

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecentret Aalholmhjemmet**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
April 2019

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

---

## Forord

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

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

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby
<b>Leder</b>
Christian Suhr
<b>Antal boliger</b>
32 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 3. april 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets leder og faglig leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere begge social- og sundhedsassistenter</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *Godt og tilfredsstillende*

Tilsynets vurdering er givet på baggrund af, at der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.

Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Kvalitetsarbejdet understøttes af organiseringen, og der er fokus på at sikre den faglige kvalitet

Ved observationsstudierne vurderer tilsynet, at hjælpen udføres med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang. Kommunikationen med beboerne er imødekommende og anerkendende. Tilsynet vurderer dog, at medarbejdernes bevidsthed generelt bør øges i forhold til ikke at omtale beboere i 3. person.

Det er tilsynets vurdering, at organiseringen af arbejdet sker på en særdeles tilfredsstillende måde og ud fra hensyntagen til beboernes behov, ønsker og vaner. Beboerne får den pleje og omsorg samt hjælp til praktisk støtte, de har behov for. Tilsynet vurderer, at medarbejdere i flere situationer ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.

Fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne. Medarbejderne er omkring beboerne på fællesarealer og udviser opmærksomhed i forhold til beboernes trivsel og tryghed, ligesom der observeres en inddragende og rehabiliterende tilgang under måltidet. Tilsynet bemærker, at medarbejderne taler om tilstedeværende beboere i 3. person.

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen. Beboerne er tilfredse med både praktisk hjælp og personlig pleje. Beboerne oplever generelt kontinuitet i hverdagen. En beboer beskriver manglende kontinuitet i weekender med betydning for den pleje, beboer modtager. Beboerne oplever medinddragelse af deres ressourcer i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne er bevidste om faktorer, der medvirker til en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne, ligesom medarbejderne har beboernes selvbestemmelse i fokus og arbejder ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen og udviser fleksibilitet i forhold til beboernes behov. Det er tilsynets vurdering, at der er varierende kompetencer i forhold til at dokumentere i omsorgssystemet. Medarbejderne har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges. Der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker flere situationer, hvor gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne ikke følges korrekt. Tilsynet bemærker, at plejecentret fik samme anbefaling ved sidste tilsyn.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der sikrer, at medarbejderne følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne, og at der er kontinuert opfølgning på indsatserne.
Tilsynet bemærker to situationer, hvor medarbejdere omtaler beboer i 3. person.	Tilsynet anbefaler, at plejecentret sætter kommunikation på dagsordenen med medarbejderne for at henlede opmærksomheden på, hvorledes der til enhver tid sikres en respektfuld kommunikation

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Som led i opfølgning på anbefaling fra sidste tilsyn er der arbejdet med at forbedre håndhygiejnen på plejecentret. Der har været afholdt fokusuge i hygiejne med forskellige indsatser. Der er planer om at iværksætte e-learning en gang årligt om håndhygiejne. I forhold til tilsynets anbefaling om håndtering af affald er håndtering af affald og sengetøj blevet drøftet med medarbejderne på et møde. Opmærksomheden er skærpet, og det er ledelsens oplevelse, at der er kommet bedre styr på den del af arbejdet.</p> <p>Der er i forhold til Forbedringsindsatsen arbejdet med medicin håndtering, og det er valgt, at det er medicin til tiden, der er fokusområde på plejecentret. Der anvendes PDSA cirkler i arbejdet, og ledelsen beskriver, at der er forbedringer fra gang til gang, når der analyseres på resultaterne. Indsatsen har haft afsmittende effekt på områderne; evaluering af PN-medicin og givning af PN-medicin.</p> <p>Ledelsen oplever, at metoden giver stort engagement i medarbejdergruppen, og at der arbejdes struktureret med indsatsen. Det er væsentligt for plejecentret, at der er sparring fra lokalområdekantoret og centralforvaltning.</p> <p>Der arbejdes med at revidere introduktionsmaterialet til nye medarbejdere og den måde, som nye medarbejdere introduceres på arbejdspladsen.</p> <p>Ledelse oplever, at det er vanskeligt at rekruttere medarbejdere, og at nye medarbejdere ikke altid har de nødvendige demensfaglige kompetencer, dette kræver en ekstra indsats i forhold til oplæring.</p> <p>Som en væsentlig del af kvalitetsarbejdet er der fokus på den tidlige kontakt til pårørende og inddragelse af pårørende i hverdagen. Ledelsen oplever, at medarbejderne har en god dialog med de pårørende.</p> <p>Der arbejdes fortsat med at sikre kvalitet i dokumentationsarbejdet, og ledelsen oplever, at der er en kerne af medarbejdere, som er meget kompetente i brugen af omsorgssystemet. Samlet vurderer ledelsen, at plejecentret er godt i gang, men de sidste medarbejder skal have løftet deres kompetenceniveau på området. Der udarbejdes en plan for dette.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Dysfagi er et område, hvor der er særlig opmærksomhed, idet der ofte er beboere med denne problemstilling på plejecentret. Der er samarbejde med ergoterapeut fra træningscentret i forhold til udredning af beboere for dysfagi. Der er pt. ikke terapeutfaglige timer tilknyttet plejecentret, og plejecentret kunne på sigt ønske sig en terapeut med særlig demensfaglig indsigt tilknyttet. Der samarbejdes med Københavns Madservice om maden til beboere med dysfagi, og samarbejdet er godt. Leder oplever, at det kan være vanskeligt at gennemskue, hvordan de forskellige menuer skal anvendes. Der arbejdes med, at medarbejderne gennemgår e-learning om dysfagi.</p>

	<p>Der arbejdes løbende med forebyggeindsatser på en række områder, som fx tryksår, dehydrering og forstoppelse.</p> <p>Tvangsbehandling af somatisk sygdom er et område, hvor arbejdet er igangsat. Plejecenteret orienterer sig pt. omkring reglerne og er i kontakt med den demensfaglige rådgiver om, hvordan man skal agere.</p> <p>Plejecenteret er meget opmærksom på, at dette henhører under Sundhedsloven. Der er etableret et godt samarbejde med plejehjemslægerne omkring dette arbejde.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med relevante emner i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra sidste tilsyn.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Aalholmhjemmet er organiseret med forstander, to faglige ledere, en personaleleder for plejen, en serviceleder og en leder af aktivitetscentret. Der er både social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter i alle vagter. Der samarbejdes med hjemmesygeplejen ved behov for bistand af sygeplejerske uden for dagtimerne. Husets faglige ledere træder også til som tilkald i særlige situationer aften, nat og weekend. Enkelte gange har der været behov for, at de har overnattet på plejecentret.</p> <p>Der samarbejdes med Akutteamet.</p> <p>Det er ledelsens ønske, at der bemandes med halvt social- og sundhedshjælpere og halvt social- og sundhedsassistenter. Der er pt. en ledig stilling i aftenvagt, og denne søges dækket med en sygeplejerske.</p> <p>Der arbejdes ud fra kontaktpersonordningen.</p> <p>Der er særligt fokus på vold eller trusler om vold i hverdagen, og der er løbende drøftelser med medarbejderne om emnet. Ved episoder opfordres medarbejderne til at anmelde dette som arbejdsskade. Der ses en stigning i anmelder af arbejdsskader på grund af vold på plejecentret. Dette oplever ledelsen som et tegn på, at lederne de seneste to år er tættere omkring medarbejderne i forhold til episoder med vold. Det er ledelsens opfattelse, at medarbejderne oplever, at emnet tages alvorligt på plejecentret.</p> <p>Der anvendes hjælpemidler, som beskytter mod skade til medarbejderne.</p> <p>Der har tidligere været afholdt kurser i nænsom nødværge. Der har ikke det seneste år været behov for udefrakommende supervision omkring vold. Ved episoder er der retningslinjer i forhold til, at man ringes op af leder.</p> <p>Der arbejdes ud fra personcentret omsorg og Tom Kidwoods teorier.</p> <p>Plejecentrets mål er at skabe et hjem for beboerne, det er vigtigt, at man føler sig hjemme. Leder beskriver, at man ikke taler om de vanskelige samtaler, og at der arbejdes med at være åben over for, at relationer er forskellige.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet understøttes af organiseringen, og at der er fokus på at sikre den faglige kvalitet.	



Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder ønsker, at tilsynet har fokus på håndhygiejne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Medarbejder kommunikerer i en afdæmpet og rolig tone til beboeren. Beboeren taler en del, og medarbejderen lytter og kommenterer venligt på beboerens fortællinger. Beboeren roses og anerkendes under forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren har kun begrænset sprog. Medarbejderen reagerer hver gang, beboeren kommer med en lyd/udsagn. Beboeren udtrykker flere gange suk og er lidt smerteklagende. Medarbejderen kommenterer omsorgsfuldt herpå hver gang. Beboeren roses og opmuntres undervejs. Medarbejderen er meget smilende og venlig i kontakten med beboeren. Det lykkes medarbejderen, at få beboeren til at smile et par gange. Medarbejder giver tilsynet oplysninger om beboerens tilstand og familiære forhold, mens hun er hos beboeren. Tilsynet oplyser medarbejderen om, at dialogen ikke er hensigtsmæssig i situationen og skal eventuelt vente til senere.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Medarbejder spørger beboeren, hvilken rækkefølge han ønsker hjælpen. Medarbejder kommer med et forslag, som beboeren afviser i første omgang, og medarbejder respekterer beboerens valg.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder informerer løbende beboeren om, hvad hun gør. Beboeren er inaktiv og responderer ikke på medarbejderens informationer.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Medarbejder er opmærksom på at inddrage beboerens ressourcer i forhold til mobilisering. Eksempelvis guides beboeren til at komme op af sin stol og får kun let støtte til at gå på badeværelset. Medarbejder spørger beboeren, om det er nu, hun skal ringe og fortælle ægtefællen, at beboeren er kommet op og har det godt. Beboeren takker ja hertil.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren har kun ganske få ressourcer, der kan inddrages. Medarbejder oplyser til tilsynet, at det handler om at give så god og omsorgsfuld en pleje som muligt i den sidste tid. Beboeren virker afslappet og tilpas ved modtagelse af hjælpen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at hjælpen udføres med udgangspunkt i beboernes selvbestemmelsesret og den rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer, at kommunikationen med beboerne er imødekomende og anerkendende. Tilsynet vurderer dog, at medarbejdernes bevidsthed generelt bør øges i forhold til ikke at omtale beboere i 3. person.

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Medarbejder arbejder i et stille og roligt tempo, som svarer til beboers behov. Det er tydeligt, at medarbejderen har kendskab til beboers behov for pleje og omsorg.</p> <p>Hjælpen udføres på en veltilrettelagt og systematisk måde. Medarbejderen er effektiv og målrettet i forhold til den opgave, hun skal løse hos beboeren, men formår samtidig at være nærværende og udvise en rolig adfærd.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejder forbereder plejen og stiller de ting frem, hun skal bruge. Hjælpen tilbydes i et tempo, afstemt beboers behov. Det er tydeligt, at medarbejderen har kendskab til beboers behov for pleje og omsorg.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at organiseringen af arbejdet sker på en særdeles tilfredsstillende måde og ud fra hensyntagen til beboers behov, ønsker og vaner.

**Mål 3: Faglige opgaver**

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Medarbejder udnytter tiden og foretager enkelte praktiske oprydningsopgaver, mens beboeren er på badeværelset.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen tager affaldsposer med i køkkenet, da hun skal aflevere morgenbakken. Det er tydeligt, at medarbejderen selv bliver opmærksom på, at denne handling ikke er korrekt, hvorfor hun forsøger at begrænse sin adgang til køkkenet, og således alligevel lykkes med at få morgenbakken afleveret. Medarbejder spritter hænder efter aflevering af affaldet.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Tilsynet er ikke i boligen på tidspunktet, hvor der udføres praktiske opgaver.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af pleje og omsorg fra morgenstunden:</u> Tilsynet observerer ikke udførelse af personlig pleje. Medarbejder starter med at give beboeren morgenmedicin. Medarbejderen anvender tablet og foretager den nødvendige kontrol af medicinen, jf. gældende retningslinjer.</p> <p>Beboeren følges på badeværelset. Medarbejder går fra badeværelset, men tjekker flere gange, at beboeren er ok. Hjælpen afsluttes med, at beboeren hjælpes over i sin stol, hvor morgenmaden serveres.</p>

	<p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren er sengeliggende og meget afkræftet. Medarbejder henvender sig til beboeren på en stille og rolig måde, berører beboerens kind og siger venligt godmorgen.</p> <p>Medarbejder anvender handsker under plejen, men spritter ikke hænder mellem handskeskiftene.</p> <p>Medarbejder starter med at udføre nedre personlig hygiejne, mens beboeren ligger i sengen. Efterfølgende ringes efter hjælp fra kollega, da beboeren skal liftes på bækkenstol. Tilsynet bemærker, at kollega, som hjælper med forflytning og aflædning af beboeren, ikke spritter eller vasker hænder, inden boligen forlades.</p> <p>Der udføres øvre personlig pleje og påklædning, mens beboeren sidder på badeværelset. Medarbejderen er omhyggelig i sin udførelse af hjælpen og smører blandt andet beboer ind i creme.</p> <p>Beboeren liftes fra bækkenstol til komfortstol. Medarbejder får hjælp af endnu en kollega. Tilsynet bemærker, at denne kollega husker at spritte hænder, inden boligen forlades.</p> <p>Beboeren køres til spisestuen og får tilbudt drikkevarer. Tilsynet bemærker, at medarbejderen ikke vasker eller spritter hænder, inden boligen forlades, ej heller ved ankomsten til spisestuen/køkkenet. Ved tilbagemeldingen til medarbejderen oplyser vedkommende, at hun var påvirket af tilsynets tilstedeværelse og derfor glemte sit fokus på håndhygiejnen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at beboerne får den pleje og omsorg samt hjælp til praktisk støtte, som de har behov for.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i flere situationer ikke følger gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer er renholdte og ryddelige, på en gang står et klaver og en motionscykel. I fællesrummet er der grønne planter, tv, og en buket forårs-grene. I reolen er der spil, film og musik til inspiration og aktivitet. To demensdukker sidder på et sidebord og i sofaen.</p> <p>Ved bordet sidder en beboer med et tæppe over benene. Beboer har drukket kaffe. Beboer sidder og falder lidt hen i kørestolen. Senere sidde en anden beboer i en kørestol med et tæppe over benene, imens der spiller stille klassisk musik på radioen.</p> <p>Tilsynet observerer en beboer over længere tid på fællesarealet. Beboer falder hen, og ved kontakt er beboers adfærd svingende mellem rolig og urolig. Beboer taler uroligt om at slippe fri, komme ud og få fred. Beboer længes efter tidligere hjem og relation. En medarbejder beroliger beboer, da denne spørger meget appellerede til at få fred. Beboer tager imod kaffe og mælk og drikker det med behag. En anden medarbejder kommer til senere, da beboer kalder på hjælp. Beboer bliver rolig ved medarbejders tilstedeværelse.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet observerer, at der er medarbejdere omkring beboerne på fællesarealerne.</p> <p>På en afdeling sidder to beboere og spiser morgenmad/drikker kaffe. En medarbejder sidder med ved bordet. En af beboerne kommer med en oplysning, som medarbejder straks reagerer på og tilbyder beboeren, at de sammen går ind i boligen, hvilket observeres at være en faglig korrekt handling ift. situationen.</p>

	<p>En beboer kommer ud fra sin bolig og ser søgende ud. En medarbejder reagerer straks herpå og går hen mod beboeren og forsikrer beboeren, at en medarbejder snarest vil komme og hjælpe med at blive klar til morgenmadden. Beboeren responderer smilende herpå og går beroliget ind i sin bolig.</p> <p>En beboer har netop modtaget hjælp til personlig pleje og fået morgenmad. Beboeren er træt herefter. Beboeren køres til spisestuen og placeres tæt på radio, hvorfra der spilles afdæmpet klassisk musik. Beboeren falder hurtigt i søvn.</p> <p>Ved frokosten ses beboere og medarbejdere samlet omkring måltidet. Der er en stille og hyggelig stemning. En medarbejder giver gode råd til sin kollega om, hvordan hun bedst hjælper en beboer med indtagelsen. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen har fokus på at sikre, at beboeren hjælpes med indtagelsen på en rehabiliterende måde.</p> <p>Medarbejdere og beboere er i hyggelig dialog under måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at to medarbejdere under måltidet taler om en af de tilstedeværende beboeres behov for rigelig ernæring, da beboeren er meget fysisk aktiv.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at beboeren får serveret endnu et stykke rugbrød og smiler ved synet af at have fået serveret et stykke med pålægschokolade.</p> <p>Under måltidet ses fadservering. En medarbejder viser fadet til beboerne, og de beboere, som magter det, vælger selv fra fadet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er indrettet til målgruppen, og at der er forskellige tilbud om aktiviteter for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er omkring beboerne på fællesarealer og udviser opmærksomhed i forhold til beboernes trivsel og tryghed.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne taler om tilstedeværende beboer i 3. person.</p> <p>Tilsynet, vurderer, at der er en inddragende og rehabiliterende tilgang under måltidet.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne trives på plejecentret. En beboer beskriver opbakning fra medarbejderne, og at beboer vil gerne være aktiv i hverdagen. Det er beboers oplevelser, at det også er muligt.</p> <p>En beboer er tilfreds med at bo på plejecentret, men ønsker sig en anden boligform.</p> <p>En beboer fremhæver, at han er glad for, at han stadig har sit netværk, som han kan kommunikere med. Beboeren nyder at sidde i sin bolig og læse og se tv.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever selvbestemmelse, og at de har indflydelse på deres hverdag.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne banker på, inden de kommer ind i boligen.</p> <p>Der er ingen beboere, som kan svare på spørgsmål om Klippekortordningen.</p>

Tryghed	<p>En beboer er tryk, men oplever, at der er for mange andre beboere, som råber. Beboer fortæller, at medarbejderne er opmærksomme på, at det kan være ubehageligt, og at de nogle gange opfordrer hende til at gå i egen bolig, så hun kan hvile hovedet.</p> <p>En beboer oplever generelt at være tryk, dog giver glaspartiet ved siden af døren til beboers bolig utryghed: Beboer nævner flere gange, at hun håber, at pårørende snart kommer og sætter noget for ruden i døren, så andre ikke kan kigge ind.</p> <p>De andre beboere giver udtryk for tryghed.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret, og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne udtrykker generelt, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. En beboer oplever i høj grad at få den hjælp, han har behov for. Beboeren gentager flere gange, at der ikke mangler noget, og at han er meget tilfreds.</p> <p>Beboerne og boligerne bærer præg af, at beboerne får den nødvendige hjælp.</p>
Praktisk støtte	<p>To beboere kan ikke svare på spørgsmål om den praktiske hjælp. Begge beboeres boliger fremstår rene og ryddelige - svarende til beboernes ønsker.</p> <p>En beboer oplever, at tøjvask fungerer tilfredsstillende, ligesom beboer er tilfreds med rengøringen. Boligen er ren og ryddelig.</p> <p>Den sidste beboer finder, at den praktiske hjælp er god.</p>
Personlig pleje	<p>To beboere fortæller, at de selv varetager den personlig pleje. Den ene beboer fremstår soigneret, den anden i mindre grad.</p> <p>En beboer modtager hjælp til personlig pleje, men beskriver at gøre det meste selv. Beboer er soigneret.</p> <p>En beboer er tilfreds med hjælpen, men i weekenderne oplever beboeren, at der kommer mange vikarer, som ikke har viden, forståelse og indsigt i, hvilken hjælp beboeren har behov for. Tilsynet bemærker, at medarbejder erklærer sig enig i beboerens oplevelser.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål om kontinuitet. Øvrige beboere kender medarbejderne.</p> <p>En beboer oplever ikke, at der er den ønskede kontinuitet i weekenderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med både praktisk hjælp og personlig pleje.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever kontinuitet i hverdagen, men at en beboer beskriver manglende kontinuitet i weekender med betydning for den pleje, beboer modtager.</p>	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	<p>Beboerne oplever generelt inddragelse og at anvende egen ressourcer i det omfang, de kan.</p> <p>En beboer beskriver i høj grad at anvende sin ressourcer i hverdagen. Beboer har flere opgaver på plejecentret, således hjælper beboer i husets vaskeri og dækker borde både til hverdag og fest. Beboer vil også gerne hjælpe de øvrige beboere. Beboer føler sig efterspurgt og er veltilpas ved dette. Beboer kan lide at bevæge sig og deltager gerne i gymnastik og tager på cykelture med medarbejderne på duocykel, dette er beboer meget glad for.</p> <p>En anden beboer vil gerne se tv og fortæller, at praktiske opgaver er noget, som medarbejderne gør. Tilsynet observerer, at beboer selv er med til at hente sin morgenmad og bære den ind i egen bolig.</p> <p>En beboer beskriver at lægge tøjet på plads efter vask. Beboer laver kaffe i boligen, når der er gæster. Beboer hjælper med borddækning og at tage af bordet i hverdagen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever medinddragelse af deres ressourcer i hverdagen.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne beskriver, at medarbejderne er venlige, imødekomende og udviser respekt for beboernes person.</p> <p>En beboer oplever, at der er god kontakt med medarbejdergruppen.</p> <p>En beboer beskriver, at beboer vil sige fra, hvis der opstår behov for dette.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>De fleste beboere kan ikke svare på spørgsmål herom, idet de ikke erindrer detaljer fra situationer med overgange mellem sektorer.</p> <p>En beboer beskriver, at der var en god modtagelse, da beboer flyttede ind.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - X</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne beskriver forbedringsindsatsen omkring medicingivning til tiden. Der er nedsat en gruppe, hvor der arbejdes med PDSA cirkler. Alle faggrupper og vagtlag er repræsenteret i dette arbejde.

	<p>Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt, at også medarbejdere, som ikke så ofte deltager i kvalitetsarbejdet, er en del af arbejdet. Det er en styrke, at også social- og sundhedshjælperne deltager, da der er stort fokus på beboernes døgnrytme, og at medicingivning tilrettelægges i henhold til dette. I gruppen er der indsamlet data om, hvornår medicin i praksis er givet i en periode. Efterfølgende har der været dialog og tilpasning af medicinen med beboernes læger.</p> <p>Medarbejderne er klar over, at der er et nyt emne i Forbedringsindsatsen på vej.</p> <p>Der arbejdes med indflytningsforløb, og hvordan pårørende inddrages, samt at indflytningsforløbet allerede starter ved visitation til boligen. Der ønskes et ensartet forløb, og man er ved at udarbejde et godt skriftligt materiale.</p> <p>Der samarbejdes med de pårørende som en aktiv del af beboernes liv. De pårørende bidrager med viden om, hvordan den gode livskvalitet for beboerne understøttes. Medarbejderne har fokus på, at de pårørende måske ønsker at overnatte eller blive inddraget på andre måder. Medarbejderne beskriver, hvordan der er fokus på at have samtaler med de pårørende om de mange oplevede tab i forhold til beboernes sygdomsudvikling og at understøtte de pårørende i den forbindelse.</p> <p>Arbejdet med CURA fylder i hverdagen, og der er meget, der hele tiden skal justeres og tilrettes i journalerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvilke emner der er i fokus i kvalitetsarbejdet.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne kan beskrive, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne. Medarbejderne fortæller, at kropssproget skal være inviterende og vise beboerne, hvad der skal ske. Den gode dialog er meget individuel, og det er væsentligt ikke at korrigerer beboerne, hvis det kan undgås.</p> <p>En vigtig del af kommunikationen er at være i øjenhøjde og at have en anerkendende tilgang, ligesom der ikke samtales for meget.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Beboernes selvbestemmelsesret skal respekteres, og da der er en del beboere, som ønsker at gå uden for plejecentret, så følger medarbejderne med. Ved hjælp til den personlige pleje observeres kropssprog og mimik for at vurdere, om beboer er tilpas med plejen. Medarbejderne beskriver, at en stor del af arbejdet er at tolke beboernes ønsker.</p> <p>Medarbejderne kender til magtanvendelse og beskriver kendskab til, hvordan der søges om magtanvendelse. Der er dialog og sparring om dette i medarbejdergruppen.</p> <p>Klippekortet anvendes til gåture, at få ordnet negle, lægebesøg mm. Medarbejderne er undersøgende i forhold til, hvad beboerne kan have glæde af i forhold til klippekortet. Der dokumenteres anvendelse af klip, og det drøftes i medarbejdergruppen, hvordan klip bedst anvendes. Det er kontaktpersonens ansvar, at beboeren får de tilbud, der er behov for.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes rehabiliterende i hverdagen, og medarbejderne beskriver, at der kan indgå rehabilitering i alle hverdagens gøremål og aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne prioriterer beboernes ressourcer og indgår i processer med beboerne om fx at folde tøj eller tørre opvask af. Nogle får støtte til at vaske eget tøj og til at lave morgenmad.</p>



	Under måltiderne vurderes det løbende, hvor meget beboerne kan deltage i selv fx at smøre smørrebrød.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om faktorer, der medvirker til en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboerne.	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har beboernes selvbestemmelse i fokus og arbejder ud fra en individuel og rehabiliterende tilgang.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes tryghed ofte sikres ved en-til-en kontakt. For en beboer er det vigtigt, at der er en medarbejder i køkkenet. I hverdagen anvendes fysisk kontakt i forhold til de beboere, som har behov for dette, og der tales om, at man passer på beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at en beboer i en periode var meget bange for at gå i seng, og her måtte en medarbejder ligge i sengen hos beboer, til beboer faldt til ro.</p> <p>Der er fokus på kontinuitet, og at de fysiske rammer og indretning er tilpasset målgruppen, særligt at rummene afgrænses.</p> <p>I forhold til beboernes sikkerhed er der fokus på at sikre den rette ernæring for svage beboere. Der er opmærksomhed på madens konsistens, ligesom der samarbejdes med lægen om ernæring. Det er vigtigt, at der er den rette kompetence i forhold til at give hjælp til at spise, og at der er de nødvendige hjælpemidler. Der kan søges faglig supervision, hvor det er nødvendigt.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at en beboer har haft flere episoder med fald, og der er nu installeret en floorbed, så beboer ikke længere falder ud af sengen.</p> <p>I perioder er der en del urinvejsinfektioner på plejecentret, og der samarbejdes med læge om dette. Der iværksættes handleplaner for at sikre den rette forebyggelse, og der arbejdes blandt andet med triple voiding.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne beskriver, at dagen planlægges, men at planen ofte må fraviges på grund af beboernes dagsform. Det er en vigtig del af arbejdet, at man har tillid til kollegaerne. Medarbejderne oplever, at der ofte sker skift i hverdagen, og man må være klar til at dække de behov, der opstår hos beboerne. Medarbejderne oplever, at der generelt er en god forståelse, og at de har lært at slappe af i de omskiftelige situationer. Der arbejdes på tværs af etagerne, og lederne træder til, hvis det er nødvendigt.</p> <p>Der planlægges ud fra kontaktpersonprincippet og nødvendige kompetencer.</p> <p>Ved ændringer hos beboerne dokumenterer medarbejderne, det observerede eller tager kontakt til kollegaer, sygeplejersker eller læge.</p>



Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne beskriver, at omsorgssystemet kræver erfaring og viden. Der er nogle medarbejdere, der har behov for faglig sparring, og man skal selv opsøge viden. Der er den nødvendige sparring til rådighed.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der løbende dokumenteres. Der er mulighed for at få ro til dokumentation ved at trække sig til et kontor. Den daglige dokumentation er der tid til, men den mere overordnede dokumentation kan det være svært at finde tid til.</p> <p>Det er medarbejdernes oplevelse, at der er forskel på deres kompetencer i forhold til dokumentationsarbejdet, og medarbejderne oplever, at dette kunne være mere ens.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at instrukser og vejledning kan findes i VAR systemet. En medarbejder beskriver at have anvendt VAR til at orientere sig om komprilanbind. Der anvendes links til VAR i journalen. Var anvendes også i forhold til kateter, sårplej mm. samt i forhold til uddannelse af elever.</p> <p>I øvrigt findes instrukser på KK-drev. I den lokale ABC mappe med lokale retningslinjer findes vejledninger og instrukser i indflytning, nye kollegaer og fester i huset.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen, og at de udviser fleksibilitet i forhold til beboernes behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er varierende kompetencer i forhold til at dokumentere i omsorgssystemet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til, hvor instrukser og vejledninger kan søges.</p>	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	<p>Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen anvendes til at sikre en ensartet pleje, og at det er kontaktpersons ansvar, at den er ajourført ved ændringer og mindst hver 6. måned.</p> <p>Besøgsplanen anvendes ved beboere, man ikke har aktuelt kendskab til. Desuden ved elevens og afløseres arbejde med beboerne. Der udestår, at der er afløserkoder på plejecentret.</p> <p>Den gode besøgsplan beskriver beboeren, så medarbejder får et indblik i beboers behov. Det er vigtigt, at der er handlevejledende beskrivelser både i forhold til udførelse af pleje, kommunikation og almen tilgang. Det er vigtigt, at ordvalg i forhold til kommunikation med beboer er beskrevet.</p> <p>Der arbejdes desuden med pædagogiske handleplaner. Lige nu i forhold til særlige problemstillinger, men dette er planlagt til at udvide brugen fremadrettet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med besøgsplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

<b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i ”Tilsynskoncept 2019” fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

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

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

BDO har ikke modtaget faktisk høringsvar inden for tidsfristen.

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 3. april på Aalholmhjemmet, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

### **Godt og tilfredsstillende**

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

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

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

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

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

