



Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning
Plejehjemmet Slottet

Uanmeldt ordinært tilsyn 2020
(Fysisk tilsyn)

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER	6
3.	DATAGRUNDLAG	7
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER	8
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	12
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE	14
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER	20
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMTAIONER	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, gruppeinterview med 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.

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

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Gitte Ammundsen

Senior Manager

Mobil: 4190 0406

Mail: gja@bdo.dk

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



1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Slottet, Agnes Henningsens Vej 7, 2200 København N
Leder: Henriette Højsteen
Antal boliger: 57 boliger (antallet af boliger er reduceret pga. ombygning)
Dato for tilsynsbesøg: Den 11. januar 2021
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 12 beboere• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (3 social- og sundhedshjælpere)
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonomi/DP i ledelse Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Godt og tilfredsstillende

Vurderingen gives på baggrund af, at der findes et solidt kvalitetsarbejde på plejehjemmet, men der mangler enkelte forhold for, at det er helt optimalt. Tilsynet finder få fejl og mangler, lokaliseret på forskellige områder, som vurderes at kunne korrigeres i løbet af kort tid.

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2019. Plejehjemmet arbejder med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i den hjælp, der leveres. Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i høj grad understøtter kvalitetsarbejdet.

Kommunikationen i observationsstudierne vurderes generelt at være respektfuld og ligeværdig med undtagelse af enkelte tilfælde, hvor der kommunikeres om beboerne i tredjeperson. Beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne er rehabiliterende i det omfang, det kan lade sig gøre i en situation med Covid-19. Tilsynet vurderer, at måltiderne er velorganiserede med tilfredsstillende fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne forstyrres af telefoner og alarmer. En medicingivning sker ikke fagligt korrekt.

Tilsynet vurderer, at der er planlagte aktiviteter på plejehjemmet, der passer til målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at opbevaringen af fx medarbejdertelefoner på fællesarealerne er forstyrrende og påvirker oplevelsen af hjemlighed i negativ retning. Tilsynet anerkender, at plejehjemmet er under renovering, hvilket fællesarealerne er påvirkede af.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet. Beboerne er generelt meget tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, de modtager. Beboerne fremstår soignerede, og hjælpemidler er rengjorte. Tilsynet kan ikke vurdere plejehjemmets indsats i forhold til organisatorisk borgerinddragelse, da beboerne har svært ved at erindre, hvorvidt de har været inddraget i beboerundersøgelser af forskellig art. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever god og respektfuld kontakt imellem beboere og medarbejdere samt gode muligheder for aktiviteter og socialt samvær. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange imellem sektorer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse. Medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver, samt hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser. Medarbejderne er generelt fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er bekendte med det faglige begreb "kontinuitet". Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med VAR, men det er tilsynets vurdering, at de ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med, hvor kommunens egne faglige vejledninger kan findes. Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplaner som tiltænkt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med, hvornår der skal udarbejdes handlingsanvisninger.

2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der i flere tilfælde tales om beboere i tredjeperson under et måltid.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet retter et fokus på at understøtte medarbejdernes forståelse og faglige viden i forhold til at sikre en værdig kommunikation, herunder bevidsthed om ikke at kommunikere om beboerne i tredjeperson.
Tilsynet bemærker, at en medicingivning i forbindelse med et måltid ikke sker fagligt korrekt.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet sikrer, at beboerne får støtte til medicinindtagelse i overensstemmelse med retningslinjerne på området.
Tilsynet bemærker, at måltider og socialt samvær på fællesarealer forstyrres af telefoner og alarmer.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på, hvordan der i højere grad kan skabes ro og en hyggelig ramme omkring måltider og socialt samvær på fællesarealerne, herunder fx at mindske forstyrrelser fra telefoner og alarmer.
Tilsynet bemærker, at medarbejdernes evne til faglig refleksion i nogle tilfælde kan styrkes yderligere, fx i forhold til viden om handlingsanvisninger og kommunens faglige vejledninger.	Tilsynet anbefaler, at plejehjemmet som led i udvikling af kvalitetsarbejdet retter fokus på at understøtte medarbejdernes evne til faglig refleksion. Dette kan med fordel ske med udgangspunkt i VAR og kommunens faglige vejledninger.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Tilsynet indledes med, at leder redegør for opfølgning på anbefalinger fra sidste års tilsyn.</p> <p>Vedrørende kommunikation fortæller leder, at der er arbejdet med dette emne løbende. Emnet har været oppe i forbindelse med kampagner, supervision, almindelige drøftelser i dagligdagen og ugentlige tavlemøder. Der tages udgangspunkt i "hvad er vigtigt for dig?". Plejehjemmet lavede desuden en arbejdsganganalyse af kommunikation i plejesituationer med henblik på læring.</p> <p>Leder fortæller, at der helt naturligt har været et stort fokus på hygiejne på baggrund af situationen med Covid-19. Det er leders oplevelse, at medarbejderne er blevet rigtig stærke i at arbejde med værnemidler og i overensstemmelse med retningslinjerne. Der er fokus på, at plejen organiseres, så denne udføres med anvendelse af korrekte faglige og hygiejniske arbejdsgange. Plejehjemmets medarbejdere er opmærksomme på vasketøjsituationen, og det italesættes, at vasketøj ikke skal ligge alle mulige steder - og i særdeleshed ikke på gulvet.</p> <p>Der er taget hånd om den konkrete situation i forhold til en beboers oplevelser af problemstillinger vedrørende tryghed omkring nødkald og kommunikation.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Leder fortæller, at de på plejehjemmet har været meget optagede af at få den nye hverdag med Covid-19 til at fungere. Ifølge leder har ledergruppens fokus været på at opretholde energien i organisationen, tage det roligt og være skarpe. Det er leders oplevelse, at plejehjemmets medarbejdere har været meget dygtige til at tale med - og berolige - beboere og pårørende i relation til bekymringer og andre udfordringer relateret til pandemien.</p> <p>Vedrørende øvrige fokusområder i kvalitetsarbejdet fortæller leder, at der grundlæggende er fokus på at få kvalitetsarbejdet i gang igen. Plejehjemmet har lige nu ingen kvalitetssygeplejerske. Ledelsen overvejer at udfase denne stilling og i stedet tildele plejehjemmets nuværende sygeplejersker hver deres kvalitetsmæssige ansvarsområde. Leder fortæller, at der netop er ansat en farmakonom, som blandt andet får ansvar for medicindosering. Leders forventer, at farmakonomens samarbejde med plejehjemslægen kommer til at understøtte et løft i det faglige niveau.</p> <p>To af plejehjemmets sygeplejersker er klar til at påbegynde dialog og undervisning vedrørende værdig død, og der er desuden fokus på at styrke og vedligeholde plejehjemmets LGBT-profil. Slottet har været inviteret til at deltage på SST's Videnscenter for Værdig Ældreplejes virtuelle konference, hvor man fortalte om plejehjemmets regnbueprofil og måde at arbejde på.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra tilsynet i 2019. Plejehjemmet arbejder med relevante emner, der kan understøtte kvaliteten i den hjælp, der leveres.	

Mål 2: Indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- eller problemområder	
Emne	Data
Kendte risiko- eller problemområder	<p>Det er leders oplevelse, at medarbejderne er gode til at indberette utilsigtede hændelser, og der laves et overblik over de utilsigtede hændelser, der sker. Overblikket drøftes fx på udvidede tavlemøder og fredagsmøder.</p> <p>Leder fortæller, at udgangspunktet er, at der arbejdes med forbedringsmetoden og PDSA-cirkler, hver gang plejehjemmet skal i gang med et nyt emne i kvalitetsarbejdet. En afdelingsleder er i gang med forbedringsagentuddannelsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at indholdet i kvalitetsarbejdet afspejler kendte risiko- og problemområder.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Vedrørende plejehjemmets organisering fortæller leder, at plejehjemmet består af tre afdelinger med hver deres afdelingsledelse. Hver afdelingsleder har et fagligt fokus, der går på tværs af organisationen. Én leder har således fokus på pleje og rengøring, en anden har fokus på hjem, demens, uddannelse og LGBT, og den tredje leder har fokus på mad og muskler. Plejehjemmets "mad- og muskelhold" består af tre terapeuter og en ernæringskoordinator.</p> <p>Overordnet er det leders oplevelse, at plejehjemmet har gode og dygtige medarbejdere. Der gøres i videst muligt omfang brug af faste afløsere. Det er leders oplevelse, at det er svært at rekruttere social- og sundhedsassistenter - særligt til nat.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering i høj grad understøtter kvalitetsarbejdet.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Leder beder tilsynet om at lægge særligt mærke til medarbejderne omgangsform og adfærd omkring beboerne, herunder om der tales omsorgsfuldt og i øjenhøjde.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Da tilsynet ankommer til spisestuen, sidder to beboere klar. Lidt efter ankommer en tredje beboer og sætter sig ned. En beboer undrer sig over, hvorfor hun har fået serveret et æg, og en medarbejder siger med et glimt i øjet til beboer, at hun jo godt kan lide at få et æg. Dette accepterer beboer. Beboerne mødes med venlighed, respekt og ligeværdighed.</p>

	<p>En medarbejder roser en beboer for hendes fine hår og tøj. Medarbejder spørger beboer, om de skal se en film sammen i eftermiddag. Der skåles. Stemningen er god og behagelig. Medarbejderne bidrager i høj grad til dialog og småsnak under måltidet. Der pjattes og grines. Tilsynet bemærker, at medarbejdere omtaler beboere i tredjeperson i flere tilfælde. I en situation spørger medarbejder en beboer om noget relateret til hendes tidligere liv. En anden medarbejder siger henvendt til sin kollega, at beboer ikke kan høre, hvad han siger. I en anden situation taler to medarbejdere sammen om, at beboer ikke har spist så meget.</p> <p><u>Måltid 2</u> Medarbejderne hilser på beboerne med navn. Kommunikationen er venlig og imødekommende. En beboer er meget optaget af, at en bestemt medarbejder skal komme. En anden medarbejder støtter beboer ved at fortælle, at medarbejder snart er tilbage. Den pågældende medarbejder bliver tæt ved beboer under måltidet - indtil den efterspurgte medarbejder er retur i afdelingen.</p> <p>En beboer er utilpas og taler med medarbejder om dette. Medarbejder opfordrer beboer til at gå med ind i boligen, så medarbejder kan foretage nogle målinger. Beboer accepterer dette.</p> <p>Der er meget stille under måltidet. To medarbejder igangsætter samtale med de beboere, som de sidder med. To beboere taler sammen over bordet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Måltid 1</u> Beboerne får serveret hver deres tallerken med mad. Tilsynet bemærker, at alle beboerne får noget forskelligt. En medarbejder spørger beboerne, om de ønsker mælk eller saftvand til maden, og de får serveret det, de ønsker.</p> <p><u>Måltid 2</u> Tilsynet ser eller hører ikke, at beboerne bliver spurgt til deres ønsker til maden, men det er tydeligt, at der er taget personlige hensyn til den mad, som beboerne får serveret. Der serveres forskelligt slags pålæg og udsæringer til hver beboer. En beboer får som den eneste en lille lun servering. Medarbejder fortæller, at der tallerkenanrettes på grund af Covid-19. Det er noteret i beboernes besøgsplaner, hvilken slags mad de foretrækker. Beboerne virker meget tilfredse med maden. De udtrykker over for tilsynet, at maden er dejlig.</p> <p>En beboer, der er hurtigt færdig med at spise, efterspørger en kop kaffe. Beboer får serveret denne kort tid efter.</p> <p>Medarbejder henvender sig til hver enkelt beboer og spørger, om de ønsker mere at drikke.</p>
Rehabilitering	<p><u>Måltid 1</u> Alle tre beboere har ressourcer til at spise selv. En beboer har behov for støtte og guidning, som hun modtager fra en medarbejder. Flere medarbejdere spiser deres medbragte mad i selskab med beboerne. En beboer skal have hjælp til at skære sin mad ud, og får hjælp til dette. Tilsynet bemærker, at medarbejder står op og udfører hjælpen.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der står salt og peber på bordet.</p> <p><u>Måltid 2</u> Maden er færdigsmurt, og beboerne får hver deres tallerken serveret. Dog sender beboerne salt og peber rundt. Medarbejderne guider let - fx til at huske at drikke.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der generelt er respektfuld og ligeværdig kommunikation med undtagelse af enkelte tilfælde, hvor der kommunikeres om beboerne i tredjeperson. Beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne er rehabiliterende i det omfang, det kan lade sig gøre i en situation med Covid-19.

Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Tilrettelæggelsen af måltidet er fordelt imellem medarbejderne, så begyndelsen af måltidet forløber roligt og uden forvirring. To medarbejdere sidder med til bords, og lidt senere kommer yderligere tre medarbejdere til. Der er en smule støj fra medarbejdere, som ikke deltager i måltidet, til at starte med. Efter kort tid går medarbejderne dog videre til andre opgaver, og der er atter ro. Tilsynet bemærker, at der er telefoner, der ringer flere gange under måltidet. En beboer bider mærke i dette og spørger, om der er ballade.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Bordene er dækket i god tid med servietter i glassene. Maden er anrette på tallerkner og sat på et rullebord, så maden let kan transporteres fra køkken til spise-stue og serveres. Maden er pyntet og anrettet indbydende.</p> <p>Beboerne hjælpes til bordet af medarbejderne, og en medarbejder kommer med middagsmedicinen til en beboer. Medarbejder giver medicin på korrekt faglig vis. En medarbejder giver en beboer medicin i et bæger, sætter medicin på bordet og går. Efter få minutter spørger en anden medarbejder, om beboer vil spise sin medicin. Efter yderligere et minut kommer første medarbejder retur og forklarer beboer noget om medicinen.</p> <p>Medarbejderne slukker tv'et, inden måltidet starter. En beboer, der er færdig med at spise, spørger, om man skal tænde for tv'et. Medarbejder forklarer respektfuldt, at det lige må vente, til alle har spist.</p> <p>En medarbejder tilbyder beboerne forskellige drikkevarer. Det er tydeligt, at medarbejder kender beboernes vaner godt.</p> <p>Medarbejder, der står for serveringen, arbejder meget velorganiseret, og der er ingen ting der mangler under frokosten.</p> <p>Tilsynet observerer, at der konstant er telefoner og alarmer, der ringer. Dette er forstyrrende og vedvarende både før, under og efter måltidet.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at måltiderne er velorganiserede med tilfredsstillende fordeling af roller og ansvar imellem medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at måltiderne forstyrres af telefoner og alarmer, der ringer. Tilsynet vurderer, at en medicingivning ikke sker på korrekt faglig måde.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant.
Personlig støtte og pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet bemærker, at plejehjemmet er ved at blive brandsikret, hvorfor flere boliger og fællesarealer er under renovering. En dagligstue bærer præg af dette, da der fx opbevares medarbejdertelefoner og opladestationer. I morgentimerne observerer tilsynet, at telefonerne giver lyd en del gange, imens beboere sidder og spiser morgenmad. I samme stue står et stålskab til opbevaring af devices med flere skilte uden på skabet. Afdelingsleder fortæller, at indretningen med telefoner og stålskab skyldes den ombygning, der lige nu foregår på Slottet.</p> <p>Fællesarealerne er i øvrigt indrettet med pottedplanter og billeder på væggene.</p> <p>På en afdeling observerer tilsynet, at der står flere store figurer af dyr. Afdelingsleder oplyser, at dyrene er et led i demensarbejdet, og at de giver anledning til mange gode samtaler med beboerne.</p> <p>På fællesarealet på 4. sal ses en del træningsudstyr.</p> <p>Tilsynet observerer, at der på i alt tre fællesarealer hele tiden er lyd af telefoner, der ringer og bipper.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I elevatoren observerer tilsynet, at der hænger en oversigt over aktiviteter for januar måned. Desuden hænger en oversigt over, hvornår der holdes "Regnbuestund", hvor beboere samles med frivillige og blandt andet taler om det at være LGBT+, ser film og hører podcast.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne henvender sig med en tydelig og venlig kommunikation til beboerne, efterhånden som de indfinder sig til morgenmaden.</p> <p>Tilsynet observerer positivt, at en medarbejder er i dialog med en beboer, som udtrykker utryghed ved, at hendes telefon har ringet flere gange i dag, og at hun ikke bryder sig om at tale i telefon. Medarbejder sætter sig på hug foran beboeren, beroliger beboeren og kommer med løsningsforslag til, hvordan beboerens utryghed fremadrettet undgås.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at der er planlagte aktiviteter på plejehjemmet, der passer til målgruppen. Det er tilsynets vurdering, at opbevaringen af fx medarbejdertelefoner på fællesarealerne er forstyrrende og påvirker oplevelsen af hjemlighed i negativ retning. Tilsynet anerkender, at plejehjemmet er under renovering, hvilket fællesarealerne er påvirkede af.</p>	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>De otte beboere, som tilsynet taler med, er generelt glade for at bo på Slottet, og de oplever, at personalet støtter dem i at gøre ting, de gerne vil i deres hverdag. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>"Der er god betjening, så jeg kan ikke forlange mere"</i> • <i>"Når nu det skal være, så er her rart at være"</i> • <i>"Jeg synes, at det (Slottet) er godt - det er bedre, end jeg havde regnet med - det er bedre end sit rygte"</i> • <i>"Jeg kan få det, som jeg vil have det"</i> • <i>"De er søde til at sætte sig og lytte, når jeg har noget på hjertet"</i> <p>Beboerne giver generelt udtryk for, at der er opbakning fra medarbejderne til, at de kan leve det liv, de ønsker. Det er beboernes oplevelse, at medarbejderne har tid til at tale med beboerne, når de har brug for det.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever, at personalet spørger ind til deres ønsker og behov i forhold til plejen og hverdagen. En beboer fortæller, at han lige har efterspurgt lidt mere frugt, så nu får han en skål med fx pærer og æble ind i boligen. Det er beboernes oplevelse, at de har selvbestemmelse, og en beboer udtrykker fx <i>"Hvis jeg siger nej, så respekteres mit nej"</i>. En anden beboer siger: <i>"Jeg siger min mening og ville sige fra, hvis jeg fik behov for dette. Jeg er som en fri fugl og kan gøre, hvad jeg vil"</i>.</p> <p>Beboerne kan ikke erindre, at de er blevet præsenteret for klippekortsordningen. Tilsynet forklarer en beboer, hvad ordningen går ud på. Til det siger beboer, at den slags bare sker helt automatisk.</p>
Tryghed	<p>Beboerne føler sig trygge ved den hjælp og støtte, de får.</p> <p>Ifølge en beboer er det trygt, at han får den hjælp, han har brug for. Beboer siger: <i>"Når man får serveret sin mad og drikke, er der jo ingen grund til at være sur"</i>. En anden beboer siger: <i>"Når jeg trækker i klokken, så kommer de"</i>.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet, selvbestemmelse og tryghed i deres hverdag på plejehjemmet.	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever, at de får den hjælp, de har behov for. De er desuden meget motiverede for at gøre brug af deres ressourcer i den daglige pleje og i deres hverdag generelt. Ifølge beboerne er medarbejderne gode til at hjælpe dem med at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Det er beboernes oplevelse, at der bliver lyttet og fulgt op på deres ønsker til den daglige pleje og støtte.</p> <p>Beboerne oplever at få den ordinerede medicin på de aftalte tidspunkter, og de generelt er bevidste om, hvor de vil henvende sig, hvis de har behov for at klage.</p> <p>Et par beboere oplever, at der kan være lidt ventetid på kaldet. De giver dog udtryk for, at det ikke gør dem noget.</p>

Observation	På grund af situationen med Covid-19 bliver tilsynet bedt om at afholde interview i et besøgslokale frem for i beboernes egne boliger. Beboerne fremstår velsoignerede, og deres hjælpemidler er rengjorte.
Kontinuitet i støtten	De fleste beboere, som tilsynet taler med, er ikke umiddelbart bekendte med, at de har en kontaktperson. Beboerne oplever dog, at de kender medarbejderne, som kommer hos dem. Ifølge beboerne er medarbejderne bekendte med den hjælp, beboerne har behov for. Beboerne oplever, at medarbejderne følger op på de aftaler, de laver med beboerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er meget tilfredse med kvaliteten af den pleje og støtte, de modtager i hverdagen på plejehjemmet. Beboerne fremstår soignerede, og hjælpemidler er rengjorte.	

Mål 3: Organisatorisk borgerinddragelse	
Emne	Data
Organisatorisk borgerinddragelse	De fleste beboere, som tilsynet taler med, kan ikke erindre, at de har givet deres personlige mening til kende i fx et spørgeskema, et interview eller et beboerråd. En beboer mener dog tidligere at have deltaget i tilsyn samt en brugerundersøgelse. Beboer deltager desuden i månedlige beboermøder.
Tilsynets samlede vurdering	
Tilsynet kan ikke vurdere plejehjemmets indsats i forhold til organisatorisk borgerinddragelse, da beboerne har svært ved at erindre, hvorvidt de har været inddraget i beboerundersøgelser af forskellig art.	

Mål 4: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	Beboerne oplever en god, respektfuld og venlig kontakt til medarbejderne. En beboer fremhæver og roser en bestemt medarbejder. Beboer reflekterer over, at han snart skal have givet medarbejderen ros, da han aldrig har sagt det til vedkommende selv. Beboer mener, at <i>"...det har vedkommende fortjent, da hun er fremragende"</i> . En anden beboer giver udtryk for, at han føler sig respekteret og værdsat. Medarbejderne hilser altid venligt og spørger, hvordan han har det. En beboer oplever, at de helt unge medarbejdere ikke udviser så meget <i>"medmenneskelighed"</i> . De kan fx finde på at sidde med deres private telefon, når de taler med beboer. En anden beboer giver flere gange under interviewet udtryk for, at han udelukkende oplever imødekommenhed og en venlig omgangstone. Han observerer dog, at det ikke er alle beboere, der altid mødes med den samme venlighed. Ifølge beboer er der nogle medarbejdere, der ikke burde have med ældre at gøre. Tilsynet taler med ledelsen om beboers udtalelser. En afdelingsleder redegør for, at hun har været i dialog med beboer om hans oplevelser af medarbejdernes adfærd over for andre beboere. Afdelingsleder forklarer, at hun har forsøgt at tale med beboer om den faglige tilgang til beboere med demens, hvor der fx bruges korte og præcise sætninger, positiv afledning og beroligende afskærmning.

	<p>Beboerne oplever generelt, at der er tilbud om aktiviteter og socialt samvær. En beboer fortæller, at man kan se en oversigt over månedens aktiviteter i beboerbladet. Andre beboere giver eksempler på aktiviteter, såsom biograf, musik, underholdning, kunstudstilling og kirkesang.</p> <p>En beboer giver udtryk for, at hun savner at komme mere udenfor: <i>"Jeg vil gerne mærke vinden og se tingene"</i>. En anden beboer siger: <i>"Der er jo ikke en rigtig stue på afdelingen. Det er mere en spisestue, så der vil jeg ikke sidde så længe - og man må ikke ryge, så vil jeg hellere sidde ved mig selv"</i>.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god og respektfuld kontakt imellem beboere og medarbejdere samt gode muligheder for aktiviteter og socialt samvær.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>En beboer beskriver, at han blev godt modtaget efter udskrivelse fra hospital. Beboer følte sig meget velkommen ved måden, hvorpå medarbejderne tog imod ham. En anden beboer beskriver en oplevelse af at blive rigtigt godt modtaget, da han flyttede ind på Slottet direkte fra en hospitalsindlæggelse. Ifølge beboer vidste medarbejderne, at beboer kom - og hvad der var sket på hospitalet. Flere andre beboere beskriver lignende oplevelser.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever gode overgange imellem sektorer.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at fokus i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet generelt har været på Covid-19. Ifølge medarbejderne er det gået rigtig godt, og ingen beboere har været smittede. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er rigtig gode til at bruge værnemidler og følge de hygiejniske retningslinjer.</p> <p>Der har desuden været stort fokus på at forebygge ensomhed hos beboerne, og der har været aktiviteter i form af højtlesning, film, musik og spil i bo-grupperne. Det er medarbejdernes oplevelse, at beboerne har profiteret godt af aktiviteterne, men de har stadigvæk lidt et afsavn under Covid-19 i forhold til at se deres pårørende. Medarbejderne har blandt andet hjulpet beboerne med Face-time.</p> <p>Fokus i kvalitetsarbejdet har desuden være på fald, og der er arbejdet med forbedringsmetoden både i forhold til fald, medicin, ernæring og urinvejsinfektioner.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til fokusområder i kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og kan redegøre for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at være opmærksom på sit kropssprog i kommunikationen med beboerne. Det er vigtigt at møde beboerne, hvor de er og tale med dem i øjenhøjde. Medarbejderne skal sætte sig i beboernes sted og aldrig udvise en fortravlet adfærd. I forhold til beboere med demens er det særligt vigtigt at gøre brug af korte sætninger, øjenkontakt og ro.
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	Vedrørende beboernes selvbestemmelsesret fortæller medarbejderne, at der afholdes indflytningssamtaler og udarbejdes livshistorier, hvis beboerne ønsker dette. Medarbejderne fortæller, at de desuden løbende - og dagligt - spørger beboerne ind til deres ønsker og behov. Det er vigtigt at respektere beboernes til- og fravalg. Man kan desuden orientere sig om beboerne i beboernes besøgsplaner. Medarbejderne fortæller, at der gøres brug af klippekortsordningen på plejehjemmet. Det dokumenteres i omsorgssystemet, når beboerne bruger klip. Ifølge medarbejderne bruges der fx klip på gåture, manicure og indkøb.
Rehabilitering	Ifølge medarbejderne er rehabilitering at hjælpe beboerne med at hjælpe sig selv. Der kan fx anvendes guidning som et arbejdsredskab i den forbindelse. Den rehabiliterende tilgang anvendes både i forhold til personlig pleje og praktisk hjælp. Der er et tværfagligt fokus på beboernes ressourcer, og plejehjemmets terapeuter laver screeninger af beboernes ressourcer og funktionsniveau, hvorefter plejemedarbejderne kan understøtte beboernes rehabilitering i plejen.
Samarbejde	Medarbejderne fortæller vedrørende en beboers hjemkomst fra hospital, at en sygeplejerske orienterer plejepersonalet om beboerens behov for hjælp. Herefter planlægges og forberedes beboerens hjemkomst. Selve modtagelsen af beboeren sker ved en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent. I forbindelse med hjemkomsten foretages typisk en ernæringscreening af beboeren ved plejehjemmets ernæringskoordinator. Hver uge afholdes tværfaglige møder, hvor alle beboerne gennemgås. Der arbejdes med e-tavler som udgangspunkt for de fleste mødeaktiviteter. Det er den relevante fagperson, der taler med beboerne om, hvad der skal ske fx i forhold til ernæring og træning. På den måde bliver det tværfaglige samarbejde også synligt for beboerne.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på beboernes selvbestemmelsesret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver, samt hvordan der skabes sammenhæng i beboernes indsatser.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Ifølge medarbejderne skabes tryghed for beboerne ved, at medarbejderne er nærværende og lyttende. Det giver ligeledes tryghed for beboerne, at de ved, at de kan få den hjælp, de har behov for. Direkte adspurgt fortæller medarbejderne, at det ligeledes betyder meget for beboernes tryghed, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke umiddelbart er bekendte med begrebet "kontinuitet".

	<p>Vedrørende sikkerhed fortæller medarbejderne, at der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser i relation til fx væskeindtag. Det er vigtigt at være observerende i forhold til beboernes adfærd og ændringer i deres tilstand - og foretage faglig sparring med relevante kollegaer. Medarbejderne fortæller, at de gør brug af TOBS, som er et redskab til tidlig opsporing.</p> <p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt er fagligt reflekterede i forhold til, hvordan der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne fortæller, at plejen planlægges med fokus på beboerne - ud fra beboernes tyngde, kompleksitet og kontaktpersonsordningen. Det er medarbejdernes oplevelse, at det har gjort planlægningen mere effektiv, at plejehjemmets etager er blevet opdelt i bo-grupper. Planlægningen dokumenteres på en fordelingssejdel. Alle vigtige informationer nedskrives elektronisk i beboernes kalendere.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til tilbagemeldinger ved ændringer i en beboers tilstand eller støtte.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Det er medarbejdernes oplevelse, at de som udgangspunkt kan dokumentere uden forstyrrelser. Der dokumenteres som udgangspunkt løbende hen over dagen. Ifølge medarbejderne er kvaliteten af dokumentationen overordnet god. Flere medarbejdere giver udtryk for en oplevelse af, at det kan være svært at finde rundt i omsorgssystemet. I tilfælde af tvivl kan man dog altid sparre med en kollega.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne fortæller, at instrukser kan findes VAR. Det er medarbejdernes oplevelse, at det kan være rart at blive opdateret på, hvordan forskellige opgaver skal udføres fagligt korrekt. Direkte adspurgt er medarbejderne bekendte med, at kommunens egne instrukser og vejledninger kan findes på kk-net.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen og arbejdet med dokumentationen. Medarbejderne er bekendte med VAR, men det er tilsynets vurdering, at de ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med, hvor kommunens egne faglige vejledninger kan findes.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvordan der arbejdes med besøgsplanen, så den er handlevejledende. Besøgsplanen bruges som udgangspunkt, hvis man som medarbejder skal udføre pleje hos en beboer, man ikke kender så godt. Vikarer får udleveret en tablet og en vikarkode.</p>
Handlingsanvisninger	<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er helt bekendte med, hvornår der skal udarbejdes en handlingsvisning.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender besøgsplaner som tiltænkt. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke i tilstrækkelig grad er bekendte med, hvornår der skal udarbejdes handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger.
Tilsynets samlede vurdering	
-	

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2020" 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?

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

4.2 METODE

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

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

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

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

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

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>2 - Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>3 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
<p>4 - Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser • Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis • Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred • Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi • Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
<p>5 - Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser • Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis • Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred • Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi • Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred. <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 plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2020". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften- eller weekend-timer.

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

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

5. YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største 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

6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Tak for en udførlig rapport samt nogle gode beskrivelser som gør det lettere at arbejde videre med.

Jeg har et par faktuelle rettelser til rapporten:

Side 7, "Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet". Der står at Plejehjemmet har været med i SST satspuljeprojekt om værdig ældrepleje. Det er ikke korrekt. Det jeg fortalte var at Slottet var inviteret til at deltage på SST's Videnscenter for Værdig Ældrepleje virtuelle konference hvor vi fortalte om vores Regnbueprofil og måde at arbejde på. En invitation og bidrag vi naturligvis er stolte af.

BDO: Tilrettes i rapporten.

Side 8, Mål 2, "Kendte risiko eller problemområder". Der står sidst; "En afdelingsleder skal igang med forbedringsagent uddannelsen" Fakta er at afdelingslederen ER i gang med denne uddannelse.

BDO: Tilrettes i rapporten.

Det var således mine kommentarer og god dag

Med venlig hilsen

Henriette Højsteen
Forstander
Slottet

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.