



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejehjemmet Egebo

Uanmeldt ordinært tilsyn 2021

# 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 .....	9
3.3	INTERVIEW MED BORGERE .....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	21
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	25
4.1	FORMÅL .....	25
4.2	METODE .....	25
4.3	VURDERINGSSKALA.....	26
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	27
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	28

## FORORD

Rapporten er opbygget 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 de 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 Høberg 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 Egebo, Bystævneparken 22, 2700 Brønshøj
Leder: Anne Mayo
Antal boliger: 117 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 29. september 2021
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 tolv beboere</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter, en sygeplejerske)</li></ul>
Tilsynsførende: Pernille Hansted, Senior manager og økonoma/DP i ledelse Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Meget tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger, og at der er iværksat indsatser, der er datadrevne, og som understøtter kvaliteten i pleje og støtte til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der på plejehjemmet arbejdes løbende på at opretholde de rette faglige kompetencer, og at der er fokus på at være en attraktiv arbejdsplads for medarbejderne. Tilsynet vurderer, at den faglige tilgang er nærvær og personcentreret omsorg.

Under tilsynet er der udført tre observationsstudier - to af personlig pleje og støtte og et af et frokostmåltid. Det er tilsynets vurdering, at der under observationsstudierne i personlig pleje kommunikerer på en venlig, ligeværdig og inddragende måde, og at beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse under plejen. Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Under det ene observationsstudie i personlig pleje observeres, at beboeren omtales i tredje person i et tilfælde. Tilsynet vurderer, at den personlige pleje er organiseret hensigtsmæssigt. Den praktiske støtte og pleje udføres med god faglig tilgang, og det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje udføres med en forebyggende tilgang, og at medarbejderne tager hensyn til beboernes blufærdighed. De hygiejniske retningslinjer overholdes under begge observationsstudier.

Kommunikationen ved måltidet og medarbejdernes udførelse af rollen som måltidsvært vurderer tilsynet udført med varierende faglig kvalitet. Maden serveres på en hjemlig måde i skåle og med mulighed for en rehabiliterende tilgang. Det er tilsynets vurdering, at der er arbejds gange, der understøtter det gode måltid, men at en medarbejder ikke deltager i måltidet på en nærværende måde.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er indrettet til målgruppen, og at beboerne anvender fællesarealerne på forskellig vis gennem hele dagen. Der er flere sociale aktiviteter i gang i løbet af formiddagen. På fællesarealerne ses opslag om aktiviteter og demokratisk inddragelse af beboerne. Tilsynet vurderer, at en gruppe medarbejdere ikke arbejder efter principperne for det gode måltid.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en imødekommende og venlig adfærd, dog ses det, at en medarbejder går ind i en bolig uden at banke på.

Tolv beboere interviewes af tilsynet, og det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne er trygge, og de oplever at have selvbestemmelse i hverdagen. Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen, og de oplever at blive inddraget. En beboer oplever, at der kan være ekstra ventetid på hjælpen omkring vagtskiftet. Beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten i plejen, men beboerne problematiserer ikke, at der i perioder har været skiftende medarbejdere. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med omgangstonen på plejehjemmet og kontakten til medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke altid respekterer beboernes privatliv, når de skal ind i beboernes boliger. Tilbuddet om samvær og aktivitet er tilpasset målgruppen, og beboerne finder, at tilbuddet er varieret og tilpas. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med overgange til plejehjemmet og mellem plejehjemmet og hospitalet. Beboerne oplever, at medarbejderne har relevant kontakt til andet sundhedsfagligt personale på beboernes vegne, og at der er en velfungerende information internt på plejehjemmet. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet. Beboerne oplever ikke inddragelse i forhold til den mad, der serveres, og den enkelte beboers ønsker imødekommes ikke altid. En del beboere oplever måltiderne som meget tavse og med lav grad af social interaktion.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet og for, hvorledes de arbejder med personcentreret omsorg og en individuel og respektfuld kommunikation. Der er fokus på beboernes selvbestemmelse og indflydelse i den personlige pleje og støtte, som leveres med en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde både eksternt og internt i forhold til at sikre den rette pleje og støtte til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes sikkerhed og tryghed, samt at medarbejderne kan redegøre korrekt for medicinadministration. Medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved den personlige pleje og dokumentationsarbejdet og for anvendelsen af instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, og hvorledes de anvendes i hverdagen.

Tilsynet drøfter beboernes oplevelse af manglende inddragelse omkring måltiderne med medarbejderne, som kan redegøre for intentioner og indsats i forhold til dette.

## 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 nogle beboere beskriver - og tilsynet observerer - at medarbejderne ikke altid banker på og afventer svar, inden de træder ind boligen.	Tilsynet anbefaler, at der rettes opmærksomhed mod, at medarbejderne banker på og afventer svar, før de træder ind i boligen.
<p>Tilsynet bemærker, at der i forhold til beboernes mad og måltider er en række udfordringer.</p> <p>Tilsynet observerer, at medarbejderne ikke i alle tilfælde er bevidste om deres funktion som måltidsværter for det gode måltid. Ligeledes bemærkes det, at kommunikationen under måltidet sker med forskellig faglig kvalitet og nærvær.</p> <p>De fleste beboere udtrykker, at de ikke involveres i forhold til den mad, der serveres, og at der ikke spørges til deres mening. Nogle beboere beskriver, at der ikke ageres i forhold til de oplysninger, som beboerne fx giver under indflytningssamtalen om deres præferencer.</p> <p>En del beboere oplever, at måltiderne er meget stille og uden megen social interaktion.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der rettes et fagligt fokus på måltiderne, herunder på beboernes medindflydelse og medbestemmelse, og at dette synliggøres over for beboerne. Indsatserne kunne ske i forhold til at:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der sikres faglig refleksion over, hvordan man kan imødekomme individuelle ønsker i forhold til maden.</li> <li>• Der implementeres indsatser, der sikrer, at medarbejderne har viden om ansvar og roller i værtskabet.</li> <li>• Det sikres, at værtskabet bringes i spil i hverdagen.</li> <li>• Tidligere indsatser med madklubber reetableres.</li> </ul>

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Leder oplyser, at der er fulgt op på tilsynets seneste anbefalinger. I forhold til anbefaling om dokumentationen er alle besøgsplaner gennemgået, og der er sket en kvalitetssikring. Man følger kommunens retningslinjer i forhold til henvisninger til handlingsanvisninger. Der er fra centralt hold udpeget fem handlingsanvisninger, som der skal henvises til, såfremt disse er relevante for beboeren. Man har hertil sikret, at alle besøgsplaner indeholder minimum tre ting, som er beboernes ønsker. Der er arbejdet med at uddybe handlevejledende beskrivelser af beboernes bad, hvor det har været nødvendigt.</p> <p>Leder fortæller, at der har været udfordringer omkring arbejdsgangsbeskrivelser for medarbejderne. Man har udført en analyse og har fundet en ramme for, hvad medarbejderne som minimum skal kunne i forhold til indberetning af utilsigtede hændelser. Det er beskrevet, hvem man kan henvende sig til ved tvivlsspørgsmål. Der er blevet talt med alle medarbejdere om disse arbejdsgange. Der er lavet aftale med plejehjemmets læge, så også social- og sundhedsassistenter kan henvende sig til lægen. Medarbejderne er trænet i at udføre TOBS.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at der i forbedringsarbejdet er arbejdet med at styrke den faglige ledelse med fokus på datastyrede indsats. Dette har rettet fokus mod ernærings-screeningerne, hvor der er opdaget nogle problemstillinger i screenings udformning. Plejehjemmet har rettet henvendelse til forvaltningen om dette. Der er nu arbejdet med screeninger i udpegede afdelinger, og ledelsen finder, at der er effekt af indsatsen.</p> <p>Der er arbejdet med hygiejneindsats, og der er fokus på at opretholde de gode arbejdsgange, som er oparbejdet under COVID-19 epidemien. Fokus er implementering af de nye håndhygiejneskemaer. To social- og sundhedsassistenter er trænet i at arbejde med skemaerne. Medarbejderne trænes i at udføre korrekt hygiejne, inden der udføres audit på deres udførelse. Der arbejdes med, at medarbejderne også selv går audit i andre afdelinger. Der opsamles data fra audit på linje med øvrige data i Forbedringsindsatsen, og herefter kan der arbejdes med PDSA cirkler på baggrund af data. Ledelsen beskriver, hvordan der generelt er fokus på den data-drevne forbedring. Ledelsen oplever, at den metodiske tilgang giver mening for medarbejderne, fordi der arbejdes inden for temaer, der opleves relevante, at indsatserne løser erkendte problemstillinger og endelig, at metoden er genkendelig. Det store kvalitetsmøde på plejehjemmet er genoptaget efter COVID-19 epidemien, og her er dialogen om metoden genoptaget.</p> <p>Der er arbejdet med styrket faglig ledelse, som er startet i forvaltningen. Her er undersøgt administrative opgaver. Der arbejdes særligt med at styrke ledelse via faglige data. Der arbejdes med målformulering for at sikre fælles tilgang. Der arbejdes ud fra teori af Maturana. Der arbejdes med supervisionsdialog i forhold til pårørende. Alle afdelinger har til opgave at arbejde med et konkret pårørendesamarbejde.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på tilsynets seneste anbefalinger, og at der er iværksat indsats, der er datadrevne, og som understøtter kvaliteten i pleje og støtte til beboerne.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen oplyser, at plejehjemmet har succes med at fastholde og rekruttere medarbejdere ved en fokuseret indsats. Der arbejdes med at afdække, hvilke udfordringer medarbejderne kan have, og om det er muligt at skabe forandring på disse punkter. Fx er der arbejdet med vagttilrettelæggelse for social- og sundhedsassistenter, så de kan koncentrere sig om at være ansvarshavende i vagterne, har færre weekendvagter, samt at der altid er en afdelingsleder i bagvagt.</p> <p>Der er fokus på at give gode elevforløb med faglig og personlig udvikling for eleverne, og mange elever søger tilbage til plejehjemmet efter endt uddannelse. Ligeledes trækker disse elever deres studiekammerater med ind på plejehjemmet. Det opleves også, at nogle medarbejdere, der har sagt deres stilling op, søger tilbage til plejehjemmet efter kort tid. Der er pt. ledige aftenvagstillinger, og ledelsen går ikke på kompromis med den ønskede faglige kvalitet og kompetence. Det er fortsat meget vanskeligt at få dækket barselsvikariater.</p> <p>Der er lavt sygefravær på plejehjemmet. Der anvendes stort set ikke eksterne vikarer, men derimod anvendes interne afløsere, ligesom plejehjemmets egne aften- og nattevagter træder til i arbejdsfri uger.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på nærværet i hverdagen, så beboerne oplever at blive set og hørt. Der er igennem flere år arbejdet med tilgangen - hvad er vigtigt for dig? Dette opsamles særligt i forhold til beboernes indflytning. Pårørende påtaler over for ledelsen, at de oplever, at medarbejderne kender og kan lide beboerne. Der er skrevet en artikel i plejehjemmets blad om det gode liv på plejehjemmet.</p> <p>Der arbejdes med udgangspunkt i Tom Kitwoods teori, og medarbejderne trænes i at arbejde ud fra blomstringsteorien. Der arbejdes med, at alle nøglemedarbejdere og ledergruppen har en mindre gruppe beboere, der kontaktes jævnligt. Således er der hele tiden viden om hverdagen og beboernes trivsel i ledelsesgruppen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet løbende arbejdes på at opretholde de rette faglige kompetencer, og at der er fokus på at være en attraktiv arbejdsplads for medarbejderne.	
Tilsynet vurderer, at den faglige tilgang er nærvær og personcentreret omsorg.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Ledelsen ønsker, at tilsynet bemærker interaktionen med beboerne og stemningen.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen taler til beboeren på en venlig og ligeværdig måde. Medarbejderen anvender beboerens fornavn, og kommunikationen foregår på en respektfuld måde.</p> <p>Medarbejderen taler ud fra emner, som beboeren er optaget af, og som beboeren kan deltage aktivt i. Fx spørger medarbejderen ind til ting med afsæt i beboerens livshistorie, hvortil beboeren svarer med glæde og taler ind i de forskellige emner. Medarbejderen lytter interesseret og spørger nysgerrigt ind til de ting, som beboeren fortæller.</p> <p>Under forløbet er der en god og afslappet stemning, hvor medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens humør. Fx bliver beboeren lidt nervøs, da hun skal op og gå. Medarbejderen søger at berolige beboeren og skabe tryghed, blandt andet ved at fortælle beboeren, at hun bliver støttet, og at beboeren også gik nogle få skridt i går, og at det gik godt.</p> <p>Under forløbet tilstøder endnu en medarbejder, som skal støtte ved gangen. Medarbejderen banker på døren og hilser venligt på beboeren. Beboeren glædes ved at se medarbejderen. Inden den anden medarbejder går igen, siger hun pænt farvel til beboeren, som udtrykker ærgrelse over, at medarbejderen allerede skal gå.</p> <p>I et tilfælde omtales beboeren i tredje person, idet den ene medarbejder spørger den anden medarbejder, om beboeren plejer at hoste om morgenen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren og siger godmorgen til beboeren, som stadig ligger i sengen. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn, og kommunikationen foregår på en rolig, venlig og ligeværdig måde.</p> <p>Medarbejderen spørger ind til, hvordan beboeren har det, men herudover er kommunikationen under forløbet sparsom og omhandler primært de udførte plejeopgaver. Beboeren virker afslappet og samarbejder under hele plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Der er fem medarbejdere til stede i spisestue og køkken, lige inden måltidet starter. En medarbejder har sat sig til bords med to beboere. Medarbejderen taler med en beboer om dagens menu, og hvad klokken er. I løbet af måltidet sætter tre andre medarbejdere sig ved bordene.</p> <p>En medarbejder kommer med den varme mad på et rullebord og sætter skåle og fade på bordene og siger værsgod. Medarbejderen tilbyder ved et bord at servere maden for beboerne. Medarbejderen forklarer beboerne, at det er fordi, at medarbejderen er ekstra på afdelingen i dag - så er der service til beboerne. Medarbejderen forklarer beboerne, hvad dagens ret indeholder.</p> <p>Beboerne kommenterer på, at medarbejderne sidder ved bordene - beboerne undrer sig, og mener ikke det er normalt.</p> <p>En medarbejder sidder med ved måltidet uden at spise, drikke eller kommunikere med beboerne ved bordet.</p> <p>To medarbejdere, der sidder ved de øvrige borde, igangsætter relevant samtale og opretholder denne under måltidet.</p>

<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u>          Forløbet er tilrettelagt med udgangspunkt i beboerens ønsker og vaner. Hertil er medarbejderen opmærksom på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, fx ved at spørge ind til beboerens ønsker til tøj, og om beboeren skal på toiletet. Under plejen italesætter medarbejder sine handlinger over for beboeren, og medarbejderen giver samtidig beboeren mulighed for at sige fra, inden handlingen udføres. Under hele forløbet er der et godt samarbejde mellem medarbejderen og beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u>          Medarbejderen sikrer beboerens selvbestemmelse og medindflydelse under forløbet. Dette gøres ved, at medarbejder spørger om beboerens accept, inden en handling udføres. Medarbejderen spørger fx beboeren om tøjvalget, om det er i orden at slukke fjernsynet, om beboeren vil vende sig, og om beboeren ønsker at komme op og sidde. Alle beboerens valg respekteres.          Forløbet udføres ud fra beboerens faste rutine, hvilket fremhæves ved, at medarbejder italesætter, at "vi gør - som vi plejer".</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u>          Medarbejderne sætter kander med saftvand på bordene, som beboerne selv skænker af. Beboerne tilbydes ikke andre drikkevarer.          En medarbejder tilbyder en beboer at få stolen tættere på bordet. Beboeren bliver meget oprørt og frabeder sig indblanding. Både medarbejderen og beboeren taler med lidt hævede stemmer. Medarbejderen forklarer, at det blot var for at hjælpe beboer. Beboeren svarer vredt igen. Medarbejderen trækker sig fra samtalen, da beboeren ikke tager vel imod medarbejders forklaring.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u>          Beboeren gives mulighed for at anvende sine ressourcer og være aktivt deltagende under hele forløbet. Mens beboeren er i sengen, deltager beboeren ved at vende sig og løfte sine ben.          Efter plejen støttes og guides beboeren til at gå med rollator med støtte fra to medarbejdere. Beboeren giver under gangen udtryk for, at det er hårdt. Medarbejderne anvender motivation og små pauser til at få beboeren til at gå lidt ekstra.          På badeværelset støttes beboeren til at udføre så meget af den øvre personlige pleje som mulig. Medarbejderen har en kompenserende tilgang og benytter guidning og spejling i sin tilgang for at få beboeren til at være så aktivt deltagende som muligt. Medarbejderen roser og anerkender løbende beboeren for dennes indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u>          Beboeren er sengeliggende, og al pleje udføres af medarbejderen, mens beboeren er i sengen. Beboeren gives derfor ikke mulighed for at anvende sine ressourcer aktivt i plejen. Medarbejderen guider derimod beboeren til at være aktiv på anden vis, fx beder medarbejderen beboeren om at løfte arme, rejse sig i sengen, vende sig om på siden og komme højere op i sengen. Medarbejderen roser beboeren for dennes deltagelse.          Medarbejderen forsøger at motivere beboeren til at komme op og sidde i enten stol eller kørestol, men beboeren afviser dette, hvilket medarbejderen respekterer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Beboerne tager selv mad, hvis de har ressourcer til det, og skænker på samme måde af kander med saft.</p> <p>En beboer anvender særligt service, der understøtter, at beboeren selv kan indtage maden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i personlig pleje kommunikerer på en venlig, ligeværdig og inddragende måde, og at beboerne har selvbestemmelse og medindflydelse under plejen. Plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie i personlig pleje observeres, at beboeren omtales i tredje person.</p> <p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved måltidet og medarbejdernes udførelse af rollen som måltidsvært udføres med varierende faglig kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at maden serveres på en hjemlig måde og med mulighed for en rehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u></p> <p>Medarbejderen indleder med at klargøre relevante remedier til plejen, så medarbejderen har de rette hjælperedskaber til rådighed. Forløbet gennemføres hensigtsmæssigt og uden unødige forstyrrelser. Under plejen ringer medarbejderens telefon en del gange. Hverken beboeren eller medarbejderen synes at være forstyrret heraf.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Medarbejderen klargør de nødvendige remedier, så plejen kan udføres hensigtsmæssigt og uden forstyrrelser. Forløbet består af både plejeopgaver og sygeplejeopgaver, hvortil det er nødvendigt at skifte mellem forskellige vaskefade og plejemedier. Der er en tydelig og hensigtsmæssig opdeling mellem opgaverne, og arbejdet udføres hensigtsmæssigt og uden unødige afbrydelser eller forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Medarbejderne i køkkenet anretter et rullebord med bakker til beboere, der spiser i egen bolig. Tilsynet bemærker positivt, at vognen køres gennem spisestuen, før maden serveres ved bordene.</p> <p>En medarbejder slukker for tv'et i dagligstuen, inden måltidet begynder. Der kommer jævnligt en meget høj bippende lyd fra kaldeanlægget.</p> <p>En medarbejder arbejder ved medicinvognen, der står i spisestuen. Medarbejderen giver medicin til en beboer ad gangen, og medarbejder sikrer sig, at beboerne indtager medicinen.</p> <p>Der er fire medarbejdere, der sidder med omkring bordet. Den ene medarbejder rejser sig og går. En medarbejder sidder på en taburet for bordenden. Medarbejderen sidder flere gange med ryggen vendt mod en beboer, og siddende sidelæns på taburetten. Medarbejderen virker rastløs, og sidder på et tidspunkt med ryggen til hele bordet.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at den personlige pleje er organiseret hensigtsmæssigt, og at der ikke sker unødvendige forstyrrelser under plejen.

Tilsynet vurderer, at der er arbejdsgange, der understøtter det gode måltid, men at en medarbejder ikke deltager i måltidet på en nærværende måde.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Alle praktiske opgaver udføres af medarbejderen, da beboeren ikke har ressourcer til at deltage. Medarbejderen rydder op efter plejen, inden beboeren kommer op og sidde, så der er bedre plads i boligen. Efter plejen er udført, og beboeren har fået morgenmad, foretages den nødvendige oprydning i boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u> Beboeren har ikke umiddelbart ressourcer til at deltage i de praktiske opgaver, og disse udføres derfor af medarbejderen. Alle opgaver udføres ud fra relevante faglige retningslinjer. Der udføres afsprøjtning af bord mellem plejeopgaver og sårbehandling, samt efter at alle opgaver er gennemført.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u> Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje I:</u> Medarbejderen indleder med at give beboeren støttestrømper på, mens beboeren stadig ligger i sengen. Medarbejderen er iført engangsforklæde og handsker. Herefter findes tøj frem, som afstemmes med beboeren. Beboeren vaskes forneden på korrekt vis, og der udføres korrekt kateterpleje. Medarbejderen er opmærksom på rødme og smører med creme. Beboeren vender sig om på siden og bliver vasket bagpå. Her ses let rødme, hvortil medarbejderen spørger ind til smerter. Samtidig italesætter medarbejderen sine faglige observationer, herunder at der ses bedring. Beboeren smøres med creme. Under plejen er medarbejderen opmærksom på at afdække beboeren, så beboerens blufærdighed respekteres. Medarbejderen ringer efter en kollega, som kan hjælpe beboeren op af sengen. Beboeren støttes i at gå halvvejs ud til badeværelset, hvorefter beboeren sætter sig i kørestolen. Beboeren køres ud på badeværelset, hvor den øvre personlige pleje udføres. Medarbejderen har en kompenserende tilgang og udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud og hygiejne. Beboeren støttes med påklædningen. Beboeren har let hoste, og medarbejderen tilbyder beboeren et glas vand, hvilket beboeren takker ja tak til. Medarbejderen fortæller beboeren, at hun vil observere, hvordan det går med hosten senere og tale med en sygeplejerske herom. Beboeren accepterer dette. Beboeren kører herefter ud til morgenmaden, som indtages i afdelingens spise-stue. Under hele forløbet varetager medarbejderen korrekt handskeskift samt korrekt håndhygiejne.</p>

	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje II:</u></p> <p>Beboeren har en infektion, og medarbejderen ifører sig derfor værnemidler, svarende til gældende retningslinjer.</p> <p>Indledningsvist frakobles kateterpose og tømmes på korrekt vis. Medarbejderen foretager handskeskift og udfører korrekt håndhygiejne.</p> <p>Beboeren vaskes foroven, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen italesætter, at beboerens hud er tør, og medarbejderen smører derfor med fugtighedscreme.</p> <p>Herefter vaskes beboeren for neden på korrekt vis. Medarbejderen anvender et klæde, som placeres, så der tages hensyn til beboerens blufærdighed.</p> <p>Beboeren har tryksår og rødme bagpå, hvilket behandles af samme medarbejder. Sårbehandlingen udføres ud fra relevante faglige retningslinjer. Medarbejderen foretager herefter stomipleje på korrekt vis.</p> <p>Medarbejderen udviser stor faglig sikkerhed i udførelsen af alle de faglige opgaver. Under plejen er medarbejderen opmærksom på at udføre korrekt skift af handsker. Der udføres samtidig korrekt håndhygiejne mellem alle handskeskift.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og pleje udføres med god faglig tilgang. Det er tilsynets vurdering, at den personlige pleje udføres med forebyggende tilgang, og at medarbejderne tager hensyn til beboernes blufærdighed. De hygiejniske retningslinjer overholdes under begge observationsstudier.</p>	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Afdelingernes fællesarealer er indrettet på en måde, der indbyder til socialt samvær. Eksempelvis ses opholdsstuer indrettet med sofaer, lænestole og små borde, som beboerne kan samles omkring. På en afdeling ses et stort fællesrum, bestående af spisestue og et lille sofaarrangement, hvor man kan sidde og nyde musik i fællesskab. I forlængelse af spisestuen er der en dagligstue med tv. Rummene er adskilt af en glasvæg.</p> <p>Fællesarealerne er renholdte, og der ses god orden på alle afdelingernes gangarealer.</p> <p>På væggene er der ophængt opslag med forskellig information, der kan have interesse for såvel beboere som pårørende. Der er tilbud om aktiviteter og træning.</p> <p>Tilsynet observerer respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Der hilses venligt på de beboere, som medarbejderne møder på deres vej, og i alle tilfælde, fraset et eksempel, bankes der på døren, før indgang til boligerne. Tilsynet bemærker, at en medarbejder går ind i en beboers bolig uden at banke på først.</p> <p>Under tilsynets rundgang ved frokosttid observerer tilsynet, at de tre medarbejdere, der forestår måltidet, alle er i gang med oprydningen herefter. To beboere sidder stadig og spiser.</p>

<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Fra morgenstunden er flere beboere samlet på afdelingens fællesarealer. Her sidder flere beboere og indtager deres morgenmad, hvor de indgår i hyggelig dialog med medbeboere ved samme bord. På en afdeling sidder fire beboere og ser morgenfjernsyn, mens tre andre sidder og lytter til musik sammen med en medarbejder. En beboer nynner livligt med og fremstår med stor glæde over musikken.</p> <p>Tilsynet observerer, at beboerne også sidder på fællesarealerne i formiddagstimerne, nogle ser tv, mens andre bliver siddende ved spisebordene efter morgenmaden og taler sammen eller kigger i et blad. To beboere sidder på altanen og ryger. På et par afdelinger observeres situationer, hvor beboere og medarbejdere sidder sammen i afdelingens fællesstue. Beboerne har fået serveret kolde drikkevarer. Der foregår hyggelig dialog mellem beboerne og medarbejderne. En beboer kommer med en kommentar, som giver anledning til morskab.</p> <p>Tilsynet observerer en elektronisk skærm, hvor der ses et billede af en beboer med tilhørende tekst med en kort beskrivelse af en tur, som beboeren var med til at planlægge. På skærmen er der også mulighed for at læse om plejehjemmets øvrige aktiviteter og menuen. Herudover er der en fane under overskriften "Indflydelse", hvor der er beskrevet mulighed for indflydelse under titlen "Hverdagsdemokrati". Her henvises også til beboermøder, som afholdes 4 gange årligt.</p> <p>En gruppe beboere er samlet til udendørs frokost. Der er dækket pænt op med dug, og der serveres smørrebrød med mulighed for at drikke en øl til. Beboerne synes at hygge sig. Medarbejderne har fokus på, at der skabes en glad og festlig stemning under måltidet. Der spilles høj musik, og nogle af beboerne kan synge med på melodierne. Efter måltidet hjælper en af beboerne med at rydde op, og beboer kører et rullebord tilbage til køkkenet.</p> <p>Træningscentret har sat skilt op på døren til træningslokalet med information om, at man er taget på oplevelsestur med efterfølgende frokost.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b></p>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er indrettet til målgruppen, og at beboerne anvender fællesarealerne på forskellig vis gennem hele dagen</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er flere sociale aktiviteter i gang i løbet af formiddagen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på fællesarealerne ses opslag om aktiviteter og demokratisk inddragelse af beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en gruppe medarbejdere ikke arbejder efter principperne for det gode måltid.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har en imødekommende og venlig adfærd, dog ses det, at en medarbejder går ind i en bolig uden at banke på.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BORGERE

Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
<p>Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Generelt beskriver beboerne, at de har det godt på plejehjemmet, og at de er trygge ved hjælpen. Trygheden begrundes med, at man kan få den rette hjælp samt medarbejdernes måde at være på. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har det simpelthen godt - det var det bedste, der blev foreslået af hjemmesygeplejersken - jeg var så ensom og kunne ikke gå ud".</i></li> <li>• <i>"Det er tip-top - det er bedre end et hotel - de er så søde og omgængelige".</i></li> <li>• <i>"Jeg kan ikke sige andet, end jeg er glad for at bo her".</i></li> <li>• <i>"Jeg var meget skeptisk i starten, men jeg føler mig godt tilpas nu"</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er glad for at bo her"</i>.</li> </ul> <p>En beboer fortæller, at han selv har valgt at bo på dette plejehjem, og at han er glad for at være her. En anden beboer er flyttet ind efter at have boet på et andet plejehjem. Beboeren er glad for at bo her, særligt da hans hustru også bor her. Nogle beboere oplever, at de har været nødt til at flytte på plejehjem, og de oplever et tab ved deres situation. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har affundet mig med at bo her - jeg kan ikke det samme som før - men det er en omvæltning"</i>.</li> </ul> <p>En anden beboer fortæller, at det var den eneste løsning at flytte på plejehjem, da hun faldt meget i hjemmet. Beboeren oplever, at hun er faldet godt til. Beboeren ville dog hellere have været på et af kommunens andre plejehjem, da hun var vant til komme der på dagcentret og kendte mange af medarbejderne. Beboerne er trygge ved at bo på plejehjemmet. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er vigtigt, at man kan få hurtigt hjælp - at der er nogen, der holder øje med en"</i>.</li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Man bliver spurgt pænt og inddraget i mange ting"</i>.</li> <li>• <i>"De spørger om morgenen - skal vi gøre det og det? - er der noget du vil?"</i>.</li> <li>• <i>"De er så flinke alle sammen. Det kan man ikke forlange bedre. Der er altid hjælp at hente"</i>.</li> </ul> <p>Nogle beboere har lidt svært ved at svare på spørgsmålet, men beboerne udtrykker dog følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Medarbejderne kender mine vaner og respekterer dem"</i>.</li> <li>• <i>"Der bliver absolut lyttet til mig"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har ikke så mange specielle ønsker, men de lytter til mig"</i>.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med at bo på plejehjemmet. Beboerne er trygge og oplever at have selvbestemmelse i hverdagen.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Alle beboere oplever, at de får den hjælp, de har brug for. Flere af beboerne svarer, at man bare kan bede om noget hjælp, og så får man den. Beboerne oplever god kvalitet i hjælpen. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er tider, hvor de har travlt, men det går"</i>.</li> <li>• <i>"De kommer mellem kl. 8-9, og det er jeg fint tilfreds med"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har ikke behov for så meget hjælp, men de er der, hvis der er noget"</i>.</li> </ul> <p>En beboer har skiftende behov for hjælp, og beboer fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har behov for hjælp tidligt, for der har jeg mest luft - og det får jeg. Medarbejderne forstår, hvorfor jeg siger nej nogle gange, de lytter"</i>.</li> </ul>

	<p>En beboer fortæller, at hun netop i dag har fået hjælp til bad, og at det var en rigtig god og dejlig oplevelse. Beboeren ville ønske, man kunne få bad to gange om ugen. Beboeren fortæller dog, at der nogle gange kan være ventetid på hjælpen, hvis man skal på toilettet på det tidspunkt, hvor der er vagtskifte mellem dag- og aftenvagterne. Beboeren beskriver, at nogle medarbejdere er søde til lige at sige, at de har hørt beboeren, og at de vil komme hurtigst muligt. Beboeren kunne ønske, at alle ville gøre dette. Samme beboer stiller sig undrende over for, hvorfor hun endnu ikke er gået fra brugen af komprilanbind til støttestrømper. Tilsynet beder medarbejderne om at følge op på beboerens oplevelse.</p> <p>Beboerne oplever, at de inddrages i plejen i det omfang, det er muligt og relevant. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi hjælpes ad"</i>.</li> <li>• <i>"Hun spørger; gør det ondt? - hun er meget omsorgsfuld"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg synes, de har hjulpet mig meget med at klare mig selv"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg står selv op og vasker mig, så kommer de og hjælper med insulinen"</i>.</li> </ul> <p>Alle beboere, der får hjælp til medicin, oplever, at de får medicin til tiden. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg får det -jeg skal have og til tiden"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg får dryppet øjne og får to piller hver morgen. De kommer på næsten de samme tidspunkter hver dag"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg får sådan en doseringsæske, så må jeg selv administrere den"</i>.</li> </ul> <p>En beboer klarer selv sine inhalationer, og beboer er meget tilfreds med dette. En anden beboer har dagens medicin i små bægre med klokkeslæt på. Det er sådan, beboer selv holder styr på medicinen - som medarbejderne giver beboer hver dag.</p> <p>Flere af beboerne har vanskeligt ved at redegøre for, hvad de vil gøre, såfremt de er utilfredse eller vil klage. En beboer henviser til afdelingslederen. Beboerne oplever generelt ikke, at der er noget at klage over. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har sådan set ikke nogen grund til at klage"</i>.</li> </ul> <p>Andre beboere ville henvende sig til afdelingslederen eller pårørende.</p>
Observation	<p>Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Boligerne er rene og ryddelige, svarende til beboernes habitus.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Beboerne har lidt forskellige oplevelser af, om det er de samme medarbejdere, der hjælper beboerne. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Selv om jeg har en kontaktperson, er det ikke hende, der hjælper med ex badet"</i>.</li> <li>• <i>"Der kommer mange forskellige - særligt om aftenen"</i>.</li> <li>• <i>"Der har været noget ferie, hvor de har været væk - men så kommer de tilbage"</i>.</li> <li>• <i>"Indimellem er der nogle faste, men lørdag/søndag er der mange forskellige. Men det er ikke fordi det bliver dårligere af den grund"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har lige fået ny kontaktperson. Jeg spurgte, om hun ville være min kontaktperson, og det svarede hun ja til"</i>.</li> </ul>



	<p>En beboer fortæller, at hun gennem en periode har haft en elev til at hjælpe sig. Beboeren har nydt dette, da der i den periode var mere rytme i plejen. Beboeren har en kontaktperson, og hun beskriver at have et godt forhold til vedkommende.</p> <p>En anden beboer beskriver, at det er et team, der hjælper beboeren, og at det som reglen er den samme medarbejder, der hjælper beboeren.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har brugt nødkaldet meget, og at medarbejderne svarer inden for en rimelig tid.</p> <p>Beboerne oplever, at der bliver fulgt op på de aftaler, som de indgår med medarbejderne.</p>
--	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for. Beboerne er tilfredse med hjælpen, og de oplever at blive inddraget. En beboer oplever, at der kan være ekstra ventetid på hjælpen omkring vagtskiftet.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med hjælpen til medicinadministration.

Tilsynet vurderer, at beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov.

Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af kontinuiteten i plejen, men beboerne problematiserer ikke, at der i perioder har været skiftende medarbejdere.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Tilsynet observerer, at en rengøringsmedarbejder åbner døren til beboerens bolig uden at banke på.</p> <p>Beboerne er tilfredse med kontakten til medarbejderne. Beboerne beskriver generelt en venlig, imødekommende og respektfuld kommunikation. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg vil gerne have det lidt hyggeligt og med lidt humor - den er de med på".</i></li> <li>• <i>"Det er meget flot, og de respekterer min alder - de ved godt, det er en gammel kone - de roser mig og synes, jeg klarer det så flot".</i></li> <li>• <i>Det er faktisk lidt forskelligt, men de taler mest ordentligt til mig".</i></li> <li>• <i>"De er søde og rare".</i></li> <li>• <i>"Alle personaler er så omsorgsfulde, og de udstråler sikkerhed og sympati og varme".</i></li> <li>• <i>"Ja, men man taler ikke så meget med dem. Det er der ikke tid til".</i></li> <li>• <i>"Medarbejderne taler altid pænt til mig, og der er smil på".</i></li> <li>• <i>"Hun er meget professionel og har en humor, som jeg godt kan lide".</i></li> </ul> <p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og for personlige grænser. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De har meget respekt for mit privatliv, det kan jeg mærke ved, at jeg har min smartphone, og der taler jeg med medhør - og kommer de ind, så går de med det samme igen, når jeg taler".</i></li> <li>• <i>"Jeg har lagt mærke til, at de aldrig kommer ind uden at banke på".</i></li> </ul> <p>En beboer oplever, at medarbejderne banker på, men ikke afventer, at beboeren svarer, inden de går ind i boligen. Beboeren fortæller, at ringeklokken ikke virker, og at beboerne selv skal sørge for batterier, men at det er svært at skaffe. Lederen banker på og afventer, men det gør alle medarbejdere ikke.</p>

	<p>En anden beboer fortæller, at det irriterer ham, at ikke alle medarbejdere banker på døren, før de går ind.</p> <p>Beboerne oplever, at der er mange tilbud om aktiviteter på plejehjemmet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Der er tilbud om ting i fællesrummet, men jeg har ikke anvendt noget af det - og der er også fælles arrangementer med underholdning. Vi får en avis, så vi kan følge med i det".</i></li> <li>• <i>"Jeg er nede i træningslokalet om mandagen, hvor jeg cykler, og om torsdagen spiller jeg bowling. Vi er tre damer, der er gode til at kommunikere".</i></li> <li>• <i>"Jeg får mange tilbud om at være sammen med andre, men jeg siger nej tak - jeg har været alene i mange år og får mine oplysninger fra fjernsynet".</i></li> <li>• <i>"Der har været nogle gode eftermiddage med sange - Det er hyggeligt at komme ned til".</i></li> <li>• <i>"Jeg går til træning, og jeg cykler",</i></li> <li>• <i>"Jeg er lidt overrasket over så mange arrangementer, de har. Det er jeg lidt imponeret over".</i></li> <li>• <i>"De fleste er så gamle og svækkede, så der er ikke rigtig nogen at tale med. Derfor er jeg også ekstra glad for, at min hustru også er her".</i></li> <li>• <i>"Der er ofte musik i gården. De fleste af dem er gode til at ramme noget, der siger de gamle noget".</i></li> </ul> <p>En beboer holder sammen med andre beboere uden kognitive problemer. Beboeren deltager i forskellige udflugter, og beboer vælger selv tilbud om aktiviteter.</p> <p>En beboer fortæller om grill-eftermiddag med sang, sønderjysk kagebord og træning. Flere beboere fortæller, at de deltager i cykelhold to gange om ugen.</p> <p>En beboer fortæller, at hun har været meget overrasket over, hvor mange tilbud, der har været - dog ikke i Coronatiden. Beboeren har nydt at deltage i flere af dem.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med omgangstonen på plejehjemmet og kontakten til medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke altid respekterer beboernes privatliv, når de skal ind i beboernes boliger.

Tilsynet vurderer, at tilbuddene om samvær og aktiviteter er tilpasset målgruppen, og at beboerne finder tilbuddene varierende og tilpasse.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>En beboer husker sin indflytning på plejehjemmet. Beboeren fortæller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De tog meget godt imod mig - de var søde og rare og oplysende. De spurgte meget til mig - hvordan jeg havde det".</i></li> </ul> <p>Beboeren oplyser at føle sig mere rolig på plejehjemmet end på den midlertidige opholdsplads. En anden beboer fortæller, at hun tydeligt kan huske indflytningen. En medarbejder tog hende diskret i hånden og bød hende velkommen. Beboeren synes, at det bidrog til at gøre hende tryk i situationen.</p>

	<p>En beboer fortæller, at der er afholdt indflytningssamtale, hvor beboernes børn deltog. Det var en god samtale, og der er et godt samarbejde med de pårørende.</p> <p>Flere beboere har enten været indlagt eller til ambulat behandling på hospitalet. Beboerne beskriver et godt samarbejde, hvor plejehjemmet har modtaget de rette informationer. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Den smule jeg har haft kontakt til hospitalet er gået fint"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne oplever, at medarbejderne spørger til beboernes oplevelser ved hjemkomsten. En beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, de spurgte, hvordan jeg havde det og kiggede på det sted, hvor jeg var opereret"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne har indtryk af, at medarbejderne taler sammen med lægen og evt. hospitalet, hvis der er behov for det. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Har vi talt om noget, så bliver det skrevet ned og undersøgt - det kommer bag på mig, at de gør så meget"</i>.</li> <li>• <i>"Min kontaktperson har henvendt sig til lægen, vist nok vedrørende noget medicin"</i>.</li> </ul> <p>Beboerne ved, at medarbejderne taler sammen, så de er orienteret om beboernes forløb og evt. nye beslutninger og planer. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Inden de kommer ind om morgen, læser de ens døgnjournal - det er rart - så ved de, hvad der er gang i"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg tror, de har et system, så de kan læse om det"</i>.</li> </ul>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med overgange til plejehjemmet og mellem plejehjemmet og hospitalet.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at medarbejderne har relevant kontakt til andet sundhedsfagligt personale på beboernes vegne, og at der er en velfungerende information internt på plejehjemmet.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Generelt er beboerne tilfredse med madens kvalitet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Maden er udmærket nu, men jeg er heller ikke så kræsen, og min appetit fejler ikke noget"</i>.</li> <li>• <i>"Udmærket mad, der serveres"</i>.</li> <li>• <i>"Maden er ikke noget at råbe hurra for. Men når der er noget, jeg ikke kan lide, ex fisk, så tager medarbejderne det fra"</i>. (Beboeren spiser så bare grøntsagerne og kartoflerne).</li> <li>• <i>"Maden smager ganske udmærket"</i>.</li> <li>• <i>"Maden den er rigtig god - jeg er ikke kræsen, og den er varieret"</i>.</li> <li>• <i>"Det er god mad vi får her. Jeg er godt tilfreds med maden"</i>.</li> <li>• <i>"Maden er fin. Her spiser jeg alt, hvad vi får"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg var først på den almindelige mad, men der var nogle ting, som jeg ikke kunne lide. Så nu får jeg smørrebrød om eftermiddagen og om aftenen"</i>.</li> </ul>

- *"De gør sig umage med at gøre det pænt, men det er lidt for ensformigt".*

En beboer siger:

- *"Selve maden er der ikke noget galt med - jeg har det ambivalent med, at det kommer i en vogn og i noget pap. Jeg kan lide, at det kommer i et fad og en skål, men nogle gange øser de op på tallerkenen fra pappet".*

Få beboere oplever inddragelse i forhold til den mad, der serveres. Beboerne mener heller ikke, at der er mulighed for at komme med ønsker til maden. En beboer oplever ikke at have indflydelse på menuerne, men beboer fortæller, at hun får den morgenmad, som hun selv har bedt om. Beboeren udtrykker, at morgenmaden er det bedste måltid på dagen. Beboeren synes, at smørrebrødet om aftenen er alt for pyntet til hende. Beboeren ville ønske, at hun kunne få lidt mere fladt smørrebrød og mindre kødpålæg. Maden ser lækker ud, men beboeren oplever ikke, at hun har brug for det.

To beboere fortæller, at der er spurgt ind til mad og måltid under indflytningssamtalen. En beboer siger:

- *"Maden er ok, men der er meget med kød".*

Ved indflytningen blev beboeren spurgt ind til, hvad hun bedst kunne lide. Beboeren svarede fisk og grønt, men beboeren oplever ikke, at der har været så meget af dette.

To beboere fortæller, at der er lavet ændringer i kosten til dem, så det passer til deres ønsker.

- *"Der er en hel måneds madplan, hvor man kan se, hvad man skal have. Der er ingenting at klage over".*

En beboer har oplevelse fra et andet plejehjem, hvor der blev givet valgmuligheder på et skema, hvor man kunne vælge mellem fire forskellige retter. Beboeren kan ikke forstå, at man ikke kan gøre det her.

En beboer svarer, at den tilsynsførende er den første, der spørger ham, om han kan lide maden.

- *"Jeg tror ikke, vi har mulighed for at komme med ønsker til maden".*

Flere beboere spiser helt eller delvist i egen bolig efter eget valg. Beboerne har forskellige oplevelser af, hvordan måltiderne fungerer. Nogle beboere siger:

- *"Vi spiser tre damer sammen, og vi snakker og fjoller. I går sad vi fra klokken 12 til klokken 18!"*
- *"Stemningen er meget god".*
- *"Hyggelige måltider, hvor man taler sammen. Nogle gange sidder der medarbejdere med ved bordet".*

Flere beboere oplever, at der er sparsom dialog under måltidet. Beboerne siger:

- *"Der er et bord, hvor de taler lidt sammen - Men ellers er der ingen stemning. Jeg sidder i hvert fald sammen med en, som ikke siger noget".*
- *"Efterhånden så kender man hinanden, men der er ikke nogen, der siger noget. Folk har travlt med at spise".*
- *"Stemningen? Den er ikke uhyggelig.... Men den er heller ikke hyggelig".*
- *"Når vi spiser, taler vi ikke så meget sammen. Medarbejderne sidder ikke så ofte sammen med os. Det gjorde de før i tiden".*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ”Jeg har en spiseveninde, som jeg sidder sammen med ved måltiderne. Ellers taler vi ikke med nogen”.</li> </ul> <p>En beboer fortæller, at hvis der er en ledig plads ved bordet, sætter medarbejderne sig nogle gange der.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboerne ikke oplever inddragelse i forhold til den mad, der serveres, og at den enkelte beboers ønsker ikke altid imødekommes.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en del beboere oplever måltiderne som meget stille og med lav grad af social interaktion.</p>	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

<b>Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er fokus på forbedringsarbejdet og arbejdet med PDSA- cirkler. Der arbejdes med medicin- og hygiejneområdet. Der er fokus på ernærings-screeninger, dette fordi, der var mange sekundære screeninger, der endte med en gul markering. Der er udarbejdet en PDSA-cirkel i forhold til dette område. Indsatsen har ført til flere grønne screeningsresultater.</p> <p>Der er arbejdet med e-tavlerne, og det giver nu et bedre overblik i arbejdet.</p> <p>Efter COVID-19 epidemien har der været indsats i forhold til aktivitetsområdet, og man har været rundt og spørge beboerne, hvad de har savnet i perioden, og blandt andet har flere beboere besøgt deres gamle kvarter. Der er generelt opmærksomhed på at genetablere aktiviteter på plejehjemmet.</p> <p>Medarbejderne kan ved spørgsmål fra tilsynet beskrive et godt samarbejde med pårørende. Der er stor opmærksomhed på at anvende døgnrytmeplanen til at orientere sig om beboernes ønsker og behov.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for kvalitetsarbejdet på plejehjemmet.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i en individuel tilgang til beboerne. Der arbejdes ud fra Tom Kitwoods teori og det personlige kendskab til beboerne. Der arbejdes med udgangspunkt i et venligt tonefald og ved at anvende sit kropssprog. Medarbejderne viser interesse og spørger til, hvad beboeren ønsker. Hvis man ikke selv kan løse en problemstilling i kommunikationen, finder man en kollega, der kender beboeren, og som kan træde til.</p> <p>Medarbejderne signalerer ro og tid over for beboeren. Medarbejderne mener, at det er tid, der er givet godt ud. Der arbejdes med nærvær i kontakten til beboerne.</p> <p>Der har tidligere været afholdt et kursus i BPSD, som medarbejderne stadig benytter metoder fra.</p>

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne giver eksempler på, hvordan beboernes selvbestemmelse understøttes i de små valg i hverdagen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det ved indflytningen afsøges, hvordan beboerne ønsker at modtage hjælp til personlig pleje og til deres liv på plejehjemmet - dette sker ved indflytningsamtale og under den daglige kontakt.</p> <p>Medarbejderne redegør for anvendelse af klippekortsordningen, og hvordan det er beboerne, der bestemmer, hvordan klip skal anvendes.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med rehabilitering i hverdagen. Der er fokus på at støtte beboerne i at opretholde deres ressourcer. Medarbejderne guider og anvender deres faglighed, og de fortæller beboerne, hvorfor en indsats er god for deres helbred. Medarbejderne vil gerne give beboerne denne forståelse. Beboerne inddrages fx omkring måltiderne, og nogle beboere træner ekstra med støtte fra medarbejderne, det kan være at cykle eller gangtræne.</p>
Samarbejde	<p>Der sikres sammenhæng i beboernes forløb ved at drøfte beboernes status, fx efter en indlæggelse, dette sker typisk på team-morgenmøder. Der følges op med relevante medarbejdere, som fx terapeuterne, og der tages evt. kontakt til lægen. Medarbejderne orienterer sig i epikrisen og i dialog med beboeren og pårørende. Der tages kontakt til hospitalet, hvis der er behov for yderligere oplysninger.</p> <p>Der arbejdes ved e-tavler i hverdagen, og de anvender tavlerne til at orientere sig i. På tavlen ses fx, hvis der er korrespondancer, der ikke er taget stilling til. Medarbejderne skiftes til at være den, der tager styring ved gennemgang af tavlen. Der triageres en gang ugentligt. Det aftales på møderne, hvem der dokumenterer beslutninger fra tavlemøderne.</p> <p>Beboerne orienteres om de tiltag, der er plan om skal sættes i værk. Beboerne skal opleve, at der er sammenhæng igennem de forskellige faglige indsatser.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de arbejder med personcentreret omsorg og en individuel og respektfuld kommunikation.

Tilsynet vurderer, at der er fokus på beboernes selvbestemmelse og indflydelse i den personlige pleje og støtte, som leveres med en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde både eksternt og internt i forhold til at sikre den rette pleje og støtte til beboerne.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne oplyser, at det tværfaglige samarbejde er med til at skabe tryghed ved, at der er en sammenhæng i pleje og behandling. Beboerne skal mærke, at medarbejderne vil dem det bedste og er omkring dem. Beboerne skal altid spørges, om man må tage kontakt til andre, der skal følges op på aftaler, og beboerne skal inddrages i beslutningerne.</p> <p>I forhold til det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne, at der sikres en god hygiejne, og der anvendes sensorer, der kan sikre, at medarbejderne kan hjælpe beboerne, når der er behov, fx ved toiletbesøg.</p> <p>I forhold til tryksår arbejdes der med at sikre den rette lejring og den rette madras. Der anvendes TOBS, og ved skæve værdier kontaktes sygeplejersken. Medarbejderne redegør for korrekt medicinadministration.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes sikkerhed og tryghed.  
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre korrekt for medicinadministration.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	Medarbejderne forbereder plejen, inden de går i gang, ved at sikre, at alle remedier er til rådighed. Der er et skilt ved døren til beboernes boliger, der indikerer, at man er optaget i boligen. Medarbejderne kan vælge, at de ikke har telefonen med under plejen, og kollegaer vil i så fald tage over i den periode. Ved ændringer i en beboers tilstand, måles beboerens værdier og sygeplejerske kontaktes.
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Dokumentationen udføres så vidt muligt med det samme. Ved større dokumentationsopgaver sætter medarbejderne sig fx på kontoret, og medarbejderne oplever, at det er muligt at få den fornødne ro til opgaven. Medarbejderne oplyser, at der arbejdes med at udvikle dokumentationen, og at man løbende bliver dygtigere, ligesom der sker ændringer i den måde, dokumentationen skal foretages på. Der er fokus på at sikre rød tråd igennem både service- og sundhedslovsydelser. Medarbejderne oplyser, at de har mulighed for at sparre med hinanden om dokumentationen, og at der er hjælp at få fra ressourcepersoner. De oplever ikke at stå alene med arbejdet.
Instrukser, vejledninger og procedurer	Medarbejderne søger oplysninger på KK-net og fra VAR. VAR anvendes meget i forhold til eleverne, og ved oplæring af medarbejdere bedes de om først at orientere sig i VAR.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved den personlige pleje og dokumentationsarbejdet.  
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for anvendelsen af instrukser og vejledninger.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	Besøgsplanen udarbejdes i samarbejde med beboerne og skal udarbejdes, så den er handlevejledende. Der er fokus på beboernes egne indsatser, og hvilken hjælp medarbejderne skal give. Det er kontaktpersonens ansvar at oprette og opdatere besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, at det kræver kendskab til FSIII, så der anvendes de rette faglige betegnelser. Målet er, at alle journaler bliver gennemgået hver 3. måned. Medarbejderne oplever, at besøgsplanerne er veludførte og velfungerende som arbejdsredskab.
Handlingsanvisninger	Der er faste områder, hvor der skal udformes handlingsanvisninger, og medarbejderne kan redegøre for handlingsanvisninger for sundhedslovsydelser. Medarbejderne beskriver, hvorledes anvisningen skal være udformet. Det er sygeplejerskerne, der udarbejder anvisningerne.

	Handlingsanvisning for ernæring udarbejdes i samarbejde med kontaktpersonen på grund af dennes kendskab til beboernes vaner.
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for besøgsplanerne og handlingsanvisningerne, og hvorledes de anvendes i hverdagen.

#### Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne	Data
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet drøfter beboernes inddragelse i forhold til den mad, der serveres, på baggrund af beboernes udsagn under interview. Medarbejderne fortæller, at der arbejdes med, at beboerne kan være med til at vælge maden, men at det sker med 14 dages varsel. Medarbejderne fortæller, at beboerne ligeledes kan undgå forskellige madkomponenter.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for intentioner og indsats i forhold til beboernes oplevelse af inddragelse i forhold til maden.



## 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 2021" 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	
1 - Særdeles tilfredsstillende	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.</li> <li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li> </ul>
2 - Meget tilfredsstillende	<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>
3 - Tilfredsstillende	<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>
4 - Mindre tilfredsstillende	<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>
5 - Ikke tilfredsstillende	<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 2021". 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 ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

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

OK - herfra

Med venlig hilsen

**Anne Mayo**  
Forstander  
Egebo Bystævneparken

## 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.