



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Center for Rehabilitering og Akutpleje  
Bystævneparken

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	7
3.	DATAGRUNDLAG .....	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	8
3.2	GENNEMGANG AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION INKL. MEDICIN.....	9
3.3	OBSERVATION AF MEDICIN .....	12
3.4	OBSERVATIONSSTUDIER .....	14
3.5	BORGERINTERVIEW .....	18
3.6	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	26
4.1	FORMÅL .....	26
4.2	METODE .....	26
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	27
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	28
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	29

## 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 er indsamlet under tilsynet gennem lederinterview, observationsstudier, gennemgang af dokumentationen, observationer i forhold til medicinområdet og sygeplejeopgaver derudover, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne.

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.

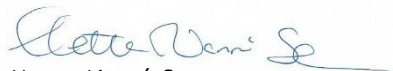
Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

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](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om centret og tilsynet
Navn og Adresse: Center for Rehabilitering og Akutpleje - Bystævneparken, Bystævneparken 17-18, 2700 Brønshøj
Leder: Jens Jørgen Lemvig
Antal boliger: 76 pladser (herunder både Sundheds- og omsorgsforvaltning og Socialforvaltning)
Dato for tilsynsbesøg: Den 31. oktober og den 8. november (1 observationsstudie) 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med centrets ledergruppe og udviklingssygeplejersker.</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer ift. til medicinområdet og sygeplejeopgaver</li><li>• Interviews af otte borgere</li><li>• Gruppeinterview med medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejerske, to terapeuter).</li></ul>
Tilsynsførende: Andreas Bertelsen, Manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske Mette Norré Sørensen Senior, Senior Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Center for Rehabilitering og Akutpleje Bystævneparken. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### Tilfredsstillende

##### Interview med ledelse:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for et systematisk kvalitetsarbejde, men at der fortsat er konstateret mangler inden for både dokumentation, medicin og kommunikation ved dette års tilsyn.

##### Gennemgang af den sundhedsfaglige dokumentation inkl. medicin:

Tilsynet vurderer, at der generelt foreligger ajourførte funktionsevnetilstande, men at der er enkelte mangler i forhold til tre af borgerne. Det er tilsynets vurdering, at handlingsanvisningen for "personlig støtte og pleje" generelt indeholder handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som borgerne modtager, men at hjælpen til bad er mindre handlevejledende beskrevet. Det vurderes samtidig, at beskrivelserne i flere tilfælde bør ajourføres for natten, og at der i et tilfælde ikke er sammenhæng med beskrivelsen af plejen i handlingsanvisningen for "koordinering".

Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget relevante beskrivelser af genoptrænings- og rehabiliteringsforløbet med angivelse af borgernære mål. Samtidig vurderes det, at der for en borger mangler beskrivelser af træningen med plejepersonalet. Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget dokumentation af borgernes træningsaftaler, og at der ligeledes ses dokumentation af træningens effekt. Det vurderes, at der er dokumenteret relevant udarbejdelse af Barthel-test og PSFS.

For tre borgere er det tilsynets vurdering, at der mangler stillingtagen til enkelte helbredstilstande, og at der hos to borgere ikke er tydelig sammenhæng mellem helbredstilstande og den medicinske behandling. Samtidig vurderes det, at der er udarbejdet relevante handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, og at disse generelt indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatsen, fraset indsatsen til vægtmåling. Det vurderes herudover, at medicinskemaet er udfyldt efter gældende retningslinjer.

##### Observation af medicin:

Tilsynet vurderer, at medicinen generelt opbevares på en systematisk og korrekt måde, men at der i et tilfælde observeres, at seponeret pn medicin ikke er adskilt fra aktuel medicin.

Ydermere vurderer tilsynet, at der hos en borger ikke er overensstemmelse i "Antal enheder dispenseret i doseringsæske" og "antallet af tabletter i doseringsæsken", idet det ses, at to tabletter er dispenseret i medicinrummet kl. 12 og ikke kl. 17.

Det er tilsynets vurdering, at "anden medicin" opbevares og håndteres efter gældende retningslinjer, men hos en borger ses der enkelte mangler i kvitteringen for medicinadministration i CURA. Endelig er det tilsynets vurdering, at der er overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger og de leverede sygeplejeydelser.

##### Observationsstudier:

På baggrund af to observationsstudier af en plejesituation og et af en borgers træning er det tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, og at de har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at der i observationsstudierne sker særdeles tilfredsstillende organisering af indsatserne, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Herudover er det tilsynets vurdering, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres korrekt, men at medarbejderen ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer. Dette skyldes, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, herunder ikke ifører sig plasticforklæde samt ikke udfører korrekt håndhygiejne efter handskeskift, hvor det i det andet observationsstudie vurderes, at der bør skiftes handsker oftere og sikres, at overflader ikke kontamineres.

### **Borgerinterview:**

Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med opholdet på centret. Hertil vurderes, at borgerne generelt oplever at have selvbestemmelse, men at en borger har oplevet, at medarbejderne tog lidt over i starten, men dette er forbedret, efter at borgeren selv italesatte det.

Det vurderes, at borgerne generelt italesætter gode og tilstrækkelige forhold, hvor de tilkendegiver, at de modtager den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Samtidig vurderes det, at borgerne aktivt motiveres til at anvende deres egne ressourcer i hverdagen ud fra et rehabiliterende sigte. Borgerne oplever, at medicinen udleveres rettidigt, at aftaler overholdes, samt at der generelt opleves kontinuitet fra pleje- og terapeutgruppen. Samtidig vurderes det dog, at to borgere har enkelte og mindre bemærkninger til hjælpen, og at enkelte borgere efterspørger mere grundig information.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt optræder med en venlig, imødekommende og respektfuld adfærd i dagligdagen, men at en borger beskriver enkelte eksempler, hvor borgeren oplever en mindre hensigtsmæssig kommunikation. Herudover vurderer tilsynet, at borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres privatliv og personlige grænser.

I forbindelse med overgange til centret er det tilsynets vurdering, at borgerne generelt har positive oplevelser, hvor de følte sig taget godt imod. Det er tilsynets vurdering, at borgerne udtrykker tilfredshed i forhold til det tværfaglige samarbejde mellem faggrupperne, hvor de oplever, at der bliver fulgt tilfredsstillende op på borgernes forløb, samt at der er styr på det praktiske i forbindelse med overgangene.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne generelt oplever at have et overordnet kendskab til deres mål og plan. Herunder, at der i alle boliger er opsat tavler, der anvendes individuelt, og som understøtter borgerne i at have et overblik over aftaler og overordnede mål for opholdet.

### **Gruppeinterview af medarbejdere:**

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på centret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der kan sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for arbejdet med at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og hvorledes plejen udføres ud fra et personcentreret og rehabiliterende sigte. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe kontinuitet og sikre den rette pleje og støtte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne, og at medarbejderne redegør særdeles tilfredsstillende for retningslinjer i relation til medicinhåndtering, hygiejniske principper samt arbejdet med utilsigtede hændelser.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejds-gange ved planlægning af plejen, terapeutopgaverne og dokumentationsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger.

Medarbejderne kan ligeledes redegøre for arbejdet med handlingsanvisningerne samt anvendelsen i hverdagen. Dog er det medarbejdernes opfattelse, at der skal rettes et øget fokus på, at handlingsanvisningerne optimeres og anvendes mere ensartet i praksis.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på Center for Rehabilitering og Akutpleje Bystævneparken:

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at dokumentationen har mangler i forhold til at sikre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At den hjælp, støtte og træning, som borgerne modtager, i alle tilfælde er tydeligt og handlevejledende beskrevet, herunder også hjælpen til bad, vægtmålinger og træning ved plejen.</li> <li>- Ajourføring af beskrivelserne for natten.</li> <li>- At der tages stilling til samtlige tilstande, og at der i forhold til helbredstilstande er sammenhæng til den medicinske behandling.</li> </ul> <p>Herudover bemærker tilsynet, at medarbejderne beskriver et behov for at rette et øget fokus på, at handlingsanvisningerne anvendes mere ensartet i praksis.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen i indsatsen på dokumentationsområdet sætter fokus på at sikre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- At der foretages tydelige og handlevejledende beskrivelser af den indsats, som den enkelte borger modtager, samt at oplysningerne for hele døgnet er ajourførte.</li> <li>- At der tages stilling til samtlige tilstande, og at der sikres sammenhæng mellem helbredstilstande og den medicinske behandling.</li> </ul> <p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et øget fokus på, at handlingsanvisningerne anvendes mere kontinuerligt og ensartet i praksis.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at der hos en borger ikke er overensstemmelse i antal tabletter i doseringsæske og antal tabletter på skema, og at der i et tilfælde ikke er adskilt seponeret pn medicin fra aktuell medicin.</p> <p>Herudover bemærkes det, at der hos en borger ses enkelte mangler i kvitteringen for medicinadministration i CURA.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder det målrettede arbejde med medicinområdet, så det sikres, at gældende retningslinjer følges.</p> <p>Hertil anbefaler tilsynet en skærpet opmærksomhed på at sikre, at medarbejderne foretager eftertælling af den dispenserede medicin som en del af egenkontrollen.</p>
<p>Tilsynet bemærker ifm. observation af en plejesituation, at medarbejderen ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, idet medarbejderen ikke ifører sig plasticforklæde samt ikke udfører korrekt håndhygiejne efter handskeskift. Dertil at der i andet observation af plejesituation bør skiftes handsker oftere og sikres, at overflader ikke kontamineres.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne følger gældende hygiejniske retningslinjer, herunder at der anvendes engangsforklæde under den tætte personlige pleje samt at der foretages korrekt håndhygiejne.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en borger har oplevet, at medarbejderne tog lidt over i starten, men dette er forbedret, efter at borgeren selv italesatte det.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen som en del af refleksionen med medarbejderne sætter fokus på, hvordan der kontinuerligt arbejdes med at sikre borgernes oplevelse af selvbestemmelse og medinddragelse.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to borgere har enkelte og mindre bemærkninger til hjælpen, og at enkelte borgere efterspørger mere grundig information.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det sikres, at hjælpen til borgerne tilpasses den enkelte borgers ønsker og behov, samt at informationen til borgerne følges op og udbygges ved behov for dette.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en borger fortæller om enkelte eksempler, hvor borgeren oplevede en mindre hensigtsmæssig kommunikation.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder et fokus på en anerkendende og værdig kommunikation over for borgerne.</p>

## 3. DATAGRUNDLAG

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

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog centret anbefalinger i forhold til dokumentation, medicin, medarbejdernes professionelle adfærd, anvendelse af tavlerne i boligerne og arbejdet med de utilsigtede hændelser.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det eksisterende kvalitetsteam er udvidet, så der nu også arbejdes målrettet med dokumentationen. Hertil beskrives det, at der er udarbejdet tjeklister inden for en række områder, som eksempelvis ved modtagelse af borgere og udskrivning. Ledelsen fortæller, at tjeklisterne er afprøvet i afdelingerne, tilpasset, og nu er klar til at blive implementeret.</p> <p>Herudover beskrives det, at der til tavlemøderne er fokus på borgerforløbet, hvilket også indebærer drøftelser omkring status og dokumentation.</p> <p>Som opfølgning på medicinområdet beskriver ledelsen, at der er ansat farmakonomer, som hver er ansvarlig for medicinområdet på to afdelinger. Farmakonomerne varetager blandt andet dispenseringer hos nye borgere og undervisning af medarbejdere. Ledelsen fortæller, at der er et tæt samarbejde mellem de forskellige faggrupper, og at ansættelsen af farmakonomer har højnet fagligheden på området.</p> <p>I forhold til anbefalingen vedrørende medarbejdernes professionelle adfærd italesætter ledelsen, at der er en løbende opmærksomhed på medarbejdernes kommunikation, hvortil der følges op, såfremt der observeres u hensigtsmæssig kommunikation og adfærd. Endvidere beskrives det, at der samarbejdes med pårørendevejledere i forhold til kommunikationen med de pårørende, og at der på en afdeling er igangsat et forløb med arbejdsmiljø København.</p> <p>Ledelsen beskriver, at tavlerne i boligen udfyldes og anvendes ud fra en faglig vurdering med det formål, at borgerne skal profitere positivt af informationen på tavlen. Til alle møder er der stor opmærksomhed på at tale ind i borgernes mål og udvikling.</p> <p>I forhold til utilsigtede hændelser fortæller ledelsen, at udviklingssygeplejersken er sagsbehandler, og at der en gang om måneden sendes oversigt over hændelser ud til afdelingerne. Herudover har udviklingssygeplejersken også mulighed for at deltage på møder, hvor der skabes læring ud fra cases eller generelle tendenser.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ud over det fremhævede beskriver ledelsen, at der arbejdes med forskellige faglige områder til de fastlagte ugentlige møder, og at undervisningen tager afsæt i aktuelle problemstillinger eller utilsigtede hændelser. Endvidere italesættes der faglig sparring og drøftelser blandt medarbejderne til de fastsatte tavlemøder, samt at der også er stort fokus på velfærdsteknologi. Hertil beskriver en leder, hvordan de netop er ved at afprøve en gribebestand, som et alternativ hos borgere, der har vanskeligt ved at komme ud af sengen.</p> <p>Herudover beskrives det, at kvalitetsteamet arbejder målrettet med dokumentationen og medicin. Ledelsen fortæller, at der har været afholdt et kursus med fokus på fald, hvor der blandt andet også blev kigget ind i, om den medicinske behandling kunne påvirke faldrisikoen.</p>



	Ledelsen beskriver også, at der fremadrettet skal arbejdes med sår, hvor der undervises i en model (TIME), som gør, at sårene beskrives ensartet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for et systematisk kvalitetsarbejde, men at der fortsat er konstateret mangler inden for både dokumentationen, medicinen og kommunikationen ved indeværende tilsyn.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Centret har fra 1. juni fået ny centerchef.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er arbejdet målrettet med organiseringen, hvortil en ny organisering træder i kraft pr. 1. november. Dette indebærer en fælles stab, som varetager opgaver på tværs af de to matrikler. Der er en afdeling for "kvalitet, udvikling og uddannelse", en afdeling for "administration og bygninger" samt en afdeling for "køkken, rengøring og ernæring".</p> <p>På centret er der også udviklingssygeplejersker, udviklingsterapeuter, kliniske vejledere og praktikvejledere.</p> <p>Herudover arbejdes der med at skabe en ensartet vagtplanlægning, og der er ansat en medarbejder, som varetager opgaver i forhold til kommunikation, rekruttering og fastholdelse. Ledelsen fortæller hertil, at der er ansat flere faste social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker.</p> <p>Endelig beskrives det, at der netop er godkendt en projektorganisering for medarbejdernes inddragelse i den forestående flytteproces for huset.</p> <p>Dette skyldes, at centret skal renoveres, og derfor skal genhuses i midlertidige lokaler til sommer fra sommeren 2023 og 2-3 år frem.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen arbejder målrettet med at skabe en tværgående organisering, som understøtter det samlede kvalitetsarbejde.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er blevet bedt om at lægge særligt mærke til medarbejdernes synlighed.

### 3.2 GENNEMGANG AF DEN SUNDHEDSFAGLIGE DOKUMENTATION INKL. MEDICIN

<b>Mål 1: Sammenhæng mellem den hjælp borger modtager og borgerens behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Funktionsevnetilstande	Der foreligger ajourførte funktionsevnetilstande på fem borgere.

	I forhold til tre borgere har funktionsevnetilstande mangler. Manglerne vedrører manglende stillingtagen til feltet "Mentale funktioner" og/eller "Praktiske opgaver".
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at der generelt foreligger ajourførte funktionsevnetilstande, men at der er enkelte mangler i forhold til tre af borgerne.	

<b>Mål 2: Kvaliteten af handlingsanvisningen til opholdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kvaliteten i Personlig støtte og pleje - døgnblok	<p>Der er udarbejdet handlingsanvisninger relateret til "Personlig støtte og pleje - døgnblok" for alle otte borgere.</p> <p>Handlingsanvisningerne indeholder generelt handlevejledende beskrivelser af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte for dag og aften. Der foreligger beskrivelser af borgerens ressourcer, og således ses det dokumenteret, at hjælpen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Tilsynet observerer relevante beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser ift. fx ernæring, mobilisering og væskeindtagelse. Tilsynet bemærker dog, at hjælpen til bad generelt ikke beskrives tilstrækkeligt handlevejledende, idet det kun fremgår, at borgerne skal have hjælp hertil.</p> <p>I forhold til hjælpen om natten bemærker tilsynet, at det i flere handlingsanvisninger beskrives, at borgeren sover trygt om natten, men på trods heraf beskrives det, at der skal udføres tilsyn to gange om natten. Baggrunden herfor fremgår ikke tydeligt.</p> <p>I et enkelt tilfælde bemærker tilsynet, at der ikke er overensstemmelse mellem beskrivelserne af hjælpen til personlig pleje, og beskrivelserne der fremgår af handlingsanvisningen for "Koordinering".</p>
Mål og plan for opholdet	<p>I handlingsanvisningen tilhørende indsatsen "Koordinering" foreligger der dokumentation af mål og plan for rehabiliteringsopholdet. Tilsynet observerer detaljerede beskrivelser af fx tværfaglige mål, borgernes egne ønsker for fremtiden og forventninger til opholdet.</p> <p>Derudover ses beskrivelser af dato for forventningssamtale med angivelse af, hvem der deltog i samtalen. I flere eksempler ses relevante beskrivelser af dato for næste statussamtale.</p>

<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at handlingsanvisningen for "personlig støtte og pleje" generelt indeholder handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som borgerne modtager, men at hjælpen til bad er mindre handlevejledende beskrevet. Det vurderes samtidig, at beskrivelserne i flere tilfælde bør ajourføres for natten, og at der i et tilfælde ikke er sammenhæng med beskrivelsen af plejen i handlingsanvisningen for "koordinering".	

<b>Mål 3: Kvaliteten af rehabiliteringen</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kvaliteten i genoptræningsindsatsen	I handlingsanvisninger for diverse forløb med genoptræning ved terapeuter foreligger der relevante beskrivelser af genoptræningsforløbet.

	<p>Beskrivelserne giver typisk et godt indblik i, hvad der er gået forud for indlæggelsen på centret, sammenholdt med en vurdering af borgernes rehabiliteringspotentiale.</p> <p>Der observeres sammenhæng mellem beskrivelserne i handlingsanvisninger for genoptræningsforløbet og beskrivelserne af mål og plan i handlingsanvisningen for "Koordinering".</p> <p>I handlingsanvisninger relateret til genoptræningsindsatser ses dokumentation af terapeutiske mål. De terapeutiske mål er udarbejdet i et samarbejde med borgerne og på baggrund af borgernes egne ønsker.</p> <p>Træningsindsatserne er detaljeret beskrevet, fx ved angivelse af træningsform, interval og træningsstyrke.</p> <p>I forhold til en enkelt borger bemærker tilsynet, at der er oprettet en handlingsanvisning for træning med plejepersonalet, men der foreligger ingen beskrivelser heri. Tilsynet konstaterer dog, at træningen er igangsat, hvilket ses dokumenteret under forløbsnotater.</p>
Observationer (Forløbsoverblikket/bookninger)	<p>Under feltet "Aktive forløb" ses der dokumentation af borgernes træningsaftaler. Der ses kun enkelte tilfælde, hvor træningen ikke er gennemført som planlagt, fx hvis borgeren har aflyst sin aftale. I disse tilfælde er det dokumenteret, at det er borgeren selv, der har aflyst træningen.</p> <p>Træningseffekten ses dokumenteret i diverse forløbsnotater. Derudover ses der flere eksempler på, at borgerne har nået deres mål, idet dette er dokumenteret i selve handlingsanvisningen for træningsindsatserne, der leveres. Ud fra flere mål fremgår der fx en bemærkning med teksten "Opnået".</p>
Barthel og PSFS	<p>Der er udarbejdet Barthel-test og PSFS. I det tilfælde, hvor borgerne ikke har kunnet bidrage til udarbejdelse af PSFS, eller ikke har ønsket at deltage heri, foreligger der dokumentation herpå.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der er foretaget relevante beskrivelser af genoptrænings- og rehabiliteringsforløbet med angivelse af borgernære mål. Samtidig vurderes det, at der for en borger mangler beskrivelser af træningen med plejepersonalet. Det er tilsynets vurdering, at der er foretaget dokumentation af borgernes træningsaftaler, og at der ligeledes ses dokumentation af træningens effekt. Det vurderes, at der er dokumenteret relevant udarbejdelse af Barthel-test og PSFS.

Mål 4: Kvaliteten af sygepleje og medicinhandling	
Emne	Data
Kvaliteten i helbredstilstande	<p>I forhold til fem borgere er der taget stilling til alle 12 problemområder i helbredstilstandene.</p> <p>Der ses generelt tilfredsstillende sammenhæng mellem helbredstilstande, helbredsoplysninger, herunder sygdomme og indikation på medicinske præparater. I forhold til to borgere er der ikke overensstemmelse mellem beskrivelserne i helbredstilstandene og borgernes medicinske behandling, da der fx mangler beskrivelse af en helbredstilstand, som borgerne er i medicinsk behandling for.</p>
Kvaliteten i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser	<p>Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger for sundhedslovsindsatser og konstaterer, at disse er udarbejdet handlevejledende, og at der sker link til VAR.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at handlingsanvisningerne, relateret til vægtmålinger, generelt ikke er handlevejledende, idet det kun beskrives, at der skal foretages vejning en gang ugentligt. Tilsynet bemærker, at der fx mangler beskrivelser af, på hvilket tidspunkt af døgnet vejningen foregår, og om borgeren er påklædt under</p>

	<p>vejningen. Beskrivelserne heraf bør fremgå, så data fra vægtmålingerne er sammenlignelige.</p> <p>I et enkelt tilfælde mangler der udarbejdelse af handlingsanvisning for medicindispensering og medicinadministration.</p> <p>I et andet tilfælde mangler der ajourføring af en handlingsanvisning for sårpleje. Handlingsanvisningen skal formentlig inaktiveres, da borgerens sår beskrives at være helet op.</p>
Kvaliteten på medicinskemaer	Medicinskemaet indeholder dokumentation i henhold til gældende retningslinjer.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at der for tre borgere mangler stillingtagen til enkelte helbredstilstande, og at der hos to borgere ikke er tydelig sammenhæng mellem helbredstilstande og den medicinske behandling. Det er tilsynets vurdering, at der er udarbejdet relevante handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, og at disse generelt indeholder handlevejledende beskrivelser af indsatsen, fraset indsatsen til vægtmåling. Det vurderes, at medicinskemaet er udfyldt efter gældende retningslinjer.

## 3.3 OBSERVATION AF MEDICIN

Mål 1: Kvaliteten af medicin-dispensering er tilfredsstillende	
Emne	Data
Opbevaring af medicin	<p>Tilsynet gennemgår otte borgeres medicin, heraf dispenserer en af borgerne selv medicinen.</p> <p>Alle doseringsæsker er markeret med borgerens navn og CPR-nummer.</p> <p>På nogle afdelinger opbevares borgernes medicin i aflåste medicinskabe i borgernes boliger. På andre afdelinger opbevares den dispenserede medicin i medicinvoغن, og medicinbeholdningen opbevares i et medicinrum. En medarbejder forklarer, at opbevaring af medicinen sker på baggrund af faglige overvejelser ift., hvordan der bedst sikres en forsvarlig opbevaring.</p> <p>Tilsynet observerer, at medicinen generelt opbevares på en systematisk og korrekt måde. I medicinskabene ses der tydeligt markeret med labels, hvorledes aktuell medicin, pn medicin og seponeret/pauseret medicin skal placeres på de forskellige hylder, så det sikres adskilt. Der anvendes farvede plastikposer, hvilket sikrer en tydelig og systematisk opbevaring af medicinen.</p> <p>I det aflåste medicinrum ses medicinen ligeledes systematisk opbevaret, hvor borgere har hver deres medicinkasse, der er tydeligt markeret med navn og CPR-nummer, og der anvendes farvede poser til adskillelse.</p> <p>Medarbejderne dispenserer medicin til en uge ad gangen. En medarbejder beskriver, at den første medicindispensering efter borgerens indlæggelse altid foretages af en sygeplejerske eller en farmakonom. Medarbejderen beskriver fokus på at sikre en systematisk tilgang i dispenseringen af medicinen, og medarbejderen beskriver herunder, at hun også forholder sig fagligt til, om den ordinerede medicin stadig er aktuell ift. borgerens nuværende situation, og om der evt. er særlige bivirkninger eller kontraindikationer.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i et tilfælde ikke er adskilt seponeret pn medicin fra aktuell medicin.</p>

Overensstemmelse mellem "Antal enheder dispenseret i doseringsæske" i kortet "Fast administration", og antallet af tabletter i doseringsæsken	<p>For syv borgere ses overensstemmelse mellem den dispenserede medicin i doseringsæskerne og medicinen angivet på medicinlisten.</p> <p>For en borger ses, at to tabletter er dispenseret i medicinrummet kl. 12 og ikke kl. 17, og derved findes der ikke overensstemmelse mellem ordination og dispensering.</p> <p>I forbindelse med, at medarbejderen udleverer middagsmedicinen, foretager medarbejderen en medicintælling og opdager uoverensstemmelse mellem antal ordinerede tabletter og det aktuelle antal tabletter.</p>
Risikosituationslægemidler	Ingen af borgerne får risikosituationslægemidler ud over opioider, hertil ses korrekt opbevaring, dispensering og administration.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medicinen generelt opbevares på en systematisk og korrekt måde, men at der i et tilfælde ikke er adskilt seponeret pn medicin fra aktuel medicin.

Tilsynet vurderer, at der hos en borger ikke er overensstemmelse i "Antal enheder dispenseret i doseringsæske" og "antallet af tabletter i doseringsæsken", idet det ses, at to tabletter er dispenseret i medicinrummet kl. 12 og ikke kl. 17.

### Mål 2: Kvaliteten af medicin-administration/ injektion er tilfredsstillende

Emne	Data
Medicinadministration/injektion	<p>Tilsynet observerer, at "Anden medicin", så som fx cremer og injektion opbevares og håndteres efter gældende retningslinjer og med mærkning med navn og CPR-nummer.</p> <p>Tilsynet observerer, at der generelt er kvitteret for administration i CURA men at der hos en borger forekommer mangler.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at "anden medicin" opbevares og håndteres efter gældende retningslinjer, men at der hos en borger ses enkelte mangler i kvitteringen for medicinadministration i CURA.

### Mål 3: Kvaliteten af sygeplejeydelser (ud over medicin) er tilfredsstillende

Emne	Data
Overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger, og de leverede sygeplejeydelser	Tilsynet observerer, at der er overensstemmelse mellem den behandling, der står dokumenteret i handlingsanvisninger, og de leverede sygeplejeydelser, fx ses, at kompressionsforbinding hos en borger er påsat korrekt.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem behandling, handlingsanvisninger og de leverede sygeplejeydelser.

### 3.4 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen banker på borgerens dør til boligen, hvorefter der hilses hilser venligt "godmorgen" til borgeren, som ligger i sengen.</p> <p>Medarbejderen kommunikerer på en respektfuld og værdig måde. Der tales i roligt toneleje med udgangspunkt i korte præcise sætninger.</p> <p>Ydermere optræder medarbejderen i øjenhøjde med borgeren og anvender et roligt kropssprog. Under hele forløbet tiltaler medarbejderen borgeren ved fornavn og borgeren orienteres, inden medarbejderen påbegynder en plejeopgave omkring borgeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og hilser godmorgen.</p> <p>Medarbejderen kommunikerer tydeligt og har øjenkontakt med borgeren under kommunikationen. Kommunikationsformen er venlig og respektfuld, og der spørges interesseret ind til borgerens liv.</p> <p>Medarbejderen orienterer borgeren omkring ændring i medicineringen, idet der er seponeret to præparater. Medarbejderen forklarer, hvad præparaterne hedder, og hvordan de virker på borgeren, og hvorfor borgeren ikke skal have disse mere. Borgeren giver udtryk for tilfredshed med denne oplysning.</p> <p>Borgeren oplyser, at hun har lette smerter i maven og henviser til, at det måske skyldes ømhed efter træning eller måske forstoppelse. Medarbejderen oplyser, at borgeren har mulighed for at få afføringsmiddel, da dette er ordineret pn. Medarbejderen orienterer sig på sit lommekort og meddeler borgeren, at det afføringspræparat, som borgeren har fået ordineret, først virker efter 8 til 11 timer. Borgeren oplyser til medarbejderen, at det var en god information, og borgeren ønsker at afvente med at få pn præparatet, og vil forsøge at drikke og røre sig lidt mere.</p> <p><u>Observationsstudie af en træningssituation:</u></p> <p>Under træningen er der kun sparsom dialog, hvilket vurderes relevant, idet borgeren er koncentreret om træningen. Medarbejderen har dog hele tiden en god kontakt til borgeren, hvor han også anvender fysisk berøring. Under træningen italesætter medarbejderen sine observationer over for borgeren, og henviser til tidligere samtaler. Hertil beskrives fx, hvordan borgeren skal placere sin fodstilling, og hvor borgeren bedst kan holde fast. Oplysningerne gives på en måde, så de er tydelige for borgeren. Medarbejderen roser og anerkender borgeren for sin indsats.</p> <p>I de små pauser indleders der kort en dialog med borgeren, hvor medarbejderen også spørger ind til, hvordan borgeren har det og til borgerens oplevelse af træningen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Borgeren gives kun få valg, hvilket vurderes fagligt relevant. Medarbejderen udviser i stedet opmærksomhed på at sikre borgerens selvbestemmelse og medindflydelse ved løbende at italesætte handlinger og udvise opmærksomhed på borgerens reaktioner og kropssprog.</p> <p>Medarbejderen italesætter en forestående forflytning, hvorefter borgeren tilkendegiver et særligt ønske, som medarbejderen hurtigt kommenterer og imødekommer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Borgeren ønsker kun hjælp til den nedre pleje og påklædning, som udføres efter borgerens ønske, hvor borgeren står op ved toilettet. Den øvre pleje udfører borgeren selv senere på formiddagen.</p> <p>Under plejeforløbet er medarbejderen opmærksom på at skabe medindflydelse, fx spørges der ind til, om vandet er tilpas varmt, og om borgeren ønsker at have de samme bukser på som dagen før. Der hersker et respektfuldt og ligeværdigt samarbejde mellem medarbejderen og borgeren.</p> <p><u>Observationsstudie af en træningssituation:</u></p> <p>Under forløbet er der et tæt samarbejde mellem medarbejderen og borgeren. Medarbejderen spørger ind til borgerens velbefindende, om borgeren er klar, og om borgeren har brug for et hvil. Træningen igangsættes først ved borgerens accept. I pausen spørger medarbejderen ind til, om borgeren ønsker noget at drikke, og da borgeren svarer ja, henter medarbejderen et glas vand til borgeren.</p> <p>Borgeren fortæller tilsynet, at det er særlig vigtigt for hende at kunne gå på trapper, og at det derfor er relevant med den planlagte trappetræning.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen inddrager løbende borgerens ressourcer under plejen. Fx vejledes borgeren i at medvirke til at vende sig i sengen samt holde fast i sengehesten.</p> <p>Medarbejderen motiverer og vejleder borgeren i forflytning ved loftlift, og der samarbejdes også omkring øvre personlig pleje på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen giver mulighed for, at borgeren selvstændigt forflytter sig fra seng til gangredskab. Medarbejderen hjælper borgeren med at få sko på, og borgeren går derefter selv ud på badeværelset, men følges tæt af medarbejderen.</p> <p>Under den nedre pleje guider og støtter medarbejderen borgeren til at klare så mange opgaver som muligt selv. Medarbejderen er opmærksom på at spørge ind til, om borgeren har brug for en hånd til at vaske sig bag på, idet medarbejderen observerer, at det kniber lidt for borgeren selv at klare denne opgave.</p> <p>Medarbejderen lægger plejeremedier og bleer frem, og hjælper borgeren med at få ren ble og benklæder på. Borgeren udfører selv den øvre pleje senere på dagen. Dertil er medarbejderen opmærksom på at flytte skraldespanden, som hænger på væggen, idet borgeren kan have svært ved at passere forbi denne i sin kørestol.</p> <p><u>Observationsstudie af en træningssituation:</u></p> <p>Den observerede træningssession foregår i et stort træningslokale, hvor der er forskellige redskaber og mulighed for træning. I lokalet træner tre borgere med hver deres medarbejder. Her ses det, at hver træning er individuelt tilpasset til den enkelte borgers behov. En borger træner f.eks. rejse/sætte sig ved en gangbarre, mens en anden borger træner forskellige balanceøvelser. Tilsynet observerer en borger, der træner trappetræning. Her ses det, at medarbejderen støtter borgeren i at få mest muligt ud af træningen, og at han vejleder borgeren på forskellig vis, så træningen er både effektiv og sikker. I enkelte situationer lægger medarbejderen en støttede hånd på borgeren, så borgerens gang stabiliseres.</p> <p>Under træningen er der indlagt små pauser, hvorefter træningen fortsætter med et aftalt antal gange op og ned ad trappen. I pausen opsummerer medarbejderen for borgeren, hvordan det er gået, hvortil borgerne roses for sin indsats.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne arbejder ud fra den rehabiliterende tilgang, og at de har særdeles tilfredsstillende fokus på at sikre borgernes selvbestemmelse og medindflydelse.

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen starter med at finde alle plejeremedier frem, og sætter disse på et rullebord, så de er tilgængelige i plejen.</p> <p>Medarbejderen har et godt kendskab til borgerens behov, samt hvilke remedier, som skal benyttes. Medarbejderen arbejder på en systematisk måde, hvor der samtidig sikres fokus på borgerens velbefindende. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs.</p> <p>Medarbejderen udfører på skånsom vis forflytning af borgeren fra sengen til kørestolen. Den øvre personlige pleje fortsættes på borgerens badeværelse, hvor også personlige plejeartikler forefindes.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u></p> <p>Før plejen hos den udvalgte borger begynder, oplyser medarbejderen, at hun først vil give to andre borgere deres morgenmedicin, så de får medicinen på det ordnede tidspunkt.</p> <p>Plejeforløbet er planlagt hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser. Medarbejderen forklarer, at hun normalt vil forlade boligen, mens borgeren er på toilettet, for at give borgeren optimal fred og privatliv under toiletbesøget. Under observationsstudiet vælger medarbejderen at blive i boligen, men medarbejderen lukker døren til badeværelset. Medarbejder oplyser til borgeren, at hun er i boligen og vil ordne nogle praktiske opgaver imens.</p> <p><u>Observationsstudie af en træningssituation:</u></p> <p>I det store træningslokale træner flere borgere på samme tid. Herudover bemærkes det, at der løbende kommer flere borgere eller medarbejdere til, som også skal varetage forskellige træningsopgaver. Det høje aktivitetsniveau bidrager til en god stemning og dynamik i rummet.</p> <p>Træningen gennemføres som individuel træning, og hertil ses, at hver terapeut har en nærværende tilgang til den borger, som de træner med, og at der er stor koncentration og opmærksomhed mellem medarbejderen og borgeren. I et tilfælde spørger en medarbejder sin kollega, om deres træning forstyrres, hvilket der svares nej til.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der under alle tre observationsstudier sker særdeles tilfredsstillende organisering af indsatserne, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser.



Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Borgeren kan ikke inddrages i de praktiske opgaver. Medarbejderen rydder løbende op i borgerens bolig. Remedierne fra den personlige pleje bortskaffes korrekt i en skraldespand, og rullebord sprittes af. Medarbejderen vasker kørestolen af, inden den tages i brug. Den trykafastende pude rettes til, inden borgeren forflyttes til kørestolen. Boligen forlades af tilsynet, mens borgeren og medarbejderen fortsætter plejen på badeværelset.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejderen tager handsker på og reder borgeren seng. Efterfølgende tages et brugt vandglas med ud i køkkenet, som står i borgerens bolig. Medarbejderen finder en kande frem og hælder vand i kanden og stiller den frem på det lille spisebord, hvor borgeren senere får serveret sin morgenmad. Medarbejderen går efterfølgende ud på badeværelset for at hjælpe borgeren - medarbejderen aftager ikke handskerne.</p> <p><u>Observationsstudie af en træningssituation:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Den nedre pleje udføres korrekt i sengen, og alle indsatser omkring borgeren udføres på en yderst skånsom måde med en høj faglighed og omsorgsfuld tilgang. Medarbejderen er opmærksom på, at borgeren er veltilpas, inden plejen startes og medarbejderen spørger løbende ind til borgerens velbefindende. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer. Dette skyldes, at medarbejderen ikke ifører sig plasticforklæde inden den personlige pleje igangsættes. Ydermere foretager medarbejderen ikke korrekt håndhygiejne imellem handske-skift ligesom der observeres manglende håndhygiejne, når medarbejderen forlader boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje</u> Medarbejder starter med at give morgenmedicinen, og orienterer sig i Cura, før medicinen gives. Under forflytningen observerer medarbejderen, at borgeren er lidt rød på foden, og der spørges ind til dette. Borgeren oplyser, at det er noget tørhed, som blot skal smøres med creme. Borgeren følges ud på toilettet og lades alene for at sikre borgerens privatliv. Plejen foregår ved, at borgeren står op ved toilettet og holder fast i Mia-støtterne. Borgeren vasker sig selv foruden forfra, og medarbejderen giver skiftevis rene våde klude til borgeren. Medarbejderen hjælper kun til ved nedre pleje bagpå. Der hjælpes med at give ren ble og benklæder på, og mens borgeren står op, giver medarbejderen borgeren et suppositorie på korrektiv. Borgeren oplyser til tilsynet, at hun før selv kunne tage dette, men at hun er glad for at få hjælp til dette. Under forløbet har medarbejderen de samme handsker på, og det observeres, at medarbejderen under plejen et par gange kommer til at tage på håndtaget på borgerens gangredskab.</p>

	Efter plejen aftages handskerne, og hænderne sprittes, før boligen forlades. Affaldspose tages med ud af boligen
	<u>Observationsstudie af en træningssituation:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og personlige pleje udføres korrekt, men at medarbejderen ikke følger gældende hygiejniske retningslinjer. Dette skyldes, at medarbejderen i det ene observationsstudie ikke overholder de hygiejniske retningslinjer, herunder ikke ifører sig plasticforklæde samt ikke udfører korrekt håndhygiejne efter handskeskift. I det andet observationsstudie overholdes de hygiejniske retningslinjer heller ikke konsekvent, idet det vurderes, at der bør skiftes handsker oftere, og sikres at overflader ikke kontamineres.

## 3.5 BORGERINTERVIEW

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	Borgerne giver generelt udtryk for at være meget tilfredse med at være på de midlertidige pladser. Herudover tilkendegiver alle otte borgere at være trygge i deres hverdag. En borger fortæller til tilsynet, at personalet er nærværende og meget tilgængelige i hverdagen. En anden borger fortæller, at det giver tryghed i dagligdagen, idet personalet er opsøgende samt reagerer, når borgeren har behov for hjælp, hvad enten borgeren henvender sig direkte eller benytter sit nødkald.
Selvbestemmelse	På de midlertidige pladser oplever syv ud af otte borgere selvbestemmelse i hverdagen samt oplevelsen af mulighed for at sige fra. En borger fortæller at have oplevet, at medarbejderne "tog lidt over" i starten af opholdet. Borgeren forklarer, at medarbejderne italesatte, hvad borgeren skulle gøre på bestemte tidspunkter. Dette gav borgeren en følelse af at blive talt ned til. Efterfølgende italesatte borgeren denne adfærd over for medarbejderne, hvorefter borgeren oplevede en forbedring i medarbejdernes kommunikation og henvendelse.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at borgerne er meget tilfredse med at opholde sig på centret. Det vurderes, at borgerne generelt oplever at have selvbestemmelse, men at en borger har oplevet, at "medarbejderne tog lidt over i starten", men at dette er forbedret, efter at borgeren selv italesatte det.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	Borgerne fortæller, at de oplever at modtage den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og de oplever herudover, at den leverede hjælp er af god kvalitet. En borger nævner f.eks.: <ul style="list-style-type: none"> <li>"Jeg har intet at klage over, jeg får hjælp til bad, det er super kvalitet"</li> </ul> Borgerne oplever, at medarbejderne støtter dem i at gøre mest muligt selv, og at hjælpen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Hertil beskriver borgerne fx, at

	<p>medarbejderne motiverer dem til at udføre flest mulige opgaver selv, men med støtte og vejledning fra personalet. F.eks. fortæller en borger <i>"Det er ligesom om, at jo mere de kan slippe, jo bedre. Det er ikke negativt ment, og der er ting, som jeg kan nu, som jeg ikke kunne før"</i>.</p> <p>To borgere har dog enkelte og mindre bemærkninger i forhold til hjælpen. En borger, som selv varetager den personlige pleje, beskriver, at der ikke er tilstrækkelig opmærksomhed fra medarbejdernes side på at fjerne de våde håndklæder. En anden borger oplever, at plejesengen er for kort, og at dette forstyrrer borgerens nattesøvn. Borgeren har italesat problemet over for medarbejderne, men der er endnu ikke fundet en løsning.</p> <p>Samtlige otte borgere oplever at modtage deres medicin på de korrekte tidspunkter, og de føler sig trygge med medarbejdernes håndtering af medicinen.</p> <p>Borgerne kan generelt redegøre for handlemuligheder ved behov for at klage. Dog efterspørger tre borgere mere tydelig information. Hertil er tilsynet oplyst, at der udleveres en velkomstpjece til alle borgere ved ankomst.</p>
Observation	<p>Samtlige borgere fremstår generelt soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov.</p> <p>Borgernes boliger og hjælpemidler er ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Borgerne oplever generelt kontinuitet i plejen, og de beskriver, at det primært er den samme gruppe medarbejdere, der hjælper dem.</p> <p>Ydermere tilkendegiver borgerne, at de træner med den samme gruppe af terapeuter, samt at aftalerne for træning overholdes.</p> <p>Halvdelen af borgerne tilkendegiver bevidsthed om et kontinuerlige flow af vikarer, men problematiserer det ikke.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever gode og tilstrækkelige forhold samt tilkendegiver, at de modtager den rette hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at borgerne aktivt motiveres til at anvende deres egne ressourcer i hverdagen ud fra et rehabiliterende sigte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medicinen udleveres rettidigt, samt at borgerne har en oplevelse af, at aftaler overholdes, og at der generelt opleves kontinuitet fra pleje- og terapeutgruppen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at to borgere har enkelte og mindre bemærkninger til hjælpen og at enkelte borgere efterspørger mere grundig information.</p>	

<b>Mål 3: Kontakt</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kontakt til medarbejderne	<p>Borgerne beskriver generelt medarbejdernes kommunikation som værende venlig og imødekomende. Borgerne oplever, at medarbejderne er søde og rare i kontakten, og flere af borgerne beskriver, at der er en humoristisk atmosfære.</p> <p>En borger fortæller, at der opleves en god kontakt til medarbejderne, samtidig udvises der respekt for privatlivet, hvor medarbejderne altid banker på døren inden besøg. Borgeren beskriver desuden, at medarbejderne tager godt imod de pårørende og tilbyder kaffe. Der fortælles f.eks.: <i>"En gang i mellem kommer der en social- og sundhedsassistent ind og snakker med mig i 20 minutter og spørger, hvordan jeg har det. Der er altid nogle ansatte, som man kan få en sludder med"</i>.</p>

En borger tilkendegiver dog oplevelsen af, at medarbejderne kan tale ned til borgeren. Hertil kommer borgeren med et eksempel, hvor en medarbejder banker på sengekanten i stedet for at sige godmorgen på en venlig måde.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever, at medarbejderne generelt optræder med en venlig, imødekomende og respektfuld adfærd i dagligdagen, men at en borger fortæller om en episode med en mindre hensigtsmæssig kommunikation. Herudover vurderer tilsynet, at borgerne oplever, at medarbejderne tager hensyn til deres privatliv og personlige grænser.

#### Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner

Emne	Data
Overgange	<p>Samtlige borgere fortæller, at de kan huske deres overgang til MTO. Borgerne beskriver positive oplevelser, og de giver udtryk for, at medarbejderne tager godt imod dem, og at medarbejderne får dem til at føle sig velkommen.</p> <p>Borgerne siger for eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg følte mig meget velkommen. Helt fra stueplan blev jeg budt velkommen og blev introduceret for nødkaldet lige med det samme, jeg giver stor ros til stedet"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg oplevede en god overgang. Der blev holdt en "velkomstsamtale". Her blev lagt vægt på, at der skal ske fremgang"</i>.</li> </ul> <p>Syv ud af otte borgere oplever, at medarbejderne har talt med dem om deres indlæggelse, mens en borger ikke kan erindre dette. En borger fortæller, at sygeplejersken og terapeuten hurtigt fik afholdt en konference og fik forventningsafstemt opholdet sammen med borgeren.</p> <p>I forhold til det tværfaglige samarbejde mellem medarbejderne og borgernes læger opleves der generelt et meget tilfredsstillende samarbejde, hvor borgerne løbende orienteres, og der arbejdes efter gældende regler for samtykke.</p> <p>Alle otte borgere oplyser, at der var styr på det praktiske i forbindelse med overgangen fra hospital/anden MTO til centeret.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at borgerne generelt har positive oplevelser i forbindelse med overgangen til centeret, hvor de følte sig godt taget imod.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne udtrykker tilfredshed i forhold til det tværfaglige samarbejde mellem faggrupperne, hvor borgerne oplever, at der bliver fulgt tilfredsstillende op på deres forløb, samt at der er overblik over praktiske ting i forbindelse med overgangene.

#### Mål 5: Kvalitet af handlingsanvisningen til "Tværfaglig koordinering"

Emne	Data
Mål og plan for opholdet	<p>Borgerne beskriver generelt, at de har kendskab til deres mål og plan for opholdet. Enkelte borgere er dog lidt mere usikre herpå, men de italesætter, at de løbende orienteres om deres træningsudvikling og fremadrettet potentiale for opholdet.</p>

	<p>Borgerne fortæller, at der er afholdt forventningssamtaler, hvor både terapeuter og plejepersonale deltog. Flere af borgerne fortæller, hvordan der til samtalen blev drøftet mål for opholdet. Borgerne beskriver at have mål, som fx at kunne gå igen eller at opnå samme funktionsniveau som tidligere. Borgerne beskriver eksempler på, hvilken træning der er igangsat for at opnå målet. Borgerne fortæller både om individuel træning ved en terapeut, og hvordan de er instrueret i at foretage forskellige selvtræningsøvelser. Borgerne beskriver også, hvordan de oplever effekt af træningen. Borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er et blybånd, som jeg tager på foden, og så skal jeg løfte det. Og så træner jeg mine fingerkræfter"</i>.</li> <li>• <i>Jeg sidder selv og laver øvelser, og når der ikke er træning i weekenden, så kan jeg cykle efter hvert måltid"</i>.</li> </ul> <p>Borgerne oplyser, at der løbende har været afholdt forventningssamtale og status-samtaler med deltagelse af terapeuter og plejepersonale.</p> <p>Tilsynet observerer, at der i alle otte boliger er opsat tavler, som anvendes på forskellig vis og ud fra en faglig vurdering, fx er borgerens mål, næste aftale eller navn på terapeuten anført på tavlerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at borgerne generelt oplever at have et overordnet kendskab til deres mål og plan. Herudover vurderer tilsynet, at der i alle boliger er opsat tavler, der anvendes individuelt, og som understøtter borgeren i at have overblik over aftaler og overordnede mål for opholdet.	

### 3.6 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at de i kvalitetsarbejdet blandt andet har haft fokus på modtagelsen og udskrivelsen af borgeren. I den forbindelse er der etableret en ensartet struktur og arbejdsmodel i form af en tjekliste, som medarbejderne forholder sig til og udfylder løbende ud fra den enkelte borgers forløb. Tjeklisten er udarbejdet og revideres af kvalitetsteamet.</p> <p>I kvalitetsteamet har der yderligere været fokus på korrekt varetagelse af borgernes medicin. Der er her opbygget fælles standard for modtagelse og håndtering af borgernes medicin samt ajourføring ved udskrivelsen.</p> <p>Ydermere fortæller medarbejderne, at der er arbejdet med en ensartet visualisering i borgernes boliger i form af fysiske tavler. Endnu er der ikke udviklet en ensartet model og metode for anvendelsen af tavlerne, da medarbejderne fortæller om forskelle i anvendelsen fra afdeling til afdeling. En medarbejder fortæller, at der i en konkrete afdeling fx anføres: aftaler, forflytninger, særlige opmærksomheder og borgers egne ønsker.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på centeret.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for kommunikationen med borgerne. Medarbejderne nævner, at de er opmærksomme på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optræde lyttende og nysgerrig i interaktionen med borgeren.</li> <li>• At udvise ro og optræde nærværende, evt. sætte sig og have fokus på etableringen af første kontakt.</li> <li>• Fremstå forberedt og orienteret i borgerens situation, inden modtagelsen af borgeren.</li> <li>• Spørge ind til borgeren og dennes egne ressourcer og mestring.</li> </ul> <p>Medarbejderne oplyser, at de er meget optagede af, at deres kropssprog skal fremstå med en karakter af imødekommenhed og inviterende til at etablere kontakt til borgeren.</p> <p>Medarbejderne oplever, at borgerne italesætter og værdsætter dette, samt at der er en gensidig respekt mellem borgere og medarbejdere.</p>
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne oplyser, at der afholdes forventningsamtaler senest 48 timer efter ankomsten til centeret. Til samtalen tages der afsæt i borgerens ophold, hvor formål og delmål afklares i samarbejde med borgeren for herved at sikre borgerens medinddragelse og selvbestemmelse.</p> <p>Ydermere afholdes der løbende statusmøder, hvor et team, bestående af sygeplejerske, terapeuter og social- og sundhedsassistent deltager. Ved statusmødet drøftes borgerens aktuelle situation, borgerens mål samt aktuelle forventning med opholdet. Pårørende inviteres altid med til forventningsamtaler, og hvis pårørende ikke kan være fysisk til stede, så inviteres pårørende til at deltage via telefonen.</p> <p>Inden borgeren udskrives, afholdes der en udskrivelsessamtale, så det sikres, at borgeren og denne pårørende har kendskab til planen og ved, hvad de kan forvente sig efter udskrivelsen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at borgernes ressourcer inddrages i alle gøremål, fra den personlige pleje, påklædningen og til træning. Medarbejderne italesætter, at alle gøremål er hverdagsrehabiliterende, og at alle gøremål skal tilstræbes at udføres af borgeren selv. Ydermere fortæller medarbejderne, at de anvender en kompenserende tilgang, hvortil medarbejderne først giver borgeren tid til at løse opgaven selvstændigt. Medarbejderne italesætter brugen af en tilgang, som både er monofaglig og tværfaglig. Fx besøges borgerne af et tværfagligt team, så helheden, såsom smerter, forflytning, træning samt egne ressourcer observeres.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne oplyser, at de sikrer sammenhæng i indsatserne vedrørende borgernes forløb ved at arbejde i teams omkring borgeren. Medarbejderne sikrer sig, at mål er tydeliggjort for alle teammedlemmer, så alle arbejder i samme retning.</p> <p>Der fortælles om en arbejdsgang, hvor der tages udgangspunkt i visitators helheds-vurdering af borgeren, herefter læses genoptræningsplan og plejeforløbsplan. Dette læses af teamet inden borgeren ankommer til centeret.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de løbende orienterer sig i CURA, så social- og sundhedsassistenten fx kan se, at terapeuterne har rekvireret en vekselrykmadras eller beskrevet en dysfagi-problematik.</p> <p>Der er ansat forløbskoordinatorer i alle afdelinger, som har ansvaret for at koordinere borgernes forløb samt har adgang til Sundhedsplatformen og kan søge vigtige informationer omhandlende borgerens kompleksitet eller en særlig opmærksomhed.</p>

	Medarbejderne redegør for, at der er en fast mødestruktur i form af morgenmøde for alle faggrupper, daglige tavlemøder, hvor nye borgere præsenteres og drøftes, samt "TEAM-træf"-møder, hvor forventningsafstemning mellem enkelte personaler finder sted. Endvidere er der etableret overlap imellem vagthold, hvor det sikres, at observationer eller særlige opmærksomheder gives videre til en kollega.
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der kan sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for arbejdet med at sikre borgernes selvbestemmelsesret, og hvorledes plejen udføres ud fra et personcentreret og rehabiliterende sigte. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe kontinuitet og sikre den rette pleje og støtte.

### Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for faktorer, der kan bidrage til at skabe tryghed for borgerne. De nævner eksempelvis, at der skabes tryghed ved at optræde nærværende og agere roligt og lyttende over for borgeren. Medarbejderne forklarer, at der blandt personalet arbejdes med et fokus på at optræde tilstedeværende både fysisk og mentalt.</p> <p>Samtidig italesættes modtagelsesfasen som værende vigtig for et tilfredsstillende borgerforløb. Her lægges der særlig vægt på forventningsafstemning, overdragelse af praktisk information samt at få italesat og koordineret det første terapeutmøde. Borgerne introduceres for to-vejs-kald samt muligheden for at tilkalde personale via nødkaldet.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der arbejdes med fast kontaktpersonsordning gældende for både plejepersonale samt terapeutgruppen, og at der tilknyttes en sekundær kontaktperson for at sikre kontinuitet.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre korrekt for overholdelse af de hygiejniske retningslinjer samt redegøre for korrekt medicin håndtering og for, hvordan der sikres en opmærksomhed på ikke-dispenserbar medicin.</p> <p>Slutteligt redegør medarbejderne korrekt for en fast arbejdsgang for arbejdet med utilsigtede hændelser, som på baggrund af gentagende medicinindberetninger har afstedkommet ansættelse af farmakonomer til medicin håndtering og faglig sparring.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for borgerne, og at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for retningslinjer i relation til medicin håndtering, hygiejniske principper samt arbejdet med utilsigtede hændelser.

### Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne redegør for en arbejdsgang, hvor det er forløbskoordinatorerne, som fordeler medarbejderne ift. morgendagens opgaver. Der arbejdes med faste teams og kontaktpersoner for at sikre kontinuiteten hos borgerne.

	<p>Fordelingen af borgerne tager udgangspunkt i borgernes kompleksitet, medarbejdernes kompetencer, samt at det tilstræbes, at vikarer kun varetager opgaver, svarende til deres erfaring og egne kompetencer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de orienterer sig i borgerens journal, opgaver og handleplan, inden de går ind til borgeren. Samtidig sikres det, at praktiske remedier og redskaber er organiseret og pakket, så forstyrrelser og afbrydelser minimeres.</p> <p>Terapeuterne fortæller om en arbejdsgang, hvor de booker aftaler med borgerne i CURA samt skriver aftalerne i enten fysisk Maylandkalender eller tavle hos borgeren. Herved sikres det, at borgeren er orienteret omkring forestående besøg og træning, og det sikres, at aftalerne med borgeren overholdes.</p> <p>Medarbejderne redegør for, at der ved ændring i en borgers tilstand, tilkaldes en sygeplejerske for observation og gennemgang af borgeren, herunder udførelse af TOPS. Sekundært tilkaldes læge eller mobilt akut-team, hvis det vurderes akut.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at det tilstræbes, at dokumentationen udføres løbende, så observationer og notater sikres så tidstro som muligt.</p> <p>Ved behov for længerevarende dokumentationsopgave eller en øget fokusering på dokumentationen kan medarbejderen søge særlige rum, hvor der ikke forekommer forstyrrelser. I disse tilfælde har medarbejderne mulighed for at orientere leder omkring dokumentationsopgaven, og ledelsen kan prioritere aftalen med medarbejderne for særlig fordybelse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er gode muligheder for at få faglig sparring ved fx udviklingssygeplejerske eller andre kollegaer.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne redegør meget tilfredsstillende for at kunne søge og anvende instrukser og vejledninger fra fx KK-net, lokale/kommunale instrukser, VAR og terapeutfaglig dokumentation.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for deres arbejdsgange ved planlægning af plejen, terapeutopgaverne og dokumentationsarbejdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger.</p>	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne fortæller, at de udarbejder handlingsanvisninger til alle sundhedslovsydelser. Handlingsanvisningerne kan udarbejdes af både social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Der redegøres yderligere for et fagligt fokus på den "røde tråd" gennem journalen, samt at handlingsanvisningen skal være hand-  levejledende og individuelt tilpasset.</p> <p>Samtlige medarbejdere fortæller tilsynet, at der er potentiale for, at arbejdet med handlingsanvisningerne, for både plejen og terapeuterne, kan optimeres og forbedres. Medarbejderne er bevidste om, at det ikke er alle handlingsanvisninger, som er beskrevet tilstrækkeligt fyldestgørende, samt at der er behov for, at der italesættes en mere ensartet struktur for udarbejdelsen. Ydermere italesættes der et behov for, at de faglige beskrivelser i handlingsanvisningerne uddybes, justeres og også løbende anvendes af samtlige medarbejdere.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisningerne samt anvendelsen i hverdagen. Dog er det medarbejdernes opfattelse, at der skal rettes et øget fokus på, at handlingsanvisningerne generelt optimeres og anvendes mere kontinuerligt og ensartet i praksis.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke haft nogen observationer, som har givet anledning til nogen anbefalinger.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
-	

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2022” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatsene. 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 dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, centrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder og gældende praksis.

### 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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.

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
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>

<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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 2022”. Tilsynet foretages i dagtimer.

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 Centre for Rehabilitering og Akutpleje, Sundheds- og Om-sorgs-forvaltningen i Københavns Kommune.

De anmeldte tilsyn gennemføres af tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

## 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 ungdoms- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Høringssvar er drøftet på et opfølgende møde mellem leder og tilsynet.

## 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.