheder, sygdom blandt det faste personale og brugen af vikarer. Det gode måltid er i fokus på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver, at man på trods af Corona har formået at fastholde, at beboerne stadig gives mulighed for at spise sammen på afdelingsniveau. Det er medarbejdernes oplevelse, at det har kunnet lade sig gøre, da man på plejehjemmet har været gode til at holde fokus på overholdelse af gældende restriktioner og at fastholde en høj hygiejne.

	I arbejdet med at sikre det gode måltid er fokus blevet skærpet på medarbejderens værtsrolle, og at måltider afvikles i rolige og hyggelige omgivelser. Medarbejderne beskriver de helt særlige hensyn, der skal tages i forhold til plejehjemmets målgruppe, og at der særligt omkring måltider er en del traditionsbundne regler, der skal sikres overholdt. En medarbejder oplyser til tilsynet, at dette især kan være særdeles vanskeligt, når der kommer mange forskellige vikarer på plejehjemmet. Det er medarbejderens erfaring, at det kræver en del indsigt og viden for at være i stand til at efterleve reglerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for emner i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver blandt andet fokus på følgende: • Bruge kropssprog. • Afstemme dialogen efter beboernes individuelle behov. • Fokus på faglig tilgang i dialogen med beboere, der har hukommelsesmæssige udfordringer. • Læse beboernes kropssprog og vurdere, hvilken stemning de er i. • Have situationsfornemmelse. • Udvide interesse for beboerne. • Give sig tid til dialogen. • Møde beboerne, hvor de er. • Tale i øjenhøjde. • Skabe tryghed i dialogen. • Udvide en rolig adfærd. Medarbejderne oplyser, at flere beboere ikke taler det danske sprog, og de beskriver eksempler på, hvordan der kompenseres herfor. En medarbejder har lavet en lille bog med polske gloser, som bruges i dialogen med en beboer. Anden medarbejder beskriver, hvordan det er lykkedes hende at kommunikere med en russisktalende beboer ved brug af kropssprog og ansigtsmimik.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Ved indflytning afdækkes beboernes ønsker, vaner og behov, og ud fra samtalen herom udarbejdes besøgsplanen. Medarbejder pointerer, at det herefter er vigtigt at sikre løbende ajourføring, idet beboernes ønsker og behov kan ændre sig. I plejen og omsorgen for beboerne tages udgangspunkt i livshistorien, og via samtaler med pårørende indhentes vigtige oplysninger, der skal indtænkes i arbejdet med at skabe et trygt og godt hverdagsliv for beboerne. På plejehjemmet er der en beboerbestyrelse, og der afholdes beboermøder, som bidrager til at sikre beboernes indflydelse. Medarbejderne italesætter, at de jødiske traditioner følges nøje, og der udvises stor respekt herfor.

	Pt. anvendes klippekortsordningen primært til aktiviteter på afdelingsniveau på grund af den aktuelle COVID-19 situation. Medarbejderne nævner aktiviteter, som eksempelvis gåture, shoppeture, socialt samvær, ekstra rengøring og oprydning i skabe og lignende.
Rehabilitering	Medarbejderne redegør for, hvorledes der sikres en rehabiliterende tilgang i plejen og omsorgen for beboerne. Dette sker blandt andet ved, at hjælpen til personlig pleje altid tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang, og dermed ud fra et fokus på at inddrage alle beboerens ressourcer. Igennem tilbud om vedligeholdende træning styrkes beboernes funktionsniveau. Medarbejderne nævner eksempler på, hvordan beboerne kan tilbydes målrettede træningsindsatser efter en hospitalsindlæggelse som led i at genvinde et tab af deres funktionsniveau. Indsatserne tilbydes i et tæt tværfagligt samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter. Det er medarbejdernes oplevelse, at der på plejehjemmet er stort fokus på, at hjælpen altid ydes ud fra principperne om hjælp til selvhjælp. I den rehabiliterende tilgang beskriver medarbejderne vigtigheden af, at beboerne gives den nødvendige tid til selv at gøre tingene. I arbejdet anvendes motivation og guidning som redskaber til at nå målene. En medarbejder beskriver, at hverdagsrehabiliteringen tænkes ind i alle facetter i beboernes hverdagsliv. Medarbejderne beskriver, at beboerne inddrages i praktiske opgaver i det omfang, de magter. Pt. er medinddragelse dog begrænset af COVID-19 situationen. I anretningen og serveringen af maden indtænkes den rehabiliterende tilgang, og det er medarbejdernes oplevelse, at de fleste beboere kan betjene sig selv ved bordene, når blot maden er anrettet og serveret på den rigtige måde. I tilbud om aktiviteter sikres ligeledes fokus på den rehabiliterende tilgang. En medarbejder beskriver, at hun flere gange har haft sin symaskine med på job, og sammen med nogle beboere har hun repareret noget af deres tøj. For at sikre beboerne mulighed for at nyde den friske luft, er afdelingernes altaner gjort hyggelige, så de indbyder til socialt samvær.
Samarbejde	Medarbejderne beskriver, at de ved beboeres udskrivelse fra hospital altid modtager en udskrivningsrapport og plejeforløbsplan. Medarbejderne orienterer sig i dokumenterne for at få viden om, hvilken pleje der skal igangsættes. En medarbejder beskriver, at ofte tager hospitalet telefonisk kontakt til plejehjemmet, før en beboer udskrives. Det er medarbejdernes oplevelse, at denne telefoniske kontakt bidrager til at sikre god viden og forståelse for beboerens indlæggelsesforløb. I forhold til træningsindsatser er det terapeuternes ansvar at sikre opfølgning på dette. Sygeplejersker har ansvar for alle opgaver relateret til medicinen, når en beboer modtages efter en hospitalsudskrivning. Den tværfaglige vidensdeling på plejehjemmet sker løbende og via omsorgssystemet. Der afholdes tværfaglige konferencer med deltagelse af terapeuter, sygeplejersker og beboerens kontaktperson. De tværfaglige møder er dog pt. sat lidt på pause på grund af COVID-19 situationen. Medarbejderne oplever, at der er et meget velfungerende tværfagligt samarbejde med terapeuter og at man altid hurtigt kan få fat på terapeuterne, når der opstår behov for faglig sparring. Ifølge medarbejderne giver det stor tryghed for beboerne, når medarbejderne udviser faglig kompetence, og beboerne kan mærke, at der arbejdes ud fra en fælles og ensartet tilgang.

	Medarbejderne beskriver, at netop det tværfaglige samarbejde bidrager til at udvikle de faglige kompetencer. Den tværfaglige sparring giver gode muligheder for udveksling af erfaringer og idéer til, hvordan komplekse udfordringer kan håndteres. Medarbejderne oplyser, at der ikke arbejdes med et formelt overlap mellem vagter, men at mange af de faste medarbejdere alligevel møder ind i vagten lidt før for at få en kort dialog med kolleger om, hvad de særligt skal have opmærksomhed på. Det har høj prioritet for medarbejderne at få overdraget opgaverne på en god måde imellem de tre vagttag.
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles faglig og reflekteret måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og medindflydelse for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fagligt kendskab til den rehabiliterende tilgang, som indgår som en integreret del i de daglige opgaver.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er meget velfungerende.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne beskriver faktorer, der har betydning for at sikre beboernes tryghed i hverdagen. Medarbejderne italesætter blandt andet fokus på følgende: I arbejdet med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser beskriver medarbejderne observationer og handlinger i relation til forebyggelse af dehydrering, urinvejsinfektioner, fald og tryksår. I beskrivelsen nævner medarbejderne fokus på let adgang til drikkevarer, motivation til rigeligt væskeindtag, hyppige bleskift, faste toilettider, fokus på korrekt ernæring/kosttype samt brugen af de rigtige hjælpemidler. Den sundhedsfremmende og forebyggende tilgang tager altid udgangspunkt i beboernes individuelle udfordringer og særlige behov. Medarbejderne beskriver, at der særligt efter en hospitalsudskrivning kan være behov for målrettede og forebyggende indsatser. Der arbejdes med TOBS. Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med udlevering af dispenseret medicin.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der sikrer beboernes tryghed i hverdagen.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne har faglig forståelse for indsatser relateret til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne beskriver, at det igennem en god planlægning og løbende dialog mellem medarbejderne sikres, at plejen kan udføres hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Medarbejderne beskriver, at der er lavet aftaler med pårørende om, at de bedes undgå telefonisk henvendelse til plejehjemmet om formiddagen, hvor plejepersonalet er optaget af gøremål i boligerne. De pårørende er blevet forsikret om, at de altid kan stole på, at hvis der er vigtige informationer, vil de blive kontaktet. Dagens opgaver fordeles ud fra en faglig vurdering af beboernes kompleksitet og medarbejdernes faglige kompetencer. Derudover fordeles opgaverne efter kontaktpersonsordningen i videst muligt omfang. En medarbejder beskriver, at nogle beboere ikke magter at møde mange forskellige medarbejdere, og at man i planlægningen derfor tager særlige hensyn her til. Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til observerede ændringer i beboernes helbreds-mæssige tilstand. Medarbejderne beskriver, at deres handlinger er afstemt efter deres uddannelsesniveau. Medarbejderne beskriver eksempler på udførelse af TOBS, sparring med kollega om de observationer, der gøres, eller en eventuel kontakt til beboerens læge.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet. Der opleves gode sparringsmuligheder, hvis der opstår tvivl om en dokumentationsopgave. Afdelingsleder er superbruger på omsorgssystemet og ofte den person, medarbejderne først retter henvendelse til. Medarbejderne beskriver, at der er indarbejdet gode rutiner om at sikre løbende dokumentation, da alle medarbejdere har adgang til en tablet, og således kan udføre dokumentationen, mens de er hos beboerne. Pt. er denne rutine dog ændret på grund af COVID-19 situationen.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Omkring instrukser anvender medarbejderne VAR-system, og de har adgang til retningslinjer på kommunens intranet, og der er ligeledes tilgængelige fysiske mapper.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og at disse anvendes som arbejdsredskaber i den daglige praksis.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at det primært er kontaktpersonens ansvar at sikre udarbejdelse af besøgsplanen. Der er fokus på, at besøgsplanen løbende ajourføres ved ændringer i beboernes behov for pleje og omsorg. Medarbejderne beskriver bevidsthed om, at udarbejdelse af besøgsplanen for nye beboere skal ske i løbet af de første 14 dage efter indflytning, og at den herefter løbende justeres, eftersom man får større kendskab til beboernes individuelle behov, ønsker og vaner. I den daglige praksis er det primært afløsere og vikarer, der orienterer sig i besøgsplanen. Det faste personale anvender besøgsplanen, når de skal udføre pleje og omsorg for beboere, de ikke kender så godt.

	Medarbejderne italesætter, at på grund af plejehjemmets størrelse har det faste personale som regel et godt og indgående kendskab til alle beboere.
Handlingsanvisninger	Plejehjemmets sygeplejersker har ansvar for udarbejdelse af handlingsanvisninger på ydelser relateret til Sundhedsloven. Medarbejderne beskriver, hvordan de søger informationer i handlingsanvisninger, før en sygeplejeopgave skal udføres. Det er medarbejdernes erfaring, at kvaliteten i handlingsanvisningerne er meget tilfredsstillende, og at de får de oplysninger, de har brug for. I arbejdet med handlingsanvisninger sker der faglig sparring mellem sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter. Medarbejderne finder dialogen meget udbytterig, idet den faglige sparring bidrager til at finde gode løsninger til handlingsindsatser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.	

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Under tilsynet bemærker den tilsynsførende, at flere arbejdsgange og indsatser er ændret på grund af COVID-19 situationen. Tilsynet bemærker eksempelvis dette i forhold til dokumentationen, tilbud om aktiviteter, afholdelse af måltider og mødefora. Under gruppeinterviewet reflekterer medarbejderne over, hvordan plejehjemmet på et givent tidspunkt skal komme tilbage til en normal hverdag og få reetableret de forskellige arbejdsgange og aktiviteter. Herunder reflekteres der over de særlige opmærksomhedspunkter, som plejehjemmet skal have for øje i genåbningsprocessen. Medarbejderne italesætter fokus på faglig dialog, gradvis genoplukning, fortsat fokus på hygiejnen og ikke mindst at være bevidst om at have høj faglighed i leveringen af kerneydelser.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig forståelse for betydningen af, at plejehjemmet vender tilbage til en normal hverdagspraksis for såvel beboere som medarbejdere.	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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 2021" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsætterne. 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 strukturet 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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager på plejehjemmet.

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	
1 - Særdeles tilfredsstillende	• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. • Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
2 - Meget tilfredsstillende	• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. • Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
3 - Tilfredsstillende	• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. • Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
4 - Mindre tilfredsstillende	• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe. • Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
5 - Ikke tilfredsstillende	• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. • Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdomsområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Der er ingen tilføjelser eller kommentarer.

Tak for en god og lærerig dag

Med venlig hilsen

Helle Røssel
Forstander
Deborah Centret



OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.