

Navn Plejecenter Toftehøjen

Uanmeldt tilsyn i Roskilde Kommune 2015

Tilsynet er udført den 20. maj 2015 kl. 9.00 – 14.00

Formål

Formålet med det uanmeldte tilsyn er:

- At afdække om hjælpen udføres i overensstemmelse med lovgivning, kvalitetsstandarder og forvaltningens retningslinjer.
- At tilse kvaliteten i tilrettelæggelse og udførelse af pleje og omsorg på udvalgte områder.

Tilsynet skal bidrage til at sikre, at de kommunale opgaver løses i overensstemmelse med de fastlagte kvalitetsstandarder i Roskilde Kommune.

Læsevejledning

Der redegøres i det følgende for resultatet af det uanmeldte tilsynsbesøg på Plejecenter Toftehøjen i 2015. Tilsynet gennemføres ud fra et fast koncept, som er aftalt med Roskilde Kommune. Bagerst beskrives kort formål, fremgangsmåde og høringsprocedure ved tilsynet.

Under hvert fokusområde er der anført en konklusion ud fra følgende kategorisering:

1. Ingen bemærkninger
2. Få og mindre væsentlige bemærkninger
3. Enkelte væsentlige bemærkninger
4. Flere væsentlige bemærkninger

Tilsynets gennemførelse

Det uanmeldte tilsyn på Plejecenter Toftehøjen, er udført den 20.maj 2015 fra kl. 9.00 til kl. 14.00 af Risikomanager Mette Axelsen.

Tilsynet omfatter 24 boliger. Heraf er de 2 boliger midlertidige rehabiliteringspladser.

Det uanmeldte tilsyn tager udgangspunkt i en helhedsvurdering af plejecentret ved hjælp af følgende målemetoder: Den plejefaglige dokumentation, observationer på plejehjemmets fællesarealer og i udvalgte borgeres boliger, samvær/interview med beboere, medarbejdere og ledelse.

Tilsynet er gennemført ud fra observationer på plejehjemmet, gennemgang af den plejefaglige dokumentation samt ved interviews med følgende personer: Centerleder, 1 social- og sundhedsassistent, 2 social- og sundhedshjælpere og 3 borgere.

Tilsynsresume

Der er *ingen bemærkninger* til de 11 fokusområder.

Plejecenter Toftehøjen fremtræder som et veldrevet tilbud, der arbejder målrettet med den faglige udvikling til gavn for de borgere der bor der. Der lægges vægt på, at sætte borgerens behov og ønsker i centrum, men samtidig ses det, at der også arbejdes med at hjælpe borgeren til at udnytte sit potentiale fuldt ud.

Der lægges vægt på at have et varieret udbud af aktiviteter, som foregår i samarbejde med de frivillige, der er tilknyttet Plejecenter Toftehøjen. Medarbejderne oplever, at de har en synlig ledelse, der tydeligt afspejler Plejecenter Toftehøjens værdier.

Afrapportering

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder oplyser, at man på Plejecenter Toftehøjen lever op til Roskilde Kommunes kvalitetsstandarder. Der er et stort fokus på borgernes personlige pleje, og plejen tager udgangspunkt i den enkelte borgers behov og ønsker. Leder har en idé om at lave en form for well-ness salon, som alle medarbejdere kan tage borgerne med hen til og der opfylde de særlige ønsker borgerne måtte have.

Ifølge leder har det været givende med sidste års omfattende kompetence udvikling, hvor Plejecenter Toftehøjen deltog i "Demens", "Tidlig Opsporing" og "Hverdagsrehabilitering". Samtidig var det også en proces der krævede meget af alle, da huset skulle rumme afløsere, når det faste personale var på kursus.

Rengøring af borgernes boliger, varetages af plejepersonalet. Leder fortæller, at man sidste år gjorde forsøg med at lade de faste husassistenter overtage opgaven, for at plejepersonalet skulle få frigjort tid. Dette skete dog ikke i det ønskede omfang, så nu er man gået tilbage til den tidligere ordning, hvor plejepersonalet varetager rengøringen i borgernes boliger. Borgernes tøjvask varetages primært af en husassistent og en nattevagt. Derudover varetager dagpersonalet også tøjvask.

Medarbejdere

Medarbejderne oplever, at det prioriteres at finde frem til den enkelte borgers behov og ønsker. De oplever at det lykkedes men, at det nogle gange kan være svært at nå det hele indenfor den fastsatte ramme. Det er især tid til fordybelse i opgaverne, og de små ekstra ting omkring borgerne, der må undgælde, hvis der i perioder er travlt. Medarbejderne oplever, at de er nødt til at udvise stor fleksibilitet i forhold til rengøringsopgaverne, da det er dem der rykkes rundt på, hvis der er travlt. De oplyser, at de når opgaverne, men måske ikke helt til den kvalitet, de gerne vil. I forhold til vask af borgernes tøj, varetages det primært af husassistent og nattevagt, men de sætter selvfølgelig tøj til vask om dagen også, hvis det er påkrævet.

Borgere

En borger fortæller, at det går godt med hjælpen til personlig pleje, den ydes når behovet er der. Borger fortæller, at der kommer forskellige hjælpere, men det har hun det fint med, der er alligevel ikke flere end, at hun kender dem. En anden borger synes at hjælpen er god, og oplever ikke at skulle vente på hjælp. Begge borgere er godt tilfredse med både rengøring og tøjvask. En borger fortæller, at det hun kan selv gør hun selv. Denne borger har som mål at kunne vaske sit tøj selv i sin vaskemaskine.

En tredje borger er godt tilfreds med både den hjælp der ydes til personlig pleje og den praktiske hjælp. Borgeren oplever ikke at der er ventetid på hjælpen.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Træning

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder fortæller, at der arbejdes med Hverdagsrehabilitering, og der er lavet mål for alle borgere. En borger har et mål om at kunne gå tur med en hund, en borger vil gerne kunne sætte sit hår selv. Der er også formuleret mål om sundere livsstil for nogle borgere; at tabe sig eller indtage mindre alkohol. Leder fortæller, at flere borgere selv har været i stand til at formulere mål og ønsker til, hvad de gerne vil. Man har også arbejdet med, at ingen mål er for små. Projektet er godt både for borgerne, men også for medarbejderne, fordi leder oplever, det skaber refleksion over kerneværdierne og sætter borgeren i centrum samtidig med, at det har skabt fornyet arbejdsglæde.

Leder oplyser, at man startet med **BAK- Bevægelse og Aktivitet i Kaffestuen**, som er et projekt der går ud på, at få flere aktiviteter og mere bevægelse ind i hverdagen. Medarbejdere har været på kursus og leder oplever, at det går godt, medarbejderne er entusiastiske. Der er to medarbejdere om dagen der er uddannede instruktører og en om aftenen. Borgerne tilbydes dertil at deltage i gymnastik flere gange ugentligt.

Medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at nogle borgere gennem deres mål i hverdagsrehabilitering, blandt andet har opnået at tage tøj på selv og barbere sig. Der arbejdes meget målrettet med hverdagsrehabilitering, og medarbejderne oplever, at borgerne bliver stadig bedre til at formulere mål, for hvad de gerne vil træne sig op til at kunne. Medarbejderne oplever det giver god mening at arbejde med hverdagsrehabilitering.

Borgere

En borger deltager fast i gymnastikken og er glad for dette. En anden borger har vederlagsfri fysioterapi, som kommer hver uge. Dertil træner borgeren på kondi cykel.

Tilsyn

Ingen bemærkninger.

| |
|--------------------|
| Forplejning |
|--------------------|

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder fortæller, at der er et rigtigt godt samarbejde med plejecenterets køkken. Køkkenet er opmærksom på, at der ikke bruges halvfabrikata, og køkkenet vil indkøbe en kartoffelskræller, så det er muligt at servere nye kartofler i sæsonen. Det er også et vigtigt princip, at man selv øser sin mad op hvis det er muligt. Den mad der laves i køkkenet kan duftes i huset, og det gør en forskel for appetitten, mener leder. Medarbejderne er med ved alle måltider og spiser med, samt hjælper de borgere der har behov for dette. Det betyder også, at der er overvejelser omkring hvem der spiser sammen med hvem, hvem der har brug for ro og koncentration og hvem der har glæde af, at kunne tale med andre, mens de spiser. Alle borgere tilbydes ernæringscreening, samt at blive vejlet, og der arbejdes målrettet og struktureret med vægtproblemer hos borgerne.

Medarbejdere

Medarbejderne bekræfter, at der arbejdes målrettet med vægt og ernæringscreening hos borgerne. Det betyder, at der bor meget få undervægtige borgere på Plejecenter Toftehøjen. Medarbejderne oplever da også kvaliteten af maden som god, og at borgerne er glade for den mad der serveres. Som medarbejder spiser man med ved måltidet, og hjælper de borgere, der har brug for det.

Medarbejderne oplyser, at de fleste borgere helst vil spise deres morgenmad i deres lejlighed, men at de fleste spiser sammen i den fælles spisestue til frokost og aften.

Borgere

Begge borgere synes at maden er god og varieret. En borger synes det er hyggeligt at spise sammen til frokost. Borgeren har en fast plads ved det samme bord.

En borger oplever, at maden er god, og måltidet er hyggeligt. Tit bliver der talt om gamle dage.

Tilsyn

Ingen bemærkninger.

Trivsel og socialt miljø

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Plejecenter Toftehøjens mission er blandt andet at være et godt sted at leve og dø, og nogle af de værdier man vægter er tryghed, glæde, rummelighed og respekt.

Leder fortæller, at man hver dag arbejder for, at alle borgere på Plejecenter Toftehøjen, skal føle sig som en del af fællesskabet. Medarbejderne arbejder ud fra kendskabet til den enkelte borger, med at skabe trivsel og socialt samvær for borgerne. Det er typisk aktivitetstilbud og måltider man samles om.

Leder oplever, at borgere med demenssygdomme kræver et særligt fokus, for ikke at komme til at føle sig isolerede og ensomme. Omvendt kan en speciel adfærd også påvirke mere stille borgere, som der må skærmes, for at kunne deltage i samvær. Leder oplever, at det kræver en faglig viden hos personalet, at kunne have øje for alle borgeres behov. Udover deres egen viden, gør medarbejderne brug af Roskilde Kommunes demenskoordinatorer, Plejecenter Toftehøjens egne demensvejledere og deres Marte Meo terapeut.

Medarbejdere

Medarbejderne oplever, at borgerne mest har et socialt samvær ved måltiderne og ved deltagelse i aktiviteter. De bekræfter udsagnet fra lederne om, at de skal være særligt opmærksomme på de borgere der har demens sygdomme, og de har talt om, at etablere en særlig gruppe for borgere med demenssygdomme, for at tilgodese deres behov for samvær og aktiviteter.

Medarbejderne fortæller, at man om aftenen ofte samler de borgere, der har lyst, til fælles samvær.

Borgere

Borgerne giver udtryk for, at de trives med at bo på Plejecenter Toftehøjen. En har en fast veninde hun spiser sin mad sammen med.

En borger synes det har været en meget stor omvæltning at flytte, og det var svært i starten. Nu oplever borgeren at trives og har fundet sig tilrette i sit nye hjem.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Aktiviteter

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Til Plejecenter Toftehøjen er der tilknyttet flere meget aktive frivillige, blandt andet fra Ældre Sagen i Ramsø, Aktivitetsgruppen og Vennekredsen, oplyser leder. De byder ind med blandt andet gåture, banko om lørdagen og sang og musik.

Der er fast gymnastik 2 gange om ugen som varetages af en medarbejder, da Plejecenter Toftehøjen ikke længere har en ergoterapeut ansat. Der kommer jævnligt hunde på besøg fra Tryk Fonden, og de er altid en succes blandt borgerne. Plejecenter Toftehøjen deltager i "Cykling uden Alder", og har knyttet frivillige til den cykel rickshaw der er indkøbt.

Leder fortæller, at man fortsat har succes med, at holde en årlig stor fest for alle borgere i huset og deres pårørende. Det kommer borgerne til gavn, når arrangementerne er mindre og mere overskuelige. Plejecenteret råder over en lille bus, og bruger den til kortere og længere ture. Endelig er der som tidligere nævnt BAK- Bevægelse og Aktivitet i Kaffestuen.

Medarbejdere

Medarbejderne fremhæver BAK- projektet som gør, at der er kommet flere aktiviteter ind i hverdagen. De oplever, at borgerne er glade for de aktiviteter der tilbydes og oplever, at de frivillige der har deres gang på plejecenteret, bidrager med noget vigtigt i borgernes hverdag.

Foruden de aktiviteter som leder har nævnt, nævner medarbejderne de mere stille aktiviteter, som puslespil, eller andre spil, man kan sidde sammen to og to om.

Nogle år har man taget af sted i sommerhus, men der er endnu ikke planer om dette i år.

De borgere der har mulighed for det, deltager ofte i daghjemmets aktiviteter.

Borgere

En borger er med på de ture der arrangeres og deltager også i diverse fester og underholdning. På hverdagen nyder borgeren, at se fjernsyn om aftenen sammen med de andre borgere. En anden borger, kan godt lide at deltage i arrangementerne og tage med på ture ud af huset.

En borger kan bedst lide at være i sin lejlighed og er ikke så interesseret i aktiviteter.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Forhold for grupper med særlige behov

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder fortæller, at man har opnået gode kompetencer indenfor terminal pleje. Forløbene når en borger når til den sidste fase i livet er godt planlagt, og sker i et samarbejde med både borgerens pårørende og borgerens praktiserende læge. Lægerne har derfor ofte ordineret akut-kasse eller tryghedskasse, så der er medicin til rådighed, der kan gives efter behov.

Ellers oplever leder, at borgere med demens sygdom har nogle særlige behov som kræver særlige kompetencer. Disse kompetencer erhvervede medarbejderne sig gennem sidste års kompetenceløft indenfor demens. Dertil kommer at Plejecenter Toftehøjen har fået uddannet deres egen Marte Meo terapeut.

Medarbejdere

Medarbejderne nævner, at gruppen af borgere med demenssygdomme udgør en stadig større gruppe og, at borgergruppen kræver særlige kompetencer. Medarbejderne er derfor glade for den kompetenceudvikling de var igennem sidste år. Marte Meo terapeuten fortæller, at hun skal finde tid imellem sine andre opgaver, til arbejdet med Marte Meo.

Medarbejderne bekræfter, at de føler sig gode og kompetente til at varetage den palliative pleje af borgerne. Det prioriteres højt, og dette anerkendes af ledelsen.

Der har ikke været magtanvendelser siden sidste tilsyn og medarbejderne kender til indberetnings procedure.

Borgere

En borger synes, at medarbejderne er gode til at tage højde for de særlige behov der gælder, når man er kørestolsbruger. Borgeren er glad for, at det muligt at komme med på udflugter.

En borger har et talehandicap men oplever, at personalet tager højde for dette, og hjælper ham til at gøre sig forståelig.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Bruger- og pårørendeindflydelse

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder oplyser, at der er valgt nyt Bruger- og Pårørende Råd siden sidste tilsyn. Borgerne er repræsenteret i det nye råd. Leder oplyser, at samarbejdet med de

pårørende prioriteres højt, da de ofte er borgernes talerør og kan medvirke til større forståelse for borgerens ønsker og behov. Leder oplever, at arbejdet med "Hverdagsrehabilitering" har givet mulighed for at borgerne på Plejecenter Toftehøjen får større indflydelse på deres egen dagligdag ved at de aktivt formulerer mål og ønsker for funktioner eller opgaver de ønsker at kunne igen.

Medarbejdere

Medarbejderne synes generelt de har et godt samarbejde med borgerne og deres pårørende. De har gode erfaringer med, at en fast kontaktperson har kontakten til borgeren og de pårørende, særligt i starten, så der opbygges et tillidsforhold.

Medarbejderne fortæller, at de arbejder med borgernes indflydelse, ved at inddrage dem mest muligt i alle beslutninger, og hele tiden stille spørgsmål til borgeren om hvad de har lyst til. De bekræfter, at arbejdet med "Hverdagsrehabilitering", styrker den enkelte borgers indflydelse på eget liv.

Medarbejderne oplyser, at flere borgere deltager i et mad råd, der mødes hver måned, for at diskutere kost og menu plan.

Borgere

En borger oplever, at hans ægtefælle er meget velkommen, og det er meget fleksibelt for ham, at besøge ægtefællen der bor i nærheden. En borger oplever ligeledes at hans pårørende er velkomne og inddrages hvis han ønsker det.

En borger har ikke tænkt så meget over det med indflydelse men mener, at hun nok ville have bemærket, hvis det var sådan, at hun ikke havde indflydelse. Borgeren oplever, at hendes familie er meget velkomne. Alle tre borgere oplever, at de har indflydelse på hvordan og hvornår de hjælpes.

Tilsyn

Ingen bemærkninger.

De fysiske rammer

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Leder synes de fysiske rammer stort set fungerer godt og er gode, men nævner at der kan være et problem i, at der er mange udgangsdøre. Dette kan være svært for borgere med demenssygdomme at agere i, og kan derfor kræve en ekstra opmærksomhed hos personalet, hvis der er borgere, der gerne vil gå fra Plejecenter

Toftehøjen. Leder nævner, at det heller ikke altid er optimalt for disse borgere med den uro/trafik det giver, at genoptræningen ligger i samme hus.

Plejecenter Toftehøjen står overfor en større udvidelse og ombygning, dette starter når relevante godkendelser foreligger.

Alle medarbejdere er opdaterede i brandbekæmpelse. Punktet er fast på i introduktion til nye medarbejdere og elever. Roskilde Brandvæsen engageres til at holde kurser på plejecenteret. Her får personalet mulighed for at afprøve brandslukningsmateriel i praksis.

Der er udpeget en arbejdsmiljørepræsentant og to forflytningsinstruktører, der sikrer at det fysiske arbejdsmiljø gennemgås og sikres i forhold til arbejdsulykker. Leder oplyser, at der er loftlift i alle plejeboligerne.

Plejecenter Toftehøjen er røgfrit for medarbejderne.

Medarbejdere

Medarbejderne oplyser, at de fysiske forhold er gode i forhold til at kunne hjælpe borgerne i deres boliger. Der er de hjælpemidler til rådighed, som de har behov for, og de kan få råd og vejledning hos deres forflytningsinstruktører i forhold til at hjælpe borgerne rigtigt ved forflytninger.

Medarbejderne ser også udfordringer i de mange udgangsdøre, som borgere med demens der gerne vil gå, hurtigt kan komme ud af, og som derfor kræver en særlig opmærksomhed fra medarbejdernes side.

Medarbejderne bekræfter at de kender til brand- og beredskabsplan.

Borgere

Alle tre borgere er meget tilfredse med deres lejligheder. En borger fortæller, at hun har stor glæde af at bruge sin terrasse i sommerhalvåret.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Personalemæssige forhold

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelsen

Siden sidste tilsyn, har centerleder flyttet kontor, og sidder nu i fysisk længere væk fra plejeboligerne og personalet i plejeboligerne. Leders kontor er nu blevet kontor for de to sygeplejersker og afdelingsleder, der også er sygeplejerske.

Leder oplever, at hun har den samme synlighed i huset, som tidligere.

Leder oplyser, at der er planlagt APV i år i forbindelse med et personalemøde. Det er leders oplevelse at medarbejderne trives, men leder oplever samtidig, at mange medarbejdere lige nu er fyldt af den omfattende kompetenceudvikling der blev gennemført sidste år, og derfor udtrykker, at de har behov for en periode uden for mange nye projekter, så det de lærte sidste år bliver implementeret. Leder nævner i den forbindelse, at "Hverdagsrehabilitering" og "Tidlig Opsporing" er godt implementeret.

Der er planlagt MUS samtaler for medarbejderne.

Medarbejdere

Medarbejderne oplever en synlig ledelse, specielt afdelingslederen er synlig for dem som medarbejdere. Medarbejderne oplyser, at der findes kompetence- og instruks mapper, hvor retningslinjer og kompetenceskemaer er beskrevet for medarbejderne. Generelt synes medarbejderne, at de er gode til at hjælpe hinanden i plejeboligerne og, at der er et godt arbejdsklima vagtholdene imellem.

Medarbejderne har en opfattelse af, at der kommer mange tiltag fra ledelsen, som det nogle gange kan knibe med at få fulgt op på. Men generelt er de klar over, at der også centralt fra Roskilde Kommune kommer projekter og kompetenceudvikling som kræver fuld opmærksomhed fra ledelsens og medarbejdernes side.

Tilsyn

Ingen bemærkninger

Kompetencer

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Ledelse

Ud over den gennemførte kompetence udvikling sidste år, følges der i år op med "Hverdagsrehabilitering 2" som er en videreførelse af projektet om "Hverdagsrehabilitering".

Dertil kommer, at der kontinuerligt undervises i dokumentation, for at kunne sikre en ensartet korrekt dokumentation af plejen.

Leder oplever, at medarbejderne har haft stort udbytte af kompetenceudviklingen i demens sidste år, og ligeledes er den daglige triagering af borgerne helt implementeret.

Medarbejdere

Medarbejderne har været glade for sidste års kompetenceudvikling, og håber, at nyansatte vil få de samme muligheder, så alle har den samme viden.

Sygeplejerskerne er ansvarlige for at lave kompetence skemaer, hvis man som social- og sundhedshjælper eller social- og sundhedsassistent oplæres i opgaver der ligger udenfor ens oprindelige kompetence område.

Medarbejderne er glade for den daglige triagering, som giver dem mulighed for at få afleveret deres observationer omkring borgerne. Det er nu blevet endnu lettere, da triageringen foregår via en smartphone, så scoringen går direkte til den elektroniske overblikstavle, man samles om til de daglige triageringsmøder.

Borgere

To af borgerne oplever, at personalet er kompetente og dygtige, og føler sig i trygge hænder.

Tilsyn

Ingen bemærkninger.

Den plejefaglige dokumentation

Tilsynet har *ingen bemærkninger* til fokusområdet.

Der er set på 3 borgeres elektroniske journaler.

| | Ingen bemærkninger | Få og mindre væsentlige bemærkninger |
|---------------------|--------------------|--------------------------------------|
| Stamdata | X | |
| Helhedsbeskrivelse | X | |
| Samtykke | X | |
| Livshistorie | X | |
| Døgnrytmeplan | X | |
| Fokusark | X | |
| Medicin | X | |
| Overfølsomhed(cave) | X | |
| Målinger | X | |

| | | |
|-------------------------------|---|--|
| Løbende journalnotater | X | |
|-------------------------------|---|--|

Uddybning

Tilsynet har set på 3 borgeres elektroniske journaler, efter tilladelse fra borgerne. Det ses, at alle tre journaler er ført korrekt efter gældende lovgivning og interne retningslinjer.

Opfølgning på tidligere tilsyn

Der var ikke bemærkninger til sidste års uanmeldte tilsyn fra Roskilde Kommune. Plejecenter Toftehøjen havde embedslæge tilsyn i 2013, hvor konklusionen var at der blev fundet fejl og mangler der kun udgjorde ringe risiko for patientsikkerheden. Plejecenter Toftehøjen var derfor fritaget for tilsyn fra Embedslæge i 2014, og modtager tilsyn igen i år.

Leders bemærkninger til tilsynsrapporten:

Evt. handleplan:

| Nr. | Plan | Mål | Tidsramme |
|-----|------|-----|-----------|
| 1. | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |

Bilag

Formål

Udgangspunktet for det uanmeldte tilsyn i Roskilde Kommune er borgerne og kvaliteten af den pleje og omsorg, borgeren modtager. Tilsynet tager udgangspunkt i kommunens kvalitetsstandarder og belysningen af følgende fokusområder i henhold til Bekendtgørelse om tilsyn på plejehjem og i plejeboliger m.v.:

- Personlig pleje og praktisk hjælp (servicelovens § 83)
- Kommunal genoptræning og vedligeholdelsestræning (servicelovens § 86)
- Forplejningen
- Trivsel, kultur og socialt miljø
- Aktiviteter
- Særligt fokus på forholdene for gruppe med særlige behov (fx demente og handicappede),
- De fysiske rammer for hverdagen og boligforhold
- Samarbejde med pårørende
- Personalemæssige forhold
- Kompetenceudvikling af personalet
- Den plejefaglige dokumentation
- Opfølgning på tidligere tilsyn.

Formålet med det årlige uanmeldte tilsynsbesøg er gennem primært kvalitative interviews med beboere, personale og ledelse samt gennemgang af den plejefaglige dokumentation at afdække sammenhængen mellem kvalitetsstandarder, afgørelser og den hjælp, der leveres (ovennævnte fokusområder), herunder at opfange fejl og uhensigtsmæssigheder.

Roskilde Kommunes tilsynskoncept tilgodeser behovet for at opfange fejl og uhensigtsmæssigheder og behovet for løbende udvikling og læring (kontrol og læring) og

opfylder de fastsatte krav til tilsynet, jævnfør Bekendtgørelse om tilsyn på plejehjem. Afrapporteringen skal være kortfattet og præcis. For hvert fokusområde anføres en konklusion ud fra følgende kategorisering:

- Ingen bemærkninger
- Få, men mindre væsentlige bemærkninger
- Enkelte væsentlige bemærkninger
- Flere væsentlige bemærkninger

Afvikling af det uanmeldte tilsyn

Tilsynet varetages af Risikomanager Mette Axelsen.

- Individuel forberedelse af tilsyn på det enkelte plejecenter i form af gennemgang af værdigrundlag, informationsmateriale til beboere/pårørende, forrige tilsynsrapport, kontraktmål og –opfølgning herpå og lignende.
- Gennemførelse af tilsynsbesøg i henhold til tilsynskoncept:
 - Indledende præsentation og gennemgang af formål med besøg for centerleder.
 - Interview med de udvalgte brugere
 - Rundgang / egne observationer
 - Interview med personalerepræsentanter
 - Stikprøvekontrol af dokumentationsmateriale vedr. udvalgte brugere
 - Interview med ledelse
- Udarbejdelse af tilsynsrapport jævnfør rapportskabelon.

Tilsynsrapport, høring og offentliggørelse

- Tilsynet udarbejder en foreløbig rapport, der sendes i intern høring via mail til plejehjemmet med svarfrist med henblik på at korrigere evt. faktuelle fejl.
- Rapport sendes til høring i bruger- og pårørenderåd samt ældrerådet.
- I tilfælde af, at der ved det uanmeldte tilsyn konstateres forhold, som kræver øjeblikkelig indgriben informeres Socialforvaltningen herom pr. mail umiddelbart efter tilsynets afslutning.