



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Hjortespring

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# 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 LEDELSEN.....	7
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE .....	23
4.1	FORMÅL .....	23
4.2	METODE .....	23
4.3	VURDERINGSSKALA .....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE .....	25
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER.....	26

## 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 beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

*Med venlig hilsen*

Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 2810 5680

Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)

Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)

Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Hjortespring, Sennepshaven 4 og Kommenhaven 31, 2730 Herlev
Leder: Inge Andersen
Antal boliger: 158 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 7. og 8. april 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets ledelse</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 12 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 4 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Meget tilfredsstillende*

##### **Interview med ledelsen:**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet, og at genoptagelsen af de tværfaglige konferencer vil bidrage positivt hertil.

##### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved både de to observationsstudier i pleje og observationsstudiet af frokostmåltidet udviser en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne på en særdeles tilfredsstillende måde sikrer beboerne medindflydelse. Det er kun i begrænset omfang muligt at sikre en rehabiliterende tilgang under måltidet, grundet aktuelle COVID-19 restriktioner på plejehjemmet. Under observationsstudierne af den personlige pleje, har medarbejderne fokus på at inddrage beboernes ressourcer relevant og meningsfuldt, og i overensstemmelse med beboernes individuelle behov. Tilsynet vurderer, at medarbejdernes indsats i observationsstudierne er tilrettelagt særdeles hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser under hverken frokostmåltidet eller plejeforløb. Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje foregår ud fra en personcentreret tilgang, med hensyntagen til beboernes individuelle behov. Plejeforløbene foregår generelt meget tilfredsstillende og i overensstemmelse med gældende retningslinjer, men i et tilfælde anvender medarbejderen ikke beboerens vend-let lagen som tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig og hjemlig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis udviser en venlig og imødekommende kommunikation og respektfuld adfærd i mødet med beboerne. Plejehjemmet har, efter tilsynets vurdering, et varieret tilbud om aktiviteter, og der observeres socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.

##### **Interview med beboerne:**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at en beboer er utryk efter en konkret medicinadministration. Beboeren modtog dog sin medicin til tiden, og der er efterfølgende fulgt op i forhold til medarbejdernes arbejds gange.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne ikke har talt med medarbejderne omkring ønsker vedrørende livets afslutning, men at flere beboere udtrykker tilfredshed med plejehjemmets nye ritual ved dødsfald.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den rette hjælp, at føle sig lyttet til, at aftaler overholdes og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede og deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Beboerne beskriver kendskab til de faste medarbejdere i deres afdelinger, og flere af beboerne kan nævne deres faste kontaktperson. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles venlig og respektfuld adfærd og omgangstone fra medarbejdernes side, og oplever at der udvises hensyn til deres privatliv.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende, og anvender dem efter lyst og evne.

Tilsynet vurderer, at de to beboere der har erfaring med overgange mellem hospitalet og plejehjemmet, beskriver tilfredshed herved. Ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne har et velfungerende samarbejde både internt- og tværfagligt, som beboerne oplever tryghed ved.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med madens kvalitet, variation, og mulighed for medindflydelse på måltiderne. Flere beboere beskriver, at medarbejderne giver dem alternativer, når de ikke er tilfredse. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en hyggelig stemning ved måltiderne.

### Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation, og for hvorledes de sikrer beboerne selvbestemmelse og medinddragelse. Medarbejderne kan på en fagligt reflekteret måde, redegøre for hvordan de anvender den rehabiliterende tilgang i deres arbejde, og for hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at sikre den rette pleje og støtte, og for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning, kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved medicinadministration. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange ved den personlige pleje, ved ændringer i beboernes tilstand og for dokumentationsarbejdet. Ligeledes kan medarbejderne redegøre særdeles tilfredsstillende for anvendelsen af instrukser og vejledninger, og for arbejdet med besøgsplanen og 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 en medarbejder under et observationsstudie ikke anvender beboerens vend-let lagen som tiltænkt, og forflytningen derfor foregår uhensigtsmæssigt.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et ledelsesmæssigt fagligt fokus på at sikre, at medarbejderne anvender vend-let lagener som tiltænkt.
Tilsynet bemærker, at en beboer udtrykker utryghed i forhold til en konkret medicinadministration. Tilsynet oplyses om, at medarbejderne ikke i første omgang har kontrolleret FMK, og derved ikke fulgt den korrekte arbejdsgang. Beboeren modtog den korrekte medicin.	Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på, at medarbejderne følger retningslinjerne for medicinadministration, samt at der følges op i forhold til beboerens utryghed.

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSEN

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Plejhjemmets ledelse redegør for opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn. Her modtog plejhjemmet anbefalinger vedrørende de hygiejniske retningslinjer ved håndtering af urent vasketøj, 'Det gode måltid', herunder at beboerne sikres medindflydelse, samt en anbefaling vedrørende indretningen af afdelingernes spisestuer.</p> <p>Ledelsen oplyser i forhold til håndtering af vasketøjet, at det er drøftet med medarbejderne, hvordan vasketøjet håndteres korrekt. Der anvendes desuden e-learning i hygiejne, og på baggrund af COVID-19 epidemien har der generelt været meget fokus på hygiejne.</p> <p>Vedrørende anbefalinger i relation til måltidet, oplyser ledelsen, at det har været vanskeligt at arbejde med måltidets rammer under COVID-19 epidemien. Restriktionerne har vanskeliggjort den rehabiliterende tilgang, og det er ligeledes blevet vanskeligere at motivere beboerne til at spise på fællesarealer. Der er løbende dialog med beboerne om maden, og det er ledelsens oplevelse, at beboerne fx ønsker at få maden smurt. Lederne oplever, at der er forskel på indretningen af spisestuerne, og der er flere steder arbejdet med at sikre en mere hjemlig og hyggelig indretning. Endvidere er den fagligt korrekte anvendelse af handsker i forbindelse med måltiderne drøftet med medarbejderne, samt hvorledes unødvendige forstyrrelser kan undgås.</p> <p>Sidste år modtog plejhjemmet ligeledes et fokuseret tilsyn på ernæringsområdet. Her blev givet en række anbefalinger i forhold til dokumentationen, medarbejdernes viden om kostformer og Dysfagidiættens konsistenser, en konkret beboers mad, samt overholdelse af retningslinjerne for medicinadministration. I forhold til disse anbefalinger oplyser lederne, at der i relation til dokumentationsområdet inden for ernæring er afholdt undervisning, og at der er plan om, at dette tema skal indgå i fremtidige Cura Cafээр. Her vil terapeuterne også deltage, og medarbejderne vil modtage undervisning i Dysfagi-diæten. Der er ligeledes arbejdet med, at alle beboernes måltider er beskrevet i døgnrytmeplanen, ligesom beboernes kostformer er beskrevet i journalen. Der er en kostansvarlig medarbejder i hver afdeling, som indgår i et netværk med køkkenlederen som tovholder. Ligeledes er der en kontaktperson fra køkkenet tilknyttet hver afdeling. Ledelsen beskriver, at der er taget hånd om den konkrete beboers mad, og at korrekt medicinadministration er italesat i medarbejdergruppen.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der pt. er 15 ledige boliger på plejhjemmet.</p> <p>Plejhjemmet har haft en del COVID-19 udbrud siden seneste tilsyn, og der har været lukket delvist ned for interne auditeringer. Der er netop genopstartet auditering på medicin- og dokumentationsområdet, og der er iværksat opsamling af data til en baseline på begge områder. På nuværende tidspunkt auditeres på ugentlig basis i 12 uger, på begge områder, i alle afdelinger. På baggrund af data fra auditeringen, besluttes hvilke indsatser, der fremadrettet skal være fokus på. Der vil være både afdelingsspecifikke- og mere generelle indsatser.</p>

	<p>Der er ikke arbejdet med hygiejneaudit på plejehjemmet. Der er arbejdet med en tjekliste, der er udarbejdet i samarbejde med hygiejneorganisationen. I starten anvendte man den dagligt, og derefter er den blevet gennemgået i weekenderne, hvor der typisk er en del afløsere på arbejdet. Der er endvidere e-learning en gang om året.</p> <p>Der arbejdes med læringsmiljøer, hvor der i praktikvejledergruppen er arbejdet med gruppevejledning, fx om refleksion og samarbejde i praksis. Der skal indføres introduktionsstillinger på plejehjemmet, hvor personer der ikke har erfaring på området, men ønsker et brancheskift, ansættes i seks måneders praktik på plejehjemmet, inden de påbegynder uddannelsen.</p> <p>Der arbejdes fortsat med TOBS og triagering, som udføres fast minimum en gang dagligt i hver afdeling. Beboerne gennemgås ligeledes i vagtskiftet.</p> <p>Der arbejdes med et projekt kaldet; <i>"Selvbestemmelse og tryghed med faste teams"</i>. Dette projekt er udsprunget af den øgede tryghed hos beboerne, der opstod i perioden med COVID-19, hvor der kun var få medarbejdere omkring hver enkelt beboer. Her er fokus på den tætte beboerkontakt, og i en afdeling arbejdes der med livets afslutning. På baggrund af en konkret situation er der vedtaget et nyt ritual ved dødsfald blandt beboerne.</p> <p>På en afdeling arbejdes der med struktur og aktiviteter, herunder rammerne for afholdelse af beboermøder. Der observeres i forhold til en konkret beboer i en hel uge, og ud fra disse observationer tages en faglig drøftelse, og der beslutes om der er behov for evt. nye indsatser for denne beboer. Lederne oplyser, at medarbejderne oplever stor læring ved denne indsats. Hver formiddag er der ligeledes en medarbejder, der bruger tid på at være uforstyrret sammen med beboerne.</p> <p>På plejehjemmet indsamles data om UVI, og der arbejdes med en del afprøvninger ud fra værktøjskassen, som forvaltningen har udarbejdet. Der er arbejdet målrettet med pneumonier, hertil har tandplejen undervist medarbejderne omkring mundhygiejne, og der er ydermere undervist i Dysfagi. Der er efterfølgende registreret et fald i antallet af pneumoni-tilfælde på plejehjemmet.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra det sidste tilsyn, samt at der er fokus på relevante områder i kvalitetsarbejdet.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der har været en del fald blandt beboerne, og at der derfor skal arbejdes med fald i den nærmeste fremtid.</p> <p>På plejehjemmet er der to udviklingssygeplejersker, og seks afdelingsledere, hvoraf to af lederne har ansvar for to afdelinger hver. Der er ergo- og fysioterapeuter på plejehjemmet, samt en pædagog der arbejder med aktivitetsområdet. Plejehjemmet har modtaget midler til et projekt om tidlig opsporing af mistrivsel og ensomhed hos beboerne. Under projektet fandt man, at pædagogiske kompetencer kan bidrage positivt til beboernes trivsel, og der arbejdes videre med erfaringerne fra dette projekt.</p> <p>UTH-arbejdet er forankret hos udviklingssygeplejerskerne, der er ansvarlige for sagsbehandling, iværksættelse af indsatser og videreformidling til afdelingerne. Funktionsbeskrivelserne er endvidere fornyet, og der er ansat en sygeplejerske i en ny tværgående funktion i dag/aftenvagt. Denne sygeplejerskes skal også undervise fx ved bed-side supervision og undervise i forskellige temaer som fx hygiejne.</p>



Da det i længere tid ikke har været muligt at afholde tværfaglige konferencer, er der i stedet opstartet indflytningskonferencer for beboere, der er flyttet ind de seneste måneder. Her gennemgås beboeren tværfagligt, og der er plan for at genoptage de tværfaglige konferencer inden for den nærmeste fremtid.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet, og at genoptagelsen af de tværfaglige konferencer vil bidrage positivt hertil.

#### Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet bedes være opmærksomme på beboernes oplevelse af tryghed.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

#### Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Medarbejderne taler højt og tydeligt til beboerne. En medarbejder hjælper en beboer med at spise. Medarbejderen guider beboeren ved at nævne, hvad maden består af, og hvordan beboeren skal spise maden ved hjælp af gaflen. Medarbejderen samtaler med beboeren om bordpynten, der er fra en fælles påskefrokost, og om andre emner der interesserer beboeren. Beboeren nødes til at spise videre.</p> <p>Ved det andet bord samtaler beboerne livligt med medarbejderen.</p> <p>Ved to af tre borde er der samtale mellem medarbejdere og beboere under måltidet. I slutningen af måltidet sidder der to medarbejdere ved to borde. Ved det tredje bord er der ingen medarbejdere, og her er ikke så meget dialog.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, inden hun træder ind i boligen. Medarbejderen tiltaler beboeren ved navn, og tilpasser sin kommunikation til beboeren, ved ikke at anvende for mange ord, og i stedet udvise et roligt kropssprog. Medarbejderen har en venlig og respektfuld tilgang til beboeren.</p> <p>Medarbejderen holder flere gange beboeren i hånden, og beroliger beboeren, da beboeren fremstår ængstelig og udtrykker mindre ubehag under tandbørstning.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og hilser venligt og respektfuldt på beboeren. Det er tydeligt, at medarbejderen og beboeren har et godt kendskab til hinanden. Beboeren anvender sort humor, som medarbejderen imødekommer på en humoristisk, men stadig professionel måde. Der er en god stemning mellem beboeren og medarbejderen, og de taler om hverdagsemner, der interesserer beboeren.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne præsenterer maden for beboerne fra et rullebord. Medarbejderne rækker hele bakken med smørrebrød frem for hver beboer, samtidig med at maden præsenteres.</p> <p>En medarbejder spørger hver beboer, hvad og hvor meget de ønsker at spise, og en anden medarbejder spørger ind til beboernes ønsker for drikkevarer. Der er tilbud om smørrebrød og en lun ret, som beboerne frit kan vælge imellem. Beboerne foretager aktive til- og fravalg. Tilsynet bemærker, at den lune ret serveres fra plastbakken, den er varmet i, og ikke i alle tilfælde vises til beboerne.</p> <p>Medarbejderne spørger, om beboerne ønsker mere at spise, inden måltidet afsluttes.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 1:</u> Medarbejderen italesætter sine handlinger under plejen, så beboeren er forberedt på hjælpen. Fx i forbindelse med forflytninger, personlig pleje og påklædning. Medarbejderen sikrer sig, at beboeren er indforstået med handlingerne, og giver tilsagn hertil, inden handlingerne udføres.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u> Medarbejderen har løbende opmærksomhed på at medinddrage beboeren i plejen og forflytningerne, og italesætter sine handlinger. Beboeren giver løbende verbalt udtryk for sine ønsker og behov, hvilket medarbejderen imødekommer.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Den rehabiliterende tilgang har svære betingelser under måltidet, da der fortsat er restriktioner på plejehjemmet i forhold til COVID-19 smitte. Beboerne udpeger dog selv den mad, som de ønsker.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 1:</u> Medarbejderen inddrager beboerens sparsomme ressourcer i plejen. Fx guides beboeren til at vende sig i sengen, mens hun støttes til at dette af vend-let lagenet. Medarbejderen peger i den retning beboeren skal vende sig, så beboeren både visuelt og verbalt modtager instruktion hertil. I forbindelse med tandbørstning og forflytning, guides beboeren til fx at skylle sin mund og placere sine hænder korrekt på liftsejlet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u> Beboeren guides til at løfte benet og vende sig om på siden, i forbindelse med vask, og når liftsejlet skal placeres. Medarbejderen inddrager beboerens ressourcer i mindre grad, men fortæller efterfølgende tilsynet, at beboeren lige har haft COVID-19, og har færre kræfter end vanligt. Medarbejderen afvejer derfor, hvor beboerens ressourcer skal inddrages, for at det opleves meningsfuldt for beboerens livskvalitet, da beboeren udtrættes hurtigt. Medarbejderens fokus koncentrerer sig om, at beboeren skal have energi til at indtage sine måltider og til at træne med fysioterapeuten.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved både de to observationsstudier i pleje og observationsstudiet af frokostmåltidet udviser en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i alle observationsstudierne på en særdeles tilfreds-</p>	

stillende måde sikrer beboerne medindflydelse. Det er kun i begrænset omfang muligt at sikre en rehabiliterende tilgang under måltidet, grundet aktuelle COVID-19 restriktioner på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at der i observationsstudierne af den personlige pleje, er fokus på at inddrage beboernes ressourcer relevant og meningsfuldt, og i overensstemmelse med beboernes individuelle behov.

## Mål 2: Arbejdsgange

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne først serverer for de beboere, der ønsker at spise i egen bolig. Herefter serveres fra rullebordet i spisestuen. En medarbejder sidder ved et af de tre borde fra starten af måltidet, mens to andre medarbejdere serverer mad og drikke. Efter serveringen, sætter de to andre medarbejdere sig også ned ved bordene.</p> <p>Alle tre medarbejdere forlader bordet én gang under måltidet, det er alle tre gange kort, og det virker ikke forstyrrende.</p> <p>I slutningen af måltidet støder en medarbejder til måltidet. Medarbejderen går rundt til hvert bord og hilser på beboerne. En beboer griber medarbejderens hånd og kysser den. Medarbejderen sætter sig ved et bord og falder ind i samtalen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 1:</u> Medarbejderen har på forhånd klargjort de remedier, der skal anvendes under plejen. Medarbejderen tilpasser løbende sit tempo til beboerens vaner og behov, og gennemfører plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge. Både nedre og øvre hygiejne foregår, imens beboeren ligger i sengen, da beboeren er mest tryk herved. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u> Medarbejderen har alle remedier til rådighed omkring sine forskellige arbejdsstationer i boligen. Plejen udføres ud fra en fast rutine, og er tilrettelagt i en hensigtsmæssig rækkefølge. Den nedre hygiejne udføres mens beboeren ligger i sengen, og den øvrige hygiejne og tandbørstning udføres, efter at beboeren er kommet over i sin kørestol, og kørt ud på badeværelset. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejdernes indsats i observationsstudierne er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og at der ikke forekommer unødige afbrydelser under hverken frokostmåltidet eller plejeforløbene.	

## Mål 3: Faglige opgaver

Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 1:</u> Medarbejderen foretager oprydning af remedier og håndterer det affald, der er opstået i forbindelse med plejen. Medarbejderen foretager sengeredning og af-</p>

	<p>spritning af beboerens sengebord. Snavsetøjet placeres i en pose, som medarbejderen tager med, da boligen forlades. Beboeren har ikke ressourcer, der kan inddrages relevant i praktiske gøremål.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u> Medarbejderen foretager sengeredning og rengøring af sengebord. Endvidere håndterer medarbejderen affald samt beboerens snavsede linned på en faglig korrekt måde.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 1:</u> Medarbejderen forklarer til tilsynet, at beboeren har fået sin morgenmedicin tidligere på morgenen for at være bedst muligt smertedækket i forbindelse med plejen. Medarbejderen udfører håndhygiejne og ifører sig de korrekte værnemidler, hvorefter sengen køres op i korrekt arbejds højde. Medarbejderen foretager nedre hygiejne på beboeren, og anvender et vend-let lagen til at lejre beboeren hensigtsmæssigt om på siden. Medarbejderen glemmer at slå sengehesten ned, da dette er besværliggjort af vend-let-lagenet, og udfører nedre hygiejne ind over sengehesten, hvilket ikke vurderes fagligt korrekt. Dette er dog ikke til gene for hverken beboeren eller udførelsen af nedre hygiejne, men udelukkende for medarbejderens arbejdsstilling. Medarbejderen anvender en strømpepåtager til at give beboeren støttestrømper på, på den mest skånsomme måde. Medarbejderen foretager håndhygiejne mellem handskeskift, og skifter til nyt vaskefad, mellem øvre og nedre hygiejne. Beboeren hjælpes med deodorant og øvre påklædning. Beboeren får børstet sine tænder, mens beboeren ligger i sengen, så medarbejderen har et godt udsyn, og herefter vaskes beboerens ansigt og hænder. Medarbejderen retter beboerens tøj, så det sikres, at der ikke fremkommer folder, der kan øge risikoen for tryksår. Medarbejderen roser og anerkender beboerens indsats, da beboeren er ængstelig. Beboeren forflyttes med loftlift, som medarbejderen håndterer fagligt korrekt. Medarbejderen pudser beboerens briller og renser beboerens negle. Medarbejderen foretager håndhygiejne inden boligen forlades, og herefter køres beboeren til spisestuen, hvor morgenmaden serveres.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng 2:</u> Medarbejderen indleder besøget med at udføre håndhygiejne og iføre sig korrekte værnemidler. Den personlige pleje udføres i sengen, i overensstemmelse med de hygiejniske principper. Beboeren ligger på et vend-let lagen, som medarbejderen ikke anvender som tiltænkt, når beboeren skal vende sig i sengen. Medarbejderen trækker i stedet i stiklagenet, og anvender dette til at forflytte beboeren med, hvilket ikke vurderes hensigtsmæssigt for hverken beboeren eller medarbejderen. Tilsynet ser, at medarbejderen er fortrolig med håndteringen af vend-let lagenet, og spørger derfor ind til medarbejderens prioritering. Medarbejderen beskriver, at forflytningen går hurtigere på denne måde, og at beboeren har mulighed for at deltage mere aktivt. Tilsynet foreslår at beboeren kan inddrages aktivt på andre måder, eller behovet for hjælpemidlet må vurderes på ny, hvilket medarbejderen også erkender. Medarbejderen støtter beboeren med den nedre påklædning i sengen. Beboeren forflyttes med loftlift over i sin kørestol, og medarbejderen får støtte af en kollega, til forflytningen. Medarbejderen håndterer liften fagligt korrekt. Herefter hjælpes beboeren med øvre hygiejne, påklædning, tandbørstning og hårredning.</p>

Medarbejderen foretager håndhygiejne mellem handskeskift og inden boligen forlades i overensstemmelse med gældende retningslinjer.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje foregår ud fra en personcentreret tilgang, med hensyntagen til beboernes individuelle behov. Det er tilsynets vurdering, at plejeforløbene generelt foregår meget tilfredsstillende og i overensstemmelse med gældende retningslinjer, men at beboerens vend-let lagen i et tilfælde ikke anvendes som tiltænkt.

### Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Alle fællesarealer fremstår renholdte og ryddelige. I stueetagen findes flere rum til aktivitet og træning. I et rum står motionscykler, og en aktivitetsmedarbejder er omkring to beboere, der cykler, imens de lytter til musik. I en træningssal med mange forskellige træningsredskaber træner en beboer med en fysioterapeut.</p> <p>Gangarealet i stueetagen er pyntet op til påske med uroer, påskeudklip, gækkebreve og påskeblomster. Dagligstuerne/spisestuerne er ligeledes flot påskepyntet, og ses med bordløbere/duge og friske blomster på bordene.</p> <p>På en afdeling ses en meget hyggeligt indrettet dagligstue indrettet med møbler, der er tilpasset målgruppen. Stuen er indrettet med billeder, lamper, kunstige blomster og stueplanter. Alt er afstemt i farver og materialer og fremstår indbydende og hjemligt. På en anden afdeling er dagligstuen indrettet med en stor fotostat, og der er både sofaarrangement og lænestol, hvor beboerne kan se tv. I spisestuen er der ligeledes et tv, som flere beboere er samlet omkring i formiddagstimerne.</p> <p>På fællesarealerne er der ophængt foto af medarbejderne, og flere steder hænger der fotoserier af beboerne fra forskellige festlige lejligheder.</p> <p>Medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, som de møder på gangen og banker på dørene, inden de træder ind i beboerens boliger.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I alle afdelinger og rundt omkring på fællesarealerne, hænger der opslag over kommende aktiviteter. Mange af aktiviteterne foregår i plejehjemmets aktivitetscenter. Fx ses opslag om mulige aktivitetstilbud som fx gospelkor, påskefrokost og banko. Ligeledes præsenteres aktivitetsplanen i plejehjemmets husavis, som deles ud til alle beboerne.</p> <p>Tilsynet ser forskellige aktiviteter i morgen- og formiddagstimerne i form af socialt samvær og dialog med beboerne.</p> <p>På afdelingerne observeres f.eks.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• På en afdeling sidder tre beboere på gangen lige ud for elevatoren og kontoret. En beboer fortæller tilsynet, at det er et godt sted at mødes, fordi der sker lidt mere på gangen.</li> <li>• Tre beboere sidder i en fællestue sammen med tre medarbejdere og ser morgen-tv. De får sig en kop kaffe, og der er en behagelig og rolig morgenstemning.</li> <li>• Inden frokosten sidder syv beboere i spise- og opholdsstuen på en anden afdeling sammen med en medarbejder. Her er ligeledes en hyggelig stemning. En beboer synger en sang, og de andre stemmer lidt i. Beboerne og medarbejderen klapper, da sangen er færdig.</li> <li>• Flere beboere ses samlet i plejehjemmets stueetage i livlig samtale med nogle medarbejdere. Stemningen er god - og beboerne snakker og griner.</li> </ul>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig og hjemlig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis udviser en venlig og imødekommende kommunikation og respektfuld adfærd i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet har et varieret tilbud af aktiviteter, og at der er socialt samvær mellem beboere og medarbejdere.

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet taler med 12 beboere. 11 af beboerne oplever tryghed og livskvalitet ved at bo på plejehjemmet. Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det gør mig tryk, at der er opsyn, og at jeg har fået nødkald, som gør at de kommer med det samme, hvis jeg har behov for det".</i></li> <li>• <i>"Det er meget godt at bo her - i starten synes jeg, at det var svært - men jeg er faldet til nu".</i></li> <li>• <i>"Jeg får utrolig god hjælp - personalet er så søde".</i></li> </ul> <p>En beboer beskriver, at hun føler sig for ung til at skulle bo på plejehjem. Beboeren er dog tryk og beskriver glæde ved personalet.</p> <p>En anden beboer beskriver, at hun dagen før tilsynet oplevede utryghed, da medarbejderne ikke var enige med beboeren om, hvornår den smertestillende medicin skulle gives. Beboeren fik sin medicin til tiden, men oplevede det meget ubehageligt og utrygt i situationen. Beboeren oplyser ligeledes, at det samme har gjort sig gældende for en anden ikke-dispensér bar medicin.</p> <p>Afdelingslederen oplyser til tilsynet, at hun er bekendt med situationen, og at den er drøftet med medarbejderne. Medarbejderne havde ikke kontrolleret FMK, men kun medicinvognen. Lederne har sikret sig, at medarbejderne har kendskab til den rigtige arbejdsgang for medicinadministration, herunder at kontrol af FMK, hvilket er taget til efterretning i medarbejdergruppen.</p> <p>Beboeren beskriver igennem hele interviewet ikke at trives. Beboeren har oplevet en periode, hvor beboeren ikke var tilfreds med forholdene på plejehjemmet, men adspurgt fortæller beboeren, at forholdene er ved at blive bedre. Beboeren har været i dialog med forstanderen omkring dette. Afdelingslederen bekræfter, at der i en periode har været en del udskiftning i medarbejdergruppen i afdelingen, hvilket beboeren reagerer på. Lederen oplyser, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboeren og dennes oplevelser, og der arbejdes blandt andet med at sikre kontinuitet for beboeren i plejen.</p>
Selvbestemmelse	<p>To af beboerne har svært ved at svare på spørgsmålet. De øvrige beboere oplever generelt at have selvbestemmelse og indflydelse på egen hverdag.</p> <p>Beoerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man har i dén grad indflydelse på sin egen hverdag - og boligen er også dejlig, her kan man være sig selv".</i></li> <li>• <i>"Man har fuldstændig selvbestemmelse, men det er altid bedst lige at sige, hvis man går, så de ikke tror, man er forsvundet".</i></li> <li>• <i>"Man har selvbestemmelse, men det er jo begrænset, hvad man selv kan. I morgen skal vi have møde om selvbestemmelse, og om hvad vi gerne vil spise".</i></li> </ul>

	En beboer savner mere beboerinddragelse. Afdelingslederen oplyser, at det er meningen, at afdelingen skal kobles på projektet om selvbestemmelse og tryghed. Hertil skal der fremadrettet afholdes beboermøder, og næste møde er allerede planlagt.
Livets afslutning	<p>Beboerne har forskellige holdninger i forhold til at udtrykke deres ønsker omkring livets afslutning. En beboer kan ikke svare på tilsynets spørgsmål herom. Fire af beboerne ønsker ikke at tale med medarbejderne om livets afslutning, heraf nævner tre af disse beboere, at de vil tale med deres pårørende herom. Syv beboere ville være trygge ved en samtale om livets afslutning, og tre af beboerne har allerede talt med medarbejderne herom. Beboerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er ikke noget jeg taler med personalet om - bliver jeg pludselig dårlig, må mine pårørende tage sig af det"</i>.</li> <li>• <i>"En sygeplejerske og en læge har spurgt, om jeg ville genoplives - det vil jeg ikke"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg skal nå så meget endnu, jeg er ikke parat til at skulle herfra, så det går der forhåbentlig mange år før, jeg får behov for"</i>.</li> </ul> <p>To beboere har observeret, at man på afdelingen er begyndt at sætte et billede og lys frem, når en beboer afgår ved døden i den pågældende afdeling. Det synes beboerne er et fint tiltag.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at en beboer er utryk efter en konkret medicinadministration. Beboeren modtog dog sin medicin til tiden, og der er fulgt op i forhold til medarbejdernes arbejdsgange.

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne ikke har talt med medarbejderne omkring ønsker vedrørende livets afslutning. Det er tilsynets vurdering, at flere beboere udtrykker tilfredshed med plejehjemmets nye ritual ved dødsfald.

### Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og at kvaliteten af hjælpen er god. Beboerne oplever at blive lyttet til og beskriver, at de i forbindelse med den personlige pleje anvender deres ressourcer i største muligt omfang. En beboer nævner, at medarbejderne har fortalt hende, at; <i>"Det man kan selv - skal man selv"</i>, hvilket beboeren har forståelse for. Beboerne beskriver, at de fx selv reder seng, vander blomster, vasker op, børster tænder, tager tøj på, tager bad og hjælper medbeboere med at skubbe deres kørestole. Flere af beboerne nævner, at medarbejderne er gode til at spørge, om der er noget, som de kan hjælpe med.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ud fra det jeg oplever, så er de gode til det, de gør"</i>.</li> <li>• <i>"De er meget dygtige til deres arbejde - og ikke mindst tålmodige"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg er selv grundig med at vaske mig"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har jo selv nogle ting, jeg også gerne selv vil ordne - fx mit hår"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne beskriver, at de modtager deres medicin rettidigt, og tre beboere får dagligt udleveret dagens doseringsæske til selvadministration.</p>

	<p>Ved behov for at klage beskriver beboerne forskellige handlemuligheder. De vil fx gå til forstanderen, afdelingslederen eller en kontaktperson. Nogle har anvendt muligheden, og beskriver tryghed herved. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Lederen er utrolig sød til at hjælpe".</i></li> <li>• <i>"Jeg ville gå til kontaktpersonen - man kan sige alt helt fortroligt".</i></li> </ul>
Observation	<p>Alle beboerne ses soignerede i overensstemmelse med deres behov. Beboerens boliger og hjælpemidler fremstår ligeledes renholdte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Alle beboerne oplever at have kendskab til medarbejderne i deres afdeling, og flere nævner, at de har en fast kontaktperson, som primært hjælper dem i hverdagen. Beboerne oplever ikke, at der er mange vikarer. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Min kontaktperson kommer ind hver morgen og hilser godmorgen".</i></li> <li>• <i>"Jeg kan genkende medarbejderne, men der har været en stor udskiftning - der er nogen, der ikke er her mere".</i></li> <li>• <i>"Det er som regel de samme medarbejdere, der kommer".</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever, at aftaler generelt overholdes. En beboer fortæller, at der kan opstå akutte situationer, som gør at aftaler må rykkes, men at medarbejderne informerer beboeren herom.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den rette hjælp, at de føler sig lyttet til, at aftaler overholdes og at de anvender deres ressourcer i videst muligt omfang. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er soignerede og deres boliger og hjælpemidler er renholdte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne har kendskab til de faste medarbejdere i deres afdelinger, og at flere af beboerne kan nævne deres faste kontaktperson.</p>	

<b>Mål 3: Kontakt</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne oplever, at medarbejderne har en venlig og respektfuld omgangstone. Ligeledes oplever beboerne, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og banker på døren, inden de træder ind i beboernes boliger.</p> <p>Beboerne har følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler pænt og ordentligt uden at tale ned til os".</i></li> <li>• <i>"De banker altid på døren, inden de kommer ind, så man ikke får et chok".</i></li> <li>• <i>"Der er en god tone, og der er altid plads til sjov".</i></li> </ul> <p>Beboerne beskriver gode muligheder for sociale aktiviteter og samvær med de øvrige beboere. Flere af beboerne nævner plejehjemmets aktivitetsmedarbejder, og beskriver glæde ved, at aktivitetsniveauet er ved at være genetableret efter en tid med COVID-19. En beboer nævner at have deltaget i et udvalg om selvbestemmelse, hvor beboerne kunne komme med forslag til aktiviteter.</p> <p>Beboerne deltager efter lyst og evne i de aktiviteter, som de finder meningsfulde, som fx banko, sang/musik, træning, filmhygge, gåture og cykelture med en cykel-pilot.</p> <p>Flere beboere taler varmt om en påskefest, der netop har været afholdt.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De har lige holdt en dejlig påskefest med mad og underholdning, hvor jeg blev svunget rundt i kørestolen - det var en sjov dag".</i></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg vil gerne lære at spille skak - i husavisen er der et opslag om, at en beboer tilbyder undervisning - det overvejer jeg".</i></li> <li>• <i>"Der er fysioterapi tre gange om ugen - med forskellige øvelser... og så er der noget, hvor jeg kan høre musik".</i></li> </ul>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever særdeles venlig og respektfuld adfærd og omgangstone fra medarbejdernes side, samt at der udvises hensyn til deres privatliv. Det er tilsynets vurdering, at beboerne finder aktivitetstilbuddene særdeles tilfredsstillende, og anvender dem efter lyst og evne.

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

Emne	Data
Overgange	<p>To af beboerne har erfaring med overgange mellem hospital og plejehjemmet. Den ene beboer oplevede, at indlæggelsen foregik lidt hurtigt, og at der var ting beboeren gerne ville have haft med på hospitalet. En medarbejder fortæller, at beboeren kom akut afsted, og der derfor ikke var tid til, at beboeren fik alting med. Beboeren fortæller, at medarbejderne tog godt imod beboeren ved hjemkomsten, og fulgte op på medicinændringer. Den anden beboer har været til ambulans undersøgelse på hospitalet, og oplevede at en medarbejder ledsagede beboeren. Beboeren nævner:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er rart, at der er en med, når min familie er på arbejde".</i></li> </ul> <p>Beboerne har indtryk af, at medarbejderne har et godt samarbejde med lægen, og beskriver tryghed herved. Flere beboere beskriver, at der er mulighed for selv at tale med lægen på den ugentlige stuegang.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De har lige hjulpet mig, da jeg har blærebetændelse".</i></li> <li>• <i>"De hjælper med at måle mit blodtryk og få taget blodprøver, så lægen ikke skal spilde tid på det - og så giver de bare informationen videre".</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne har et godt samarbejde internt på plejehjemmet og er gode til at orientere hinanden, og følge op på beboerens planer og aftaler.</p> <p>Hertil siger beboerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg ved, at de taler sammen, for jeg er tit selv med, når de taler om mig, det kan jeg godt lide".</i></li> <li>• <i>"Man kan mærke, at de hjælper hinanden, og at der er en god stemning".</i></li> </ul>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at de to beboere der har erfaring med overgange mellem hospitalet og plejehjemmet, beskriver tilfredshed med forløbet. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever, at medarbejderne har et velfungerende samarbejde både internt- og tværfagligt, og at beboerne oplever tryghed herved.

#### Mål 5: Mad og måltider

Emne	Data
Mad og måltider	Beboerne beskriver generelt tilfredshed med maden og dens kvalitet. Beboerne oplever, at menuen generelt er varieret og velsmagende.

	<p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Maden er fantastisk - hver dag... særligt desserten"</i>.</li> <li>• <i>"Man kan jo ikke få sin livret hver dag, men maden er bedre, end den mad jeg spiste, da jeg boede alene"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg må indrømme, at jeg kun spiser efterretten - jeg bryder mig ikke om det andet"</i>.</li> </ul> <p>En beboer beskriver mindre tilfredshed ved at få serveret vegetarretter, da beboeren ikke ønsker at spise vegetarisk. Beboeren tilbydes gerne et stykke brød eller dessert, og køkkenet har i nogle tilfælde også sørget for kød til beboeren.</p> <p>En anden beboer synes ofte, at der mangler tilbehør til maden. Beboeren har derfor fået tilbehør til opbevaring i sit køleskab, som beboerne kan anvende efter lyst.</p> <p>Størstedelen af beboerne oplever, at man har mulighed for at komme med ønsker vedrørende maden, og beskriver, at der fx afholdes beboermøder, hvor maden også debatteres. Enkelte beboere er i tvivl om muligheden for at ønske, mens andre ikke føler behov for at ytre sig.</p> <p>En beboer beskriver, at man kan frasige sig retter, som man ikke bryder sig om eller ikke kan tåle, og oplever at medarbejderne er gode til at tage hensyn, og tilbyde alternativer. En anden beboer savner fx nye kartofler når det er sæson herfor. Beboeren oplever, at nye kartofler kun serveres på Valdemarsdag.</p> <p>En tredje beboer mener bestemt, at man kan komme med ønsker, og at medarbejderne er lydhøre;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg kan se, at de har lavet om på mormorsalaten, for den var helt forkert før."</i></li> </ul> <p>Fem af beboerne indtager primært deres måltider i egen bolig, efter eget ønske, og oplever at dette respekteres.</p> <p>De øvrige beboere oplever, at stemningen ved måltiderne er hyggelig.</p> <p>Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Stemningen er meget hyggelig, vi sludrer alle sammen på kryds og tværs"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg kan bedst lide at spise alene - det er ligesom derhjemme"</i>.</li> <li>• <i>"Vi sidder og hygger stille og roligt, og der er faste pladser"</i>.</li> </ul> <p>En beboer beskriver, at det er hyggeligt, at medarbejderne sidder med ved bordene, da det ofte påvirker stemningen positivt.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tilfredshed med madens kvalitet og variation, samt mulighed for medindflydelse på måltiderne. Flere beboere beskriver, at medarbejderne giver dem alternativer, når de ikke er tilfredse. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever en hyggelig stemning ved måltiderne.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes selvbestemmelse er et vigtigt emne i kvalitetsarbejdet. Plejehjemmet indgår i et pilotprojekt vedrørende 'selvbestemmelse og tryghed i faste teams'. I relation hertil skal der arrangeres flere aktiviteter på plejehjemmet, som beboerne skal være med til at beslutte. Ligeledes er der fokus på at afholde beboermøder, så beboerne sikres medindflydelse. Medarbejderne redegør for, hvordan de involverer køkkenet, hvis beboerne fx ønsker noget særlig mad.</p> <p>Tidlig opsporing, gennem TOBS og triageringsmøder, er også prioriteret i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne beskriver, at refleksionen ved den faglige sparring gør, at de får kendskab og et fagligt overblik over alle beboerne i afdelingen, hvilket beskrives særligt givtigt, når medarbejderne er ansvarshavende i weekender og helligdage.</p> <p>Ernæring er også et fokusområde, og her beskrives opmærksomhed på at understøtte "Det gode måltid". Dette gøres gennem en tydelig arbejdsgang og rollefordeling.</p> <p>Demensarbejdet med BPSD-konferencer og NPI-screeninger, foregår efter behov. Jf. ovenstående projekt vedrørende faste teams, udvælges ugentligt en beboer, hvor dag-/aften-/nattevagter samarbejder om at afdække særlige fokusområder hos den udvalgte beboer, som fx smerter eller ernæring. Medarbejderne beskriver at det er et godt redskab, som bidrager til en større forståelse for beboernes døgnbehov.</p> <p>Auditering på medicin- og dokumentationsområdet har ikke været gennemført fast grundet COVID-19, men er nu startet op igen. Medarbejderne beskriver, at der ikke findes mange fejl i de udførte medicinaudits, da der er implementeret en tydelig arbejdsgang med egenkontrol som en fast del af medicindispenseringen.</p> <p>På dokumentationsområdet, er der fokus på at oplære kolleger i anvendelsen af Cura, og få genetablere Cura-café. Afdelingerne udfører fast audit på dokumentation, men med forskellige kadencer. Der er fokus på at ensrette området.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne oplyser, at de i forhold til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne har fokus på at anvende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En individuel tilgang - og tilpasse sig beboerne.</li> <li>• Et åbent kropssprog og mimik.</li> <li>• Korte og enkle sætninger, og ikke give for mange valgmuligheder.</li> <li>• En rolig adfærd - beboerne må ikke mærke medarbejdernes travlhed.</li> <li>• Spejling.</li> <li>• Et roligt stemmeleje.</li> </ul>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at de går i dialog med beboeren om beboerens ønsker og rutiner vedrørende plejen, allerede ved indflytningssamtalen, hvor beboerens pårørende også inddrages. Tidligere tog medarbejderne på hjemmebesøg, hvor beboernes behov blev afklaret, men dette gøres ikke længere grundet COVID-19. Medarbejderne beskriver, at informationer beskrives i beboerens besøgsplan, som understøtter kendskab til beboerens ønsker og behov. Medarbejderne er også i løbende dialog med beboerne vedrørende deres ønsker, da beboernes behov kan skifte.</p> <p>Klippekortsordningen anvendes til at arrangere forskellige aktiviteter på baggrund af beboernes individuelle ønsker, som fx indkøbsture, interne aktiviteter i huset eller ture ud af huset. Nogle beboere sparer klip sammen til større begivenheder, som fx deltagelse i bryllup eller barnedåb, som de ellers ikke ville kunne deltage i, uden medarbejderdeltagelse. Beboernes ønsker er beskrevet i besøgsplanen og i en handlingsanvisning for klippekort. Ledere og gruppeledere holder regnskab med beboernes klip.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver, at en rehabiliterende tilgang dækker over at yde 'hjælp til selvhjælp'. Hertil beskrives fokus på at selv små hverdagsaktiviteter kan have stor betydning for at kunne bevare beboernes funktionsniveau, fx at gå frem og tilbage mellem spisestuen og beboerens bolig. Hertil anvender medarbejderne motivation, guidning og spejling. Medarbejderne involverer terapeuterne, hvis de oplever en problematik, der kræver yderligere indsats eller ved behov for sparring.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne oplyser, at beboernes ønsker vedrørende genoplivning, fremgår på forsiden i Cura og på E-tavlen. Lægen eller medarbejderne taler med beboerne herom, og dokumenterer dette, men det er altid lægens ansvar at skrive et notat, der kopieres over i journalen, og andre gange har en læge taget stilling under en indlæggelse. Medarbejderne beskriver, at der er ved at implementeres ritualer omkring livets afslutning, som fx en mindekasse med billeder og lys eller en lokal minde-ceremoni, på baggrund af beboernes egne ønsker.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver, at en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske kontakter hospitalet for at høre ind til planen, når en beboer er indlagt.</p> <p>Ved udskrivelsen modtager en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske beboeren og følger op på informationen fra udskrivelsesrapporten. Der udføres TOBS i tre døgn som fast procedure.</p> <p>Det interne samarbejde på plejehjemmet, sikres gennem dokumentationen og de daglige E-tavlemøder. De tværfaglige konferencer er ikke genetableret efter COVID-19, men terapeuterne er til stede på plejehjemmet og kontaktes ved behov for sparring, ligesom terapeuterne kan tilgå dokumentationen i Cura.</p> <p>Medarbejderne oplever, at de tværfaglige konferencer giver anledning til god refleksion, da beboernes helbredstilstand blev belyst fra flere forskellige tværfaglige vinkler. Ledelsen beskriver, at de løbende smitteudbrud på plejehjemmet, ikke har muliggjort afholdelse af konferencerne, men at der er fokus på at få dem genetableret, så snart det kan lade sig gøre.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne, gennem løbende information og medinddragelse.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, som medvirker til at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation, og for hvorledes de sikrer beboerne selvbestemmelse og medinddragelse. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for, hvordan de anvender den rehabiliterende tilgang i deres arbejde, og for hvordan der sikres kendskab til beboernes ønsker vedrørende genoplivning.</p>	

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes det tværfaglige samarbejde bidrager til at sikre den rette pleje og støtte.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne på plejehjemmet. Medarbejderne beskriver, at følgende faktorer bidrager til beboernes tryghed:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuitet.</li> <li>• Anvendelse af beboernes besøgsplan + sikre ajourføring heraf.</li> <li>• Nærvær.</li> <li>• At der reageres hurtigt på nødkald.</li> </ul> <p>Af forebyggende og sundhedsfremmende faktorer, der kan bidrage til at øge beboernes sikkerhed, nævner medarbejderne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faldforebyggelse - herunder at der bestilles hjælpemidler, udføres faldudredning - og at medarbejderne kontakter terapeuterne.</li> <li>• Forebyggelse af tryksår - medarbejderne observerer ændringer i beboerens hud.</li> <li>• Smitteforebyggelse - der er fokus på hygiejne og anvendelse af de rigtige værnemidler, fx altid plastforklæde ved nedre hygiejne, at anvende korrekte procedurer og smittevogn. Medarbejderne anvender KK-net til at fremsøge gældende vejledninger.</li> <li>• Sikre dokumentation af ændringer i Cura.</li> </ul> <p>En medarbejder kan redegøre fagligt korrekt for medicinadministration, og for den korrekte arbejdsgang, hvis der observeres fejl i medicinen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning, kan redegøre for, hvorledes der sikres overholdelse af gældende retningslinjer ved medicinadministration.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender en dagsplan, der understøtter optimal fordeling ud fra kompetencer og kontaktpersonssystemet. Dagsplanerne udarbejdes lidt forskelligt i de forskellige afdelinger, men der forsøges altid at tage individuelle hensyn til beboernes behov. Dette fx hvis en beboer ikke ønsker at få hjælp til bad af en mandlig medarbejder. På dagsplanen fremgår også ansvaret for dagens praktiske opgaver.</p> <p>For at mindske risikoen for forstyrrelser oplyser medarbejderne, at de klargør alle remedier hos beboeren, inden plejen startes.</p> <p>Medarbejderne oplever ikke, at forstyrrelser fylder meget i hverdagen. Der er en intern aftale om, at telefonen ikke besvares, hvis man er midt i en opgave, i stedet ringes tilbage efterfølgende.</p>

	Ved ændringer i en beboers tilstand udføres TOBS og ændringerne dokumenteres i Cura. Opfølgning herpå oprettes som en opgave i Cura, og medarbejderne videndeler også mundtligt med kolleger.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at de dokumenterer løbende på tablets, mens oplysningerne er friske i deres erindring. Medarbejderne føler sig fortrolige med dokumentationsarbejdet og beskriver gode muligheder for at kunne gå fra til dokumentationsopgaver. Medarbejderne oplever ligeledes gode muligheder for sparring hos kolleger, og beskriver at genåbningen af Cura-café bidrager til, at der er fastlagte muligheder for at få hjælp, uden at skulle forstyrre hinanden.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne redegør for, hvordan de anvender KK-net til at fremsøge instrukser og vejledninger elektronisk. Medarbejderne anvender særligt VAR-portalen til undervisning af elever, eller til at fremsøge nyeste viden om sygeplejefaglige procedurer som fx sårpleje.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre særdeles tilfredsstillende for deres arbejdsgange ved den personlige pleje, ved ændringer i beboernes tilstand og for dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger.

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne oplyser, at kontaktpersonen er ansvarlig for, at beboerens besøgsplan er ajourført. Planen skal være udarbejdet kort, præcis, detaljeret og handlevejledende, og i et sprog der er let forståeligt. Medarbejderne har modtaget en skabelon til at sikre en ensartet opbygning af besøgsplan, med anvendelse af overskrifter. Besøgsplanen skal tage udgangspunkt i beboerens ressourcer og mestrings-evne, og beskrive medarbejderens indsats. Besøgsplanen skal ajourføres hver tredje måned, eller ved ændringer i beboerens helbredstilstand.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker opretter handlingsanvisninger på alle beboernes sundhedslovsydelser, men at dette sker i samarbejde med kontaktpersonen, da kontaktpersonen har det største kendskab til beboeren. Medarbejderne redegør for, hvordan handlingsanvisninger skal være detaljeret og handlevejledende beskrevet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.

Mål 6: Observation fra tilsynet	
Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.

**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 2022" 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 struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne modtager 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"><li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul>



## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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 borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2022". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

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 private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- og ungeområdet. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

Jeg har modtaget rapporten og har ikke fundet nogle fejl i denne.

Med venlig hilsen  
Inge Andersen  
Hjortespring

## 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.