

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Louise Mariehjemmet

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Oktober 2017

# 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	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Louise Mariehjemmet, Svenskelejren 1, 2700 Brønshøj
<b>Leder</b>
Sussie Lysholm
<b>Antal boliger</b>
39 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 9. oktober 2017
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 sygeplejerske og 1 ufaglært medarbejder)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Konsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Louise Mariehjemmet.

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

### *Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi*

Tilsynets vurdering skal ses på baggrund af, at det anerkendes, at der er et kvalitetsarbejde på plejecentret, idet der dog mangler nogle forhold for, at det er tilstrækkeligt og tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, ligesom der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen. Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

I forhold til observationsstudiet af personlige pleje er det tilsynets vurdering, at medarbejderen kommunikerer i en venlig og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen sikrer beboerens medindflydelse og arbejder generelt ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen i højere grad kan medinddrage beboerens ressourcer, hvad angår mundpleje.

Medarbejderen har godt kendskab til, hvilken pleje der skal udføres hos beboeren og arbejder systematisk og målrettet. Samtidig er det tilsynets vurdering, at medarbejderen bør være bevidst om sit lidt høje tempo i udførelsen af opgaverne samt være bevidst om tiltaleformen i forhold til beboeren. Tilsynet vurderer, at beboeren får den hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, som der er behov for.

Tilsynet vurderer, at beboerne i nogen grad bruger plejecentrets fællesarealer til indtagelse af måltider og socialt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at plejecentret har et udviklingspotentiale i forhold til at skabe nogle rammer, der i endnu højere grad indbyder til dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.

Det er overordnet tilsynets vurdering, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag præget af tryghed. Beboerne får overvejende den hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten i indsatserne.

En beboer fremstår meget trist og giver udtryk for mistrivsel og ensomhed. Det er tilsynets vurdering, at der bør ske en drøftelse af beboerens helhedssituation og hurtigst muligt derefter implementering af indsatser relateret hertil. Tilsynet vurderer, at beboeren formentlig ligeledes har behov for målrettet psykisk pleje og omsorg. Tilsynet bemærker, at der for ugen før er foregået faglig drøftelse i medarbejdergruppen i forhold til observationer omkring ændringerne i beboerens adfærd, men at der endnu ikke er implementeret målrettede indsatser i forhold hertil.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er bevidste om at holde sig i gang, og at de i hverdagen gives muligheden herfor. Beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne. Det er samtidig beboernes oplevelse, at medarbejderne har meget travlt.

Medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet, samt hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, samt at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilbydes i overensstemmelse med den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en oplevelse af, at der er mange forstyrrelser i hverdagen, hvilket kan gå ud over kvaliteten af plejen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger. Medarbejderne arbejder struktureret med dokumentationen, ligesom de har viden om rolle og ansvar i forbindelse hermed. På baggrund af udtalelser fra medarbejder er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt skal sættes fokus på kompetencer- og ansvarsområder i forhold til ufaglærte medarbejdere, således at disse udelukkende varetager opgaver hos beboere, der er i stabile forløb.

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 fortsat er potentiale for at skabe hyggelige rammer, der henvender sig til målgruppen og motiverer til samvær.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes videre med at skabe hyggelige rammer, der henvender sig til målgruppen og motiverer til samvær.
Tilsynet bemærker, at en beboer fremstår meget trist og giver udtryk for mistro og ensomhed.	Tilsynet anbefaler, at der snarest muligt sker en drøftelse af beboerens helhedssituation, og at der implementeres indsatser relateret hertil.
Tilsynet bemærker, at ufaglært medarbejder oplyser, at vedkommende varetager plejeopgaver hos beboere med komplekse behov.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt sættes fokus på kompetencer- og ansvarsområder i forhold til ufaglærte medarbejdere, således at disse udelukkende varetager opgaver hos beboere, der er i stabile forløb. Tilsynet anbefaler, at der til enhver tid arbejdes efter retningslinjer for delegering.
Tilsynet bemærker, at flere beboere italesætter medarbejdernes travlhed.	Tilsynet anbefaler, at det drøftes med medarbejderne, at travlhed ikke italesættes over for beboerne.
Tilsynet bemærker, at sygeplejerske oplever mange forstyrrelser i det daglige arbejde, hvilket opleves at kunne gå ud over kvaliteten af den pleje, der leveres.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres nogle arbejdsgange, der sikrer et mere systematisk og hensigtsmæssigt samarbejde mellem plejemedarbejdere og sygeplejerske med henblik på at forebygge, at sygeplejersken bliver forstyrret i sit arbejde.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplever det som en udfordring, at der ikke er afsat tid til dokumentation.	Tilsynet anbefaler, at der sker faglig refleksion i forhold til medarbejdernes oplevelser af arbejdet med dokumentationsarbejdet.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Ved tilsynet i 2016 fik plejecentret anbefalinger vedrørende brugen af musik fra radioen ved måltidets servering, en konkret beboers trivsel samt at sætte fokus på omgangstonen med beboerne som led i introduktionen af nye medarbejdere.</p> <p>Ifølge leder drøftes det løbende i personalegruppen, hvorvidt det er hensigtsmæssigt at spille musik fra radioen i forskellige situationer. Den generelle holdning er, at der ikke spilles musik under måltidet. Derudover er det op til medarbejderne at vurdere, hvorvidt det skaber hygge at spille rolig lounge-musik eller at lytte til nyheder i radioen.</p> <p>Leder fortæller, at der fortsat er fokus på løbende dialog med den konkrete beboer. Medarbejderne er meget opmærksomme på at drage omsorg for særligt denne beboer med henblik på at sikre beboerens trivsel.</p> <p>I forhold til nye medarbejdere er leder opmærksom på allerede ved den indledende samtale at have dialog om Louise Mariehjemmets kultur og værdisæt. Der tales om det at respektere den enkelte beboer som menneske, og de valg beboeren tager. Omdrejningspunktet er at sætte beboeren i centrum og at lytte til ønsker og behov. Tonen skal altid være respektfuld, og man skal aldrig tale ned til nogen.</p> <p>Introprogrammet handler meget om praktiske ting, men under introen bliver den nye medarbejder koblet på en fast medarbejder, der ligeledes har til opgave at introducere den nye medarbejder til, hvordan tingene gøres på Louise Mariehjemmet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Leder fortæller, at der i kvalitetsarbejdet er særligt fokus på den pædagogiske tilgang i levering af pleje og praktisk hjælp. Leders mål er, at Louise Mariehjemmet bliver Equass-certificeret. Medarbejderne taler med beboerne om, hvad der gør den enkelte beboers dag god, hvad der er vigtigt for vedkommende, og hvad vil beboeren gerne fylde sin dag op med. Leder oplever, at medarbejderne er blevet bedre til at se muligheder frem for begrænsninger, herunder at inddrage beboerne i både tilrettelæggelse og udførelse af plejen. Dette sker blandt andet gennem udarbejdelse af "Min plan". Leder beskriver den nye kvalitetspolitik, der netop er blevet færdig. Både medarbejdere og beboere har været inddraget i udarbejdelsen af denne.</p>

	<p>Dokumentation er ligeledes i fokus, blandt andet i forhold til at få beskrevet hver enkelt beboers livkvalitetsmål. Derudover arbejdes fokuseret med handleplaner med henblik på at skabe kontinuitet i forløbene. Implementeringen af det nye omsorgssystem har præget det daglige arbejde, idet dette har krævet en del tastning og overflytning af data, ligesom medarbejderne har brugt en del energi på at sætte sig ind i systemet. Det har været en lang proces med en del udfordringer, men leder oplever, at medarbejderne er kommet omkring det og er kommet godt med. Plejecentret er desuden kommet på FMK.</p> <p>Leder fortæller, at hun i øvrigt har fokus på efteruddannelse af personale i demens. Husets indretning skal i den forbindelse gøres mere demensvenlig.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Leder fortæller, at en del nattevagter sagde op efter sommerferien. Stillingerne er genbesat, og leder har ikke haft rekrutteringsproblemer.</p> <p>Der har været supervision på tre beboere med demens, idet der nu er anmodet om en re-visitation af en enkelt af de tre beboere. Leder oplever, at de tre beboere har fyldt en del. I den forbindelse har leder fokuseret på at støtte op om medarbejdernes frustration og forsøgt at få flere ressourcer i personalegruppen over dagen. Der har været dialog, handleplaner og undervisning i blomstermodellen.</p> <p>Magtanvendelse har ligeledes været på dagsordenen på temamøder, idet der har været faglige drøftelser omkring, hvordan man kan håndtere en udadrettede adfærd, blandt andet i forhold til beboere med demens.</p> <p>Leder oplever, at medarbejderne er gode til at indberette UTH'er.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet på plejecentret, ligesom der arbejdes målrettet med at opretholde høj kvalitet i opgaveløsningen.	

**Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Leder fortæller, at der pt. arbejdes på en omorganisering af kvalitetsarbejdet på plejecentret. To sygeplejersker bliver sygeplejefaglige ledere, og tre teamkoordinatorer får ansvar for arbejdet med at få strategier, visioner og værdier til at leve i de forskellige teams.</p> <p>Tre sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter samt social- og sundhedshjælpere er ansat på Louise Mariehjemmet. Der er social- og sundhedsassistenter i alle vagtlag. Træning tilbydes af fysioterapeut to gange ugentligt, idet fysioterapeuten ligeledes varetager den vederlagsfri træning af beboerne. Ergoterapeut tilkaldes ved behov.</p> <p>Hvert team har teammøde tre gange ugentligt. Hver onsdag og fredag er der fællesmøde, hvor såvel plejemedarbejdere, som køkken- og rengøringspersonale deltager. Fællesmødet om onsdagen har et fagligt fokus, mens fællesmødet om fredagen har et socialt fokus.</p> <p>Der er overlap mellem dag- og aftenvagter, hvor vigtige informationer fra forrige vagt drøftes. Officielt er der ikke overlap mellem aften- og nattevagter. Dog mødes medarbejderne typisk i sygeplejerummet, hvor der kan ske overdragelse af informationer. Derudover orienterer man sig i dokumentationen.</p> <p>Leder fortæller, at der afholdes beboermøder en gang om måneden. Der tales om stort og småt, og beboerne sætter dagsordenen. Beboerne kan her udtrykke, hvilke aktiviteter de ønsker. I tillæg til beboermøderne er der skriftlige tilfredsundersøgelser to gange årligt.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er meget tilfredsstillende fokus på, hvorledes kvalitetsarbejdet bedst muligt organiseres.

**Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?**

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder ønsker, at tilsynet lægger mærke til stemningen i huset, og hvordan man som udefrakommende bliver modtaget på afdelingerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

**Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	Der hilses venligt godmorgen, og beboeren motiveres til at komme ud af sengen og modtage hjælp til morgenpleje. Medarbejder spørger, om beboeren har sovet godt. Medarbejderen kommunikerer i en venlig og anerkendende tone med beboeren. Tilsynet bemærker dog, at beboeren tiltales "søde" under plejeforløbet.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Medarbejderen informerer og spørger beboeren undervejs i plejeforløbet. Medarbejderen respekterer beboerens valg. Beboeren spørger flere gange medarbejderen, hvad der skal ske. Medarbejder svarer venligt på spørgsmålene og sikrer sig, at beboeren er indforstået med fremgangsmåden.
Rehabilitering	Medarbejder inddrager beboerens ressourcer ved at motivere og guide beboeren undervejs. Beboeren får støtte til de funktioner, hun ikke selv kan varetage. Tilsynet bemærker dog, at medarbejderen gør beboerens tandbørste klar, så beboeren selv kan gå i gang med at børste sine tænder. Tilsynet drøfter efterfølgende med medarbejderen, at beboeren formentligt godt selv vil kunne udføre denne opgave, hvis hun gives den nødvendige tid hertil. Medarbejder erklærer sig enig heri. Beboeren motiveres til selv at tage tøj på, som medarbejderen har lagt frem på sengen. Beboeren klarer dette uden problemer.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderen kommunikerer i en venlig tone til beboeren. Tilsynet vurderer, at medarbejder bør være opmærksom på tiltaleformen. Medarbejderen sikrer beboerens medindflydelse og arbejder generelt ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen i højere grad kan medinddrage beboerens ressourcer, hvad angår mundpleje.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen arbejder systematisk og målrettet. Det fremgår tydeligt, at medarbejderen har kendskab til, hvilken pleje der skal udføres. Tilsynet bemærker, at medarbejderen arbejder i et lidt højt tempo. Beboeren magter på trods af hukommelsesmæssige udfordringer tilsyneladende det lidt hurtige tempo, hvormed plejen leveres. Tilsynet spørger efterfølgende ind til medarbejderens tempo. Medarbejder oplyser til tilsynet, at det er nødvendigt at være lidt hurtigt, da hun har travlt. Medarbejderen er sygeplejerske og har en del sygeplejefaglige opgaver.</p> <p>Medarbejder vurderer, at beboeren kan magte og overskue det tempo, som hun arbejder i. I forhold til beboere med mere komplekse udfordringer, beskriver medarbejderen, at hun ville forholde sig anderledes.</p> <p>Medarbejder beskriver yderligere, at hun som sygeplejerske altid deltager i plejen af beboerne på lige fod med sine kollegaer. Medarbejderen oplever generelt en del afbrydelser i form af mange telefonopkald fra kollegaer i løbet af en arbejdsdag. Medarbejderen har derfor foreslået ændrede arbejdsgange og måder at sikre det tværfaglige samarbejde mellem eksempelvis social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejerskerne. Medarbejder er bevidst om, at hun naturligvis altid skal kontaktes ved akutte opgaver.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderen har godt kendskab til, hvilken pleje der skal udføres hos beboeren og arbejder systematisk og målrettet. Tilsynet vurderer samtidigt, at medarbejderen bør være bevidst om sit lidt høje tempo i udførelsen af opgaverne.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p>Medarbejder reder seng og ordner praktiske opgaver i boligen, mens beboeren klarer dele af øvre hygiejne selv.</p> <p>Medarbejderen laver morgenmad til beboeren og serverer denne på en bakke i boligen, som beboeren plejer at få det.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerens bolig er ryddelig og renholdt.</p>
Personlig pleje	<p>Beboeren får hjælp til nedre hygiejne og tilbydes at sidde foran håndvask for at udføre øvre personlig pleje. Medarbejderen støtter beboeren i det omfang, der er behov.</p> <p>Medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre god håndhygiejne ved brug af handsker og håndsprit.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboeren får den hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, som der er behov for.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	I morgentimerne er en del beboere samlet i stueetagens fællesstue. Der serveres buffet, og tilsynet bemærker positivt en beboer, der laver sig en lille tallerken, som hun selv bringer hen til et bord ved hjælp af sin rollator.

	<p>Beboere, der har behov, støttes til anretning og/eller indtagelse af morgenmaden. Der spilles ret høj radio med moderne popmusik, hvilket bidrager til, at en lidt hektisk stemning præger rummet.</p> <p>På de øvrige to afdelinger er der kun enkelte beboere, der opholder sig på fællesarealerne. Dette skyldes formentlig, at beboerne sidder på en anden etage eller i egen bolig og spiser morgenmad.</p> <p>Om formiddagen observerer tilsynet, at 7-8 beboere opholder sig i et fællesrum. Beboerne sidder lidt spredt mellem hinanden. Der observeres ikke dialog mellem beboerne. Tilsynet bemærker, at beboerne enten er færdige med at indtage deres måltid eller midt i dette. Tilsynet bemærker samtidig, at alle beboerne sidder og småsover. Der er ikke umiddelbart medarbejdere omkring disse beboere på observationstidspunktet.</p>
Sociale aktiviteter	<p>En beboer fortæller, at der er fødselsdag i dag, som skal fejres med kaffe og kage. Disse arrangementer plejer, ifølge beboeren, at være hyggelige. Beboer fortæller samtidig, at man på sin fødselsdag får lov at bestemme dagens menu.</p> <p>Om formiddagen er der arrangeret fællessang, mens der om eftermiddagen er hygge på egen afdeling med eftermiddagskaffe. Om aftenen er der ligeledes kaffe og hygge mellem kl. 19-21.</p> <p>I løbet af formiddagen observeres ikke umiddelbart sociale aktiviteter eller socialt samvær mellem medarbejdere og beboere ud over aktiviteter, der er målrettet morgenpleje og morgenmåltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker, at fællesarealerne fremtræder lidt forskelligt, idet der nogle steder er sparsomt indrettet, mens der andre steder er placeret nogle planter og et par stole, der indbyder til at sætte sig og tage et lille hvil. Tilsynet bemærker dog, at nogle af planterne fremstår visne. På flere gangarealer er der placeret en del hjælpemidler, såsom lift og transportkørestol. Ved siden af kørestolen ligger en specialpude lidt tilfældigt på gulvet. Et andet sted står et stativ med vasketøjspose og skraldespand. Tilsynet observerer, at halvdelen af et gardin har sluppet gardinstangen. På anden etage bemærker tilsynet positivt, at der står træningsfaciliteter, som beboerne kan benytte.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne i nogen grad bruger plejecentrets fællesarealer til indtagelse af måltider og socialt samvær. Det er samtidig tilsynets vurdering, at plejecentret har et udviklingspotentiale i forhold til at skabe nogle rammer, der i endnu højere grad indbyder til dialog og hyggeligt samvær mellem beboerne indbyrdes og mellem beboere og medarbejdere.	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne er generelt glade for at bo på plejecentret, idet de oplever, at der er opbakning til at leve det liv, de ønsker. En beboer beskriver, at hun er glad for sin lejlighed, og at personalet er utroligt søde alle sammen.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun keder sig på plejecentret, da det er hendes oplevelse, at der ikke sker noget. Hver morgen spørger beboer medarbejderne om, hvilke aktiviteter der er planlagt den pågældende dag. Ifølge beboer kunne medarbejderen ikke give svar på spørgsmålet på tilsynsdagen. Tilsynet er opmærksom på, at beboer kan have glemt informationen.</p>

	<p>Tilsynet bemærker, at beboer virker meget trist under hele interviewet. Beboer giver udtryk for en følelse af ensomhed, fortæller dog, at hun netop har været med på en køretur, hvilket var en god oplevelse. Yderligere fortæller beboer om socialt samvær med to andre medbeboere, som hun sætter stor pris på. Under interviewet vender beboeren flere gange tilbage til, at hun kedder sig og føler sig ensom. Beboer fortæller, at det specielt er i weekenderne, at der ikke er noget at foretage sig.</p> <p>En beboer udtrykker, at hun ikke trives på plejecentret, beboeren kan ikke rigtig beskrive årsagen til dette.</p>
Selvbestemmelse	<p>Flere beboere fortæller, at de deltager på såkaldte "Beboerrådsmøder", hvor man kan tilkendegive sine meninger. En beboer oplever, at medarbejderne er meget hjælpsomme, og de forsøger så vidt muligt at imødekomme ønsker og behov, hvis man giver udtryk herfor. Anden beboer udtrykker, at hun i nogen grad oplever at bestemme over eget liv. Beboeren kan ikke redegøre nærmere herfor.</p> <p>Beboerne er ikke umiddelbart bekendte med klippekortsordningen.</p>
Tryghed	Beboerne giver udtryk for, at hjælpen bidrager til en tryk hverdag.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet oplever livskvalitet, selvbestemmelse og en hverdag præget af tryghed.</p> <p>Tilsynet vurderer dog, at en beboer fremstår meget trist og giver udtryk for mistrivsel og ensomhed.</p>	

## Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever, at den tildelte indsats svarer til deres behov og er tilfredse med hjælpen. En beboer oplever, at ventetiden kan være lidt langt, når hun tilkalder hjælp. Beboer får at vide, at der mangler personale, hvorfor medarbejderne har meget travlt og skal nå meget. Beboerne giver udtryk for, at de ved, hvor de skal henvende sig, hvis der er noget, de er utilfredse med.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne giver udtryk for, at de modtager den aftalte hjælp til rengøring og andre praktiske opgaver.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboernes boliger fremstår rengjorte og ryddelige. En beboers rollator trænger til rengøring. Det samme er tilfældet for en rollator, som tilsynet bemærker under rundgang på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet observerer, at en beboer formentlig kan have behov for yderligere støtte til praktiske opgaver i boligen. Beboerens bolig virker lidt rodet, og en plante på bordet ved beboerens foretrukne siddeplads er visnet.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje.</p> <p>En beboer beskriver blandt andet, at hjælpen til det ugentlige bad tilbydes på en behagelig og god måde. Beboeren beskriver, at hun selv klarer alle opgaver relateret til personlig pleje. Medarbejder bekræfter dette, men oplyser samtidig, at der i sidste uge foregik tværfaglig refleksion i forhold til, at der er observeret ændret adfærd hos beboeren. Det er blevet drøftet, at beboeren har virket mere trist gennem den seneste tid, og at beboeren er begyndt at vise større interesse og behov for socialt samvær. Ifølge medarbejder er det blevet italesat, at beboeren måske skal have mere støtte til praktiske opgaver og eventuelt personlig pleje. Medarbejder bekræfter, at der endnu ikke er igangsat indsatser/handlinger i forhold til de observerede ændringer hos beboeren. Under gruppeinterview med medarbejderne gør tilsynet opmærksom på, at en drøftelse af beboerens helhedssituation og implementering af indsatser relateret hertil bør ske snarest.</p>

Kontinuitet i plejen	Tilsynet bemærker, at det er forskelligt, hvorvidt beboerne oplever kontinuitet i hjælpen. To beboere giver udtryk for, at det er nogenlunde de samme medarbejdere, der kommer i boligen. To andre beboere mener, at der kommer mange forskellige hjælpere. En beboer oplever ikke, at hun kender dem alle så godt. En anden beboer giver udtryk for, at det er svært at lære navne at kende, når medarbejderne ikke går med navneskilt.
----------------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet set får den hjælp til praktisk støtte og personlig pleje, som de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten i indsatserne.

I forhold til en konkret beboer er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har viden om ændringer i beboerens tilstand, men at der endnu ikke er implementeret konkrete indsatser til afhjælpning heraf. Tilsynet vurderer, at der snarest bør ske en drøftelse af beboerens helhedssituation, og derefter implementering af indsatser relateret hertil. Det er tilsynets vurdering, at drøftelser omkring beboerens helhedssituation også bør indeholde faglig vurdering af beboerens behov for målrettet psykisk pleje og omsorg.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne oplever, at de gives muligheden for at anvende egne ressourcer. En beboer fortæller, at hun går til gymnastik hver uge, idet hun samtidig pointerer, at hun godt er klar over, at det ikke er godt at sidde for meget. Derfor går hun ligeledes små ture med sin rollator. En anden beboer fortæller, at hun træner sine arme. Dette gør hun blandt andet ved hjælp af klude og tennisekast. To beboere giver udtryk for, at de gør mest muligt selv, hvad den personlige pleje angår. En beboer udtrykker med et smil, at han gør så lidt som muligt.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er bevidste om at holde sig i gang, og at de i hverdagen gives muligheden herfor.

### Mål 4: Kontakt med medarbejderne

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever respektfuld og anerkendende kommunikation med medarbejderne. Tre beboere giver udtryk for, at de godt kan mærke, at medarbejderne har travlt og kan virke stressede. En beboer fortæller, at hun nogle gange spørger medarbejderen, om vedkommende har en dårlig dag. Beboer er meget bevidst om, at hun ikke efterspørger medarbejdernes hjælp, uden at det er nødvendigt, da der er travlhed på afdelingen.  En anden beboer beskriver, at medarbejderne om morgenen kun kommer for at aflevere morgenbakken. Beboeren oplever ikke, at der er tid til dialog. Tilsynet observerer, at beboeren virker meget trist, og at beboeren flere gange efterspørger mere kontakt til medarbejderne i hverdagen. Beboeren gentager, at hun føler sig ensom og henviser til, at hun læser artikler i avisen om ældres ensomhed.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog med medarbejderne. Det er samtidig beboernes oplevelse, at medarbejderne har meget travlt.

Tilsynet vurderer, at en konkret beboer ikke oplever trivsel i hverdagen. (Jf. beskrivelserne og vurderingen under mål 2.)

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>Flere beboere har vanskeligt ved at svare på spørgsmål vedrørende overgange og samarbejde. En beboer fortæller, at hun ikke har oplevet overgange.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun var indlagt i et par dage umiddelbart efter, at hun var flyttet ind på plejecentret. Beboer oplevede ikke problemer i den forbindelse. Beboeren mener, at personalet på en god måde fik sørget for indlæggelsen, og også at hun blev godt taget imod ved udskrivelsen til plejecentret igen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun blev taget godt imod ved indflytningen, idet hun blandt andet blev budt velkommen med blomster. Beboer kan ikke rigtig huske de øvrige omstændigheder.</p>
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet blandt andet er på korrekt udarbejdelse af dokumentation, herunder handleplaner og indsatsområder. Der er fokus på værdien i, at alle taler samme sprog omkring handleplaner.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på at levere den bedst mulige pleje og omsorg til beboere med demens, og i den forbindelse har der blandt andet været afholdt undervisning i magtanvendelse. Medarbejderne fortæller, at der har været supervision af tre beboere.</p> <p>Et emne, der ligeledes optager medarbejderne, er den omorganisering, som plejecentret står over for. Medarbejder fortæller, at formålet med omorganiseringen er at højne og sikre det sundhedsfaglige niveau. Medarbejder beskriver, at hun er blevet udpeget til at være sundhedsfaglig leder, og hendes rolle bliver løbende at sparre med medarbejderne samt at skabe refleksion og læring. Både fagfagligt og socialpædagogisk.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at den gode dialog blandt andet skabes gennem et ordentligt toneleje. Medarbejderne beskriver en beboer, der indimellem taler mindre pænt til personalet. Her handler det om at finde baggrunden for, at der bliver talt, som der gør. Det handler om god og konstruktiv dialog, herunder at tale om, hvordan samarbejdet mellem beboer og medarbejder kan blive godt. Ud over dialog handler en respektfuld kommunikation og omgangsform om kropssprog, ordentlighed og værdighed.</p>

	På onsdagsmødet tales der fx om værdig dialog og empati. Gennem eksemplificering bliver de vigtige begreber konkrete og håndgribelige - og nemmere at omsætte til praksis.
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse kommer blandt andet til udtryk gennem forventningssamtaler med beboerne, når de flytter ind. Her tales om beboernes tidligere liv, livskvalitet, ønsker, behov og vaner. Døgnrytmeplanen udarbejdes i "jeg-form", således at man får indtryk af, at det er beboeren, der taler. Handleplaner udarbejdes i samarbejde med beboerne. Selvbestemmelse og medindflydelse er desuden løbende at tale med og lytte til beboerne. Beboerne skal have indflydelse på og være indforståede med de indsatser, der sættes i gang. Medarbejderne skal altid respektere beboernes ønsker.</p> <p>Klippekortet bruges til aktiviteter ud over det sædvanlige. Medarbejderne oplever, at der er tid til at bruge klip sammen med beboerne. Dagen planlægges om morgenen, og er man mange på arbejde, aftales det, at der er en medarbejder, der går fra til at lave klippekortsaktiviteter.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne oplever, at der er stort fokus på rehabilitering i hverdagen. Den rehabiliterende tilgang sikres blandt andet i udarbejdelsen af dokumentationen, hvor der indledes med beskrivelser af, hvilke opgaver beboer selv kan varetage.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering i forbindelse med den personlige pleje, fx tandbørstning og vask med vaskeklud.</p> <p>I forhold til måltidet serveres maden i skåle og på fade. Beboerne forsyner sig selv og byder hinanden. De beboere, der har behov, støttes og guides til anretning og indtagelse.</p> <p>Beboerne har mulighed for at træne med en fysioterapeut to gange ugentligt. Træningen varetages i et tæt samarbejde mellem plejemedarbejdere, fysio- og ergoterapeut. Der tales således om, hvordan plejemedarbejderne kan understøtte beboernes træning i forbindelse med den daglige pleje og praktiske hjælp.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes selvbestemmelsesret, og at pleje, omsorg og praktisk hjælp tilbydes i overensstemmelse med den rehabiliterende tilgang.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Ifølge medarbejderne er synlighed, nærvær og tillid afgørende i forhold til at sikre beboernes tryghed. Tryghed for beboerne er ligeledes at støtte og guide, ligesom det at give udtryk for, at man lytter til ønsker og behov, kan være tryghedsskabende for beboerne.</p> <p>I forhold til sikkerhed beskriver medarbejderne faldforebyggelse, opmærksomhed på forebyggelse af urinvejsinfektioner, observation af ændringer i adfærd og tidlige symptomer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at plejen er tilrettelagt således, at der er et team omkring hver enkelt beboer. Man er således gået væk fra at arbejde med kontaktpersonsordningen. Medarbejderne er af den opfattelse, at den nye ordning fungerer godt.</p> <p>Tilsynet får oplyst af ufaglært medarbejder, at hun ligeledes varetager plejen hos komplekse beboere. Medarbejderen giver udtryk for, at hun gerne vil oplæres i flere opgaver, som hun selvstændigt kan varetage, idet hun er meget videbegærlig og gerne vil lære og udvikle sig. Tilsynet har en faglig dialog med medarbejder om, at hun skal være bevidst om eget kompetence- og ansvarsområde som ufaglært, og at der således er opgaver, som hun ikke må varetage, mens hun endnu er ufaglært.</p> <p>Sygeplejerske fortæller, at hun har svært ved at få ro til at udføre sine opgaver, idet hun oplever mange forstyrrelser i løbet af en dag. Det går ud over hendes nærvær med beboerne, når telefonen hele tiden ringer. Sygeplejerske tilkendegiver samtidig, at det er positivt, at så mange af de øvrige medarbejdere ønsker faglig sparring, da dette er et udtryk for, at medarbejderne ønsker at levere pleje og praktisk hjælp af højest muligt faglig kvalitet. Ufaglært medarbejder oplever ikke den samme grad af forstyrrelser.</p> <p>Begge medarbejdere kan redegøre for arbejdsgangene for tilbagemelding ved ændringer i hjælpen og beboerens tilstand.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Sygeplejerske fortæller, at der ikke er afsat tid til dokumentation. Sygeplejerske noterer løbende på en notesblok, hvorefter hun indfører informationerne i dokumentationen. Såfremt hun ikke når at dokumentere, overleveres informationerne mundtligt, og der dokumenteres på et senere tidspunkt. Det kan i en travl hverdag være presset at nå at dokumentere, og der kan være behov for at blive lidt længere. Medarbejderne dokumenterer på computer ved elevator, hvilket giver anledning til mange forstyrrelser, da synlighed opfattes som tilgængelighed.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>I sygeplejerummet ligger instrukser og vejledninger i en mappe. Der anvendes ikke PPS. Medarbejderne beskriver, at vejledningerne blandt andet bruges i forbindelse med at oplære nyt personale.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. I den forbindelse er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en oplevelse af, at der er mange forstyrrelser i hverdagen, hvilket kan gå ud over kvaliteten af plejen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.</p> <p>På baggrund af udtalelser fra medarbejder er det tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt skal sættes fokus på kompetencer- og ansvarsområder i forhold til ufaglærte medarbejdere, således at disse udelukkende varetager opgaver hos beboere, der er i stabile forløb. Tilsynet gør opmærksom på, at der på tilsynstidspunktet ikke observeres situationer, hvor medarbejdere varetager opgaver, de ikke er uddannet til eller har de nødvendige kompetencer til at kunne håndtere.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Døgnrytmeplanen udarbejdes af teamet sammen med beboeren og eventuelt pårørende. Teamet har ansvaret for at dokumentere i døgnrytmeplanen gennem hele døgnnet.</p> <p>Hver tredje måned som minimum skal døgnrytmeplanen revideres. Opfølgingsdatoen noteres.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejecentrets medarbejdere arbejder struktureret med dokumentationen, ligesom de har viden om roller og ansvar i forbindelse hermed.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

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

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 5.1 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 2017" 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.

## 5.2 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.

## 5.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

## 5.4 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 mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". 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:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

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

Tak for tilsynsrapporten.

Jeg har følgende rettelser og opklarende information.

I afsnittet 2,1

I skriver at der er foregået en faglig drøftelse for en uge siden. Drøftelsen var om torsdagen, hvor i besøger os om mandagen. Dette er 4 dage. Jeg er enig at der skal igangsættes målrettet handling, men der er ikke gået en uge.

I formalia afsnittet skiver i der er interviewet 2 medarbejdere, det skal rettes til en sygeplejerske og en ufaglært medarbejder. I har skrevet sosuhjælper.

Til øvrig rapport har jeg kun at tilføje, at jeg har igangsat alle anbefalinger, og flere af jeres anbefalinger allerede var igangsat inden tilsynet 9/10-17.

Mange hilsner fra

**Sussie Lysholm**

Forstander

# BILAG - FORMEL HØRING

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

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

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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

