



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Klarahus

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 .....	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	10
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	15
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	19
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	24
4.1	FORMÅL .....	24
4.2	METODE .....	24
4.3	VURDERINGSSKALA.....	25
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	26
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	26
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	27

## 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 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 Klarahus, Edith Rodes Vej 14, 2200 København N
Leder: Pia Mols
Antal boliger: 70 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 3. og 4. august 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets ledelse</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 2 social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Ledelsesinterview:

Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet. Der er dog konstateret mindre mangler indenfor hygiejne og måltid ved indeværende tilsyn. Samtidig vurderes, at ledelsen kan redegøre for, hvorledes plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.

##### Observationsstudier:

Tilsynet har foretaget to observationsstudier - et af personlig pleje og et af et frokostmåltid. På baggrund heraf er det tilsynets vurdering, at der under observationsstudiet til personlig pleje foregår en særdeles venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens behov. Ligeledes vurderes, at plejen udføres ud fra stor opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, men at beboeren ikke har ressourcer til at deltage aktivt i plejen, hvorfor medarbejderen udfører fuld støtte. Det vurderes, at den personlige pleje foregår ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Samtidig vurderes, at den praktiske støtte og den personlige pleje generelt gennemføres korrekt og ud fra gældende retningslinjer, men at medarbejderne under observationsstudiet til personlig pleje ikke i alle tilfælde udfører den nødvendige håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Hertil vurderer tilsynet samtidig, at medarbejderne udviser stor opmærksomhed på håndhygiejne i skiftet mellem nedre og øvre pleje, samt inden de forlader boligen.

På baggrund af observationer fra frokostmåltidet vurderer tilsynet, at der er en sparsom kommunikation under måltidet, hvortil medarbejderne i flere tilfælde omtaler beboerne i tredjeperson, i påhør af øvrige medbeboere. Det vurderes, at medarbejderne kun har sparsomt fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og at måltidet i begrænset omfang gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket kan skyldes beboernes stærkt nedsatte funktionsniveau. Hertil vurderes, at frokostmåltidet er mindre hensigtsmæssigt organiseret, hvilket bevirker at der er en mindre hyggelig og hjemlig stemning under måltidet, og at der forekommer enkelte afbrydelser.

Tilsynet har også foretaget observationer af fællesarealerne og vurderer herudfra, at fællesarealerne er ryddelige og rengjorte, og at indretningen er tilpasset målgruppen. Det vurderes, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, som alle tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, samt at hverdagslivet på plejehjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.

##### Beboerinterview:

Tilsynet har foretaget interview af otte beboere i deres bolig på plejehjemmet. Herudfra er det tilsynets vurdering, at beboerne alle giver udtryk for at have en hverdag med tryghed, trivsel og selvbestemmelse. Det vurderes, at alle beboere beskriver tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, hvilket flere af beboerne fortæller, at de allerede har gjort.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever at de får den pleje og støtte, som de har behov for, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp. Hertil italesætter to beboere en oplevelse af lang ventetid på nødkald i eftermiddags- og nattetimerne. Det vurderes, at beboerne oplever, at hjælpen er tilpasset deres ønsker og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Ligeledes vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af faste medarbejdere, som de kender. Hertil

beskriver tre beboere en oplevelse af manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten af hjælpen, idet vikarer ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til hvilket hjælp beboerne skal have.

I forhold til kontakten til medarbejderne er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil deres privatliv og personlige grænser respekteres. Samtidig vurderes, at beboerne italesætter at have et aktivt hverdagsliv, hvortil de tilbydes mange forskellige aktiviteter, som de deltager i, i det omfang de ønsker.

På baggrund af seks beboeres erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem samt erfaringer med indflytning og intern flytning på plejehjemmet vurderer tilsynet, at beboerne beskriver gode erfaringer med overgange, hvortil de har fået den nødvendige hjælp og støtte, og hvor der har været styr på praktiske forhold. Hertil vurderes, at beboerne har indtrykket af, at medarbejderne har et godt internt samarbejde, samt at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt beboerne har behov herfor.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne beskriver maden som varieret og veltillavet. Halvdelen af beboerne italesætter muligheden for at komme med ønsker eller forslag til menuen, hvorimod de resterende beboere giver udtryk for ikke at være bekendte med muligheden herfor. Det vurderes, at beboerne generelt beskriver stemningen under de fælles måltider som værende god og hyggelig.

### Medarbejderinterview:

Tilsynet har foretaget gruppeinterview med tre medarbejdere og vurderer på baggrund heraf, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, med sammenhæng til flere af de emner, som er italesat af ledelsen. Ligeledes vurderes, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne, hertil at det italesættes, såfremt der observeres, at en beboer omtales i tredje person. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt for den rehabiliterende tilgang og et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Medarbejderne kan herudover redegøre for dokumentation i relation til livets afslutning, og for faktorer der medvirker til at øge beboernes tryghed og sikkerhed, herunder hvordan der arbejdes med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende observationer og tiltag.

Endvidere kan medarbejderne efter tilsynets vurdering redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen og dokumentationen, samt for hvordan instrukser, procedurer og VAR anvendes i hverdagen. Medarbejderne kan ligeledes redegøre 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 medarbejderne under frokostmåltidet i flere tilfælde omtaler beboerne i tredjeperson, i påhør af øvrige medbeboere.	Tilsynet anbefaler, at der iværksættes faglige tiltag, som understøtter at medarbejderne ikke omtaler beboerne i tredjeperson og ej heller taler om beboerne i påhør af uvedkommende.
Tilsynet bemærker, at der under frokostmåltidet er en mindre hensigtsmæssig organisering, hvilket bevirker en mindre hyggelig og hjemlig stemning samt enkelte afbrydelser. Samtidig bemærkes, at medarbejderne kun har sparsomt fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen som en del af indsatsen omkring mad og måltider sætter fokus på organiseringen af måltidet, herunder muligheden for at skabe et hyggeligt og hjemligt måltid, hvori beboerne gives mulighed for selvbestemmelse og medindflydelse.

<p>Herudover bemærker tilsynet, at halvdelen af de interviewede beboere ikke er bekendte med muligheden for at komme med ønsker og forslag til menuen.</p>	<p>Hertil anbefales, at ledelsen iværksætter tiltag, der medvirker til at sikre beboernes kendskab til muligheden for at ytre deres mening om maden og komme med ønsker og forslag til menuen.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne under observationsstudiet til personlig pleje ikke i alle tilfælde udfører den nødvendige håndhygiejne i forbindelse med handskeskift.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at indsatsen omkring hygiejne fastholdes, således at medarbejderne til en hver tid udfører korrekt håndhygiejne ved handskeskift.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at to beboere oplever lang ventetid på nødkald i eftermiddags- og nattetimerne</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på beboernes oplevelse af ventetid på nødkald.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at tre beboere oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten af hjælpen, idet vikarer ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til hvilket hjælp beboerne skal have.</p> <p>Hertil bemærker tilsynet, at medarbejderne beskriver, at de ofte taler med vikarerne om den hjælp, som beboerne skal have, men at de samtidig reflekterer over, at de i højere grad burde bede vikarerne om at læse besøgsplanen, således at de er forberedt til besøget.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der medvirker til at sikre, at vikarer har tilstrækkeligt kendskab til beboernes behov for hjælp, fx gennem anvendelsen af besøgsplaner, således at beboerne oplever pleje af høj kvalitet, uanset hvem der leverer hjælpen.</p>

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved sidste års tilsyn modtog plejehjemmet anbefalinger omhandlende hygiejne, herunder korrekt nedre hygiejne ved personlig pleje samt korrekt anvendelse af værnemidler og uniformsetikette. Herudover blev der givet anbefalinger målrettet social aktivitet, fællesarealer og samvær samt korrekt opbevaring af personfølsomme oplysninger. Der blev også givet anbefalinger i forhold til to beboeres oplevelse af mindre selvbestemmelse samt beboernes mulighed for kontakt til medarbejderne under møder. Endvidere blev givet anbefaling målrettet måltidet.</p> <p>Ledelsen beskriver, i forhold til opfølgning på hygiejne, at der er etableret et hygiejnenetværk, hvor udvalgte medarbejdere har deltaget på nøglepersonskursus. Som en del af forbedringsindsatsen udføres ugentlige hygiejneaudits, hvori både nedre hygiejne, håndhygiejne og uniformsetikette gennemgås. Hertil beskriver ledelsen, at der er arbejdet med at skabe en ramme, således at medarbejderne har gode betingelser for at udføre den nedre hygiejne korrekt, fx gennem indkøb af vaskefade til hver bolig, intimvask og vaskeklude. Herudover er der arbejdet med forskellige projekter på afdelingerne, hvortil der eksempelvis har været fokus på rengøring af hjælpemidler samt ryddelige badeværelser.</p> <p>Som en del af anbefalingen målrettet sociale aktiviteter italesætter ledelsen, at alle stillinger i aktiviteten nu er besat, således at der nu er tre aktivitetsmedarbejdere samt to medarbejdere i praktik og en seniorjobber, som bidrager med enkelte timer på aktivitetsområdet. De mange ressourcer på aktivitetsområdet har ifølge ledelsen bidraget til, at det også har været muligt at prioritere flere spontane aktiviteter, som fx is på Langelinie, når solen skinner. Der er også ansat en leder, som er ansvarlig for frivillighed og som netop er ved at opstarte samarbejdet med forskellige frivillige netværk.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er arbejdet med at tilbyde aktiviteter i ydertimerne og i weekenderne, og at ønsker til aktiviteter er drøftet med beboerne. Aktiviteterne er også en fast del af de faglige forum, hvor nøglepersoner på tværs af plejehjemmet deltager. Videre beskrives, at der er planer om at etablere et aktivitetsnetværk, bestående af både beboere, medarbejdere og pårørende.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der som en del af arbejdet med fællesarealerne er ryddet op og flyttet rundt. Hertil er indgivet et ønske til centralforvaltningen om indkøb af nye møbler. På en afdeling har man indrettet med loppesalg, hvilket har bidraget til en hyggelig stemning. Der har også været fokus på akustikken og lydniveauet i afdelingen, således er der afprøvet forskelligt lydudstyr, således at beboerne til møderne kan høre, hvad der bliver sagt. Ledelsen fortæller, at "Bolig og modernisering" er involveret, idet man ønsker at lave enkelte områder større, fx gennem inddragelse af en bolig.</p> <p>Ledelsen fortæller, at alle medarbejdere har gennemført e-læring omkring personfølsomme oplysninger og at området løbende italesættes. Herudover er opsætningen på medarbejdernes tablets ændret, således at de lukker hurtigere ned.</p>



	<p>I forhold til beboernes oplevelse af mindre selvbestemmelse beskriver ledelsen, at der som en del af forventningsafstemningen italesættes, at der er frit valg og at beboerne støttes i at kontakte en anden leverandør, hvis de eksempelvis ønsker et andet rengøringsfirma. Ledelsen italesætter, at dette også er italesat til en pårørendeaften. Videre beskrives, at flere beboere også hjælpes med indkøb via en internet leverandør, idet beboerne har andre ønsker end plejehjemmet kan tilbyde.</p> <p>Som en del af opfølgningen på anbefaling om kontakten til medarbejderne beskrives, at der altid er en medarbejder til stede på afdelingen, når der afholdes møder samt at kaldene besvares hurtigst muligt. Herunder beskriver ledelsen, at der ved møder laves aftaler på tværs af afdelinger, således at man hjælper hinanden.</p> <p>Anbefalingen vedrørende måltidet italesætter ledelsen, at området indgår som en del af strategien. Herunder beskrives, at plejehjemmets køkken er fleksibelt og gerne prøver forskellige ting af. Eksempelvis er det netop afprøvet, at den varme mad serveres til frokost, fremfor om aftenen, hvilket skal evalueres til næste beboermøde, hvor lederen fra køkkenet også deltager. Herudover arbejdes der målrettet med, at få tilbagemeldinger om maden til køkkenet i hverdagen.</p> <p>Der er etableret madklubber og fællesspisning, og der har været afholdt brunch. Fremadrettet skal der etableres et mad- og måltidsnetværk, hvori både medarbejdere og beboere indgår. Videre beskrives det, at der er arbejdet med værtsrollen, herunder en tydelig rollefordeling, samt at medarbejderne sidder med under måltidet og indgår i hyggelig dialog med beboerne. Ledelsen italesætter, at dette er vanskeligt for nogle medarbejdere, og dermed også noget, der løbende drøftes.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Udover de allerede fremhævede områder beskriver ledelsen, at der arbejdes med forbedringsmodellen på både medicin, hygiejne og dokumentation, hvori der udføres faste auditeringer. Herunder er der netop udarbejdet baseline og driverdiagram for dokumentationsområdet.</p> <p>Herudover indgår plejehjemmet i projektet "Bedre trivsel, mindre medicin" sammen med enkelte andre plejehjem i kommunen. Ledelsen fortæller, at fire beboere indgår i projektet og at der er udarbejdet nedtrappingsplan for tre af beboerne. Der arbejdes også målrettet med BPSD og demensnetværket er opnormeret, således at der er medarbejdere fra alle vagtlag. Ledelsen fortæller, at BPSD konferencerne har været afholdt i morgentimerne, således at nattevagten kunne deltage.</p> <p>Ledelsen beskriver, at arbejdet med de utilsigtede hændelser fortsat er en fast del af kvalitetsarbejdet. Her udarbejdes månedlige lister over hændelserne, som skal indgå som en fast del af de tværgående udviklingsmøder. Ledelsen fortæller, at farmakonomeren kigger ind i data på medicin og afprøver forskellige ting. Hertil er eksempelvis arbejdet med indretning af medicinvoan, med håndtering af medicinaf-fald, med medicinbordet og med en labelprinter, som kan anvendes i forbindelse med notering af anbrudsdatoer.</p> <p>Videre beskriver ledelsen, at der opstarter en indsats omkring opgaveoverdragelse, hvor plejehjemmet skal afprøve et planlægningsmodul i Cura, som en del af at skabe overblik over kompetencer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvorledes der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn og for særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet. Der er dog konstateret mindre mangler indenfor hygiejne og måltid ved indeværende tilsyn.	

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet planlægges ud fra en fast strategi og at der er udarbejdet en ny organisering, som starter op til september. Her er etableret lokale forbedringsteams fra hver afdeling og køkken, som afholder ugentlige tavlemøder og indgår i tværgående kvalitetsteamsmøder.</p> <p>Der arbejdes fortsat med "Klaras kvarter" og der afholdes fagligt forum, som en del af den faglige tværgående indsats.</p> <p>På plejehjemmet er der primært ansat social- og sundhedsmedarbejdere og der er sygeplejersker til rådighed i både dag- og aften timerne. Herudover er der ansat timelønnede medarbejdere, som er i gang med en sundhedsfaglig uddannelse. Plejehjemmet har to medarbejdere i oplæringsstillinger, og har ansat fysio- og ergoterapeuter. Der er også ansat en farmakonom, som har ansvaret for forbedringsarbejdet på medicinområdet og som har fokus på at hæve medarbejdernes kompetencer. Hertil beskrives, at der er etableret individualiseret undervisning for medarbejderne. Videre beskrives, at der er ansat en psykomotorisk terapeut som aktivitetsmedarbejder og der er planlagt at afprøve ansættelse af en "peer-medarbejder". Dette er en medarbejder, som grundet personlig erfaring har kompetencer indenfor det psykiatriske område, og som derfor kan bidrage med andre kompetencer i arbejdet med at skabe relationer og trivsel hos beboere med psykisk sygdom.</p> <p>Ledelsen italesætter, at der er arbejdet med at frigive ressourcer fra plejen. Hertil beskrives, at både rengøringspersonale og køkkenmedarbejdere også deltager i praktiske opgaver i afdelingerne, som plejen tidligere har varetaget.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at ledelsen kan redegøre for, hvorledes plejehjemmets organisering understøtter et systematisk kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til den rehabiliterende tilgang og anvendelsen af hjælpemidler.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne banker på døren inden de går ind boligen og siger herefter godmorgen til beboeren. Den ene medarbejder går hen til sengen, tager beboeren i hånden og spørger i en rolig tone om beboeren har sovet godt.</p> <p>Medarbejderen fortæller beboeren om dagens aktiviteter og de aftaler sammen, at beboeren også skal have ordnet sine negle. Under plejen omhandler dialogen primært de udførte handlinger, hvilket vurderes hensigtsmæssigt i forhold til beboerens tilstand.</p>

	<p>Medarbejderne har et roligt kropssprog og benytter sig af korte sætninger, samt et venligt og roligt toneleje. I flere tilfælde anvendes også fysisk berøring, som en del af at sikre beboerens tryghed og en god kontakt.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>I enkelte tilfælde adspørger en medarbejder en beboer, om maden smager godt, men herudover er der ingen dialog mellem medarbejderne og beboerne under måltidet. Hertil anerkender tilsynet, at beboerne kun har sparsomme ressourcer og derfor vil have vanskeligt ved at indgå i dialog om forskellige hverdagssemner.</p> <p>I flere tilfælde observeres dog, at medarbejderne taler indbyrdes om beboernes ønsker til mad eller om der er serveret mad for en navngiven beboer. Hermed omtales beboerne i flere tilfælde i tredje person, hvilket foregår i påhør af øvrige medbeboere.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne udfører plejen ud fra en fast rutine, hvori de er opmærksomme på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse. Dette gøres ved, at en medarbejder italesætter sine handlinger og i flere tilfælde spørger om beboerens accept, inden en handling udføres. Beboeren fremstår rolig under plejen og siger flere gange "ja", som accept til medarbejderens handlinger.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>En medarbejder indleder med at spørge en beboer, om han ønsker mælk til maden, hvilket beboeren takker ja til, og en anden medarbejder adspørger en beboer i boligen om ønsker til maden.</p> <p>Under frokostmåltidet giver medarbejderne ikke beboerne mulighed for selv at vælge, hvilken mad de ønsker at spise. Medarbejderne aftaler i stedet indbyrdes, hvilken mad de mener, at beboerne vil have og serverer herefter det aftalte. I et tilfælde taler medarbejderne dog om, at de vil spørge en beboer i boligen, hvilken mad denne beboer ønsker. Tilsynet anerkender, at der kan ligge en faglig vurdering til grund herfor, idet beboerne har stærkt nedsat funktionsniveau. Samtidig reflekterer tilsynet dog over, om beboerne ville profitere positivt over en ændret serveringsform, hvortil maden blev serveret fra skåle på bordet eller blev fremvist for beboerne, således at beboerne havde mulighed for at se maden, inden den blev serveret.</p> <p>I et tilfælde udtrykker en beboer utilfredshed med, at brødet med syltetøj og spejlægget er placeret på samme tallerken. Hertil tilbyder en medarbejder straks beboeren en anden tallerken, hvilket beboeren takker ja til. Beboeren opdeler herefter maden på de to tallerkener, som ønsket.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Beboeren er præget af nedsat funktionsniveau og har derfor ikke mulighed for at anvende de sparsomme ressourcer aktivt under den personlige pleje. Medarbejderne udfører derfor fuld støtte under hele forløbet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Både mad og drikkevarer serveres for beboerne, og dermed er det begrænset i hvilket omfang, måltidet gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Hertil anerkender tilsynet, at to ud af de tre beboere modtager fuld støtte under måltidet, og derfor ikke har ressourcer til at deltage.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet til personlig pleje foregår en særdeles venlig og respektfuld kommunikation, som er tilpasset beboerens behov. Ligeledes vurderes, at plejen udføres ud fra stor opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, men at beboeren ikke har ressourcer til at deltage aktivt i plejen, hvorfor medarbejderen udfører fuld støtte.

Det er tilsynets vurdering, at der er en sparsom kommunikation under frokostmåltidet, hvortil medarbejderne i flere tilfælde omtaler beboerne i tredjeperson, i påhør af øvrige medbeboere. Det vurderes, at medarbejderne kun har sparsomt fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse og at måltidet i begrænset omfang gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvilket kan skyldes beboernes stærkt nedsatte funktionsniveau.

**Mål 2: Arbejdsgange**

Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>En medarbejder indleder med at klargøre alle remedier på et rullebord, mens den anden medarbejder henvender sig til beboeren. Den nedre personlige pleje foretages i sengen, hvortil medarbejderne har sikret, at sengen er indstillet i korrekt arbejdshøjde. Forløbet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig rækkefølge og organisering, hvortil medarbejderne arbejder ud fra en tydelig rollefordeling. Der forekommer ingen unødige afbrydelser under plejen.</p> <p>Medarbejderen anvender forskellige hjælpemidler under plejen, herunder vend-let lagen og en lejringspude, således at forflytninger og lejrning foretages på en skånsom måde, med hensyn til beboerens velbefindende og medarbejdernes arbejdsmiljø.</p> <p><u>Observationsstudie af et frokostmåltid:</u></p> <p>Fire beboere deltager i det fælles frokostmåltid, hvoraf den ene beboer indtager måltidet foran fjernsynet i stuen, mens de tre andre beboere sidder ved et fælles bord i køkkenet.</p> <p>Under måltidet er to medarbejdere til stede, hvoraf den ene medarbejder indledningsvis har stegt spejlæg, hvilket bidrager til en dejlig duft i køkkenet.</p> <p>Organiseringen af frokostmåltidet bevirker, at der er en mindre hyggelig og hjemlig stemning under måltidet, samt at der forekommer enkelte afbrydelser. Eksempelvis bemærker tilsynet, at maden både anrettes og serveres af en medarbejder og at opgaven udføres fra køkkenet fremfor ved bordet. Serveringsformen gør, at måltidet er mindre hjemligt, at der opstår ventetid for beboerne og at beboernes sanser ikke stimuleres optimalt, idet beboerne ikke gives mulighed for at se og dufte til maden. Herudover bemærker tilsynet, at en medarbejder støtter en beboer med maden, hvortil opgaven påbegyndes, før nogle af de øvrige beboere har fået serveret deres mad. Da beboeren er færdig med at spise, fjerner medarbejderen tallerkenen og skyller denne af, på trods af at de øvrige beboere fortsat spiser, hvilket virker unødigt forstyrrende.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at observationsstudiet af personlig pleje foregår ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser. Det vurderes derimod at frokostmåltidet er mindre hensigtsmæssigt organiseret, hvilket bevirker, at der er en mindre hjemlig stemning under måltidet, og at der forekommer enkelte afbrydelser.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Mens den ene medarbejder støtter beboeren på badeværelset, udnytter den anden medarbejder tiden til at udføre praktiske opgaver som oprydning og sengeredning. Opgaverne udføres efter gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u> Medarbejderne udfører håndhygiejne inden besøgets start og ifører sig herefter korrekte værnemidler. En medarbejder tilbyder beboeren lidt at drikke, mens den anden medarbejder klargør remedierne til plejen.</p> <p>Den personlige pleje udføres på korrekt vis og ud fra gældende retningslinjer, hvortil medarbejderen italesætter observationer af beboerens hud. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed og sikrer sig, at beboeren er tildækket under forflytningen.</p> <p>Efter den nedre pleje forflyttes beboeren til toiletstol og gives tid til at sidde alene på toilettet. Efterfølgende forflyttes beboeren retur til sengen, hvor beboeren hjælpes med nedre hygiejne efter toiletbesøg samt påklædning. Beboeren forflyttes herefter til kørestolen, hvortil medarbejderne sikrer, at beboeren sidder godt. Beboeren køres ud på badeværelset, hvor beboeren støttes med den øvre personlige pleje og tandbørstningen.</p> <p>Under plejen foretager medarbejderne korrekt skift af handsker, men udfører ikke i alle tilfælde den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift. Dog udviser medarbejderne stor opmærksomhed på at sikre korrekt håndhygiejne i skiftet mellem nedre og øvre pleje, samt inden de forlader boligen.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Den medarbejder, som anretter maden er iført korrekte værnemidler og begge medarbejdere udfører korrekt håndhygiejne i forbindelse med måltidet.</p> <p>De to medarbejdere støtter hver en beboer med at spise. Dette gøres på en værdig og respektfuld måde, hvortil medarbejderne sidder ved siden af beboerne i øjenhøjde. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerne under måltidet, og sikrer sig, at beboerne er klar, inden der tilbydes mad eller drikke.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje generelt gennemføres korrekt og ud fra gældende retningslinjer, men at medarbejderne under observationsstudiet til personlig pleje ikke i alle tilfælde udfører den nødvendige håndhygiejne i forbindelse med handskeskift. Hertil vurderer tilsynet samtidig, at medarbejderne udviser stor opmærksomhed på håndhygiejne i skiftet mellem nedre og øvre pleje, samt inden de forlader boligen.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Afdelingerne har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. Der er indrettet med forskellige hygekroge, som indbyder til socialt samvær. På enkelte afdelinger er der fortsat lidt sparsomt indrettet, men alle fællesarealer observeres ryddelige og rengjorte.</p> <p>På tavler hænger opslag over ugens aktiviteter. Her ses aktiviteter som tur til Føtex, cykeltur, banko, sang i kirken og koncert. På tilsynsdagene er der planlagt aktiviteter som fælles spisning og gymnastik.</p> <p>På afdelingerne står forskellige hjælpemidler, som alle observeres tilstrækkeligt rengjorte. På flere afdelinger ses også en elektrisk pille-knuser. En medarbejder italesætter pille-knuseren som et godt og brugbart hjælpemiddel.</p> <p>Overalt på plejehjemmet observeres synlige og imødekomende medarbejdere. Tilsynet observerer flere tilfælde, hvor medarbejderne henvender sig til beboerne på en venlig og respektfuld måde. Medarbejderne tiltaler beboerne ved fornavn og udviser nærvær i kontakten. Hertil har medarbejderne et roligt kropssprog, hvortil medarbejderne henvender sig til beboerne i øjenhøjde, hvor de i flere tilfælde anvender fysisk berøring i kontakten. Ligeledes observeres, at medarbejderne banker på døren og afventer kort, inden de træder ind i boligen.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I morgentimerne er der kun få beboere samlet på fællesarealerne. Enkelte beboere indtager deres morgenmad i den fælles spisestue, hvor maden er anrettet ud fra beboernes individuelle ønsker.</p> <p>Hen ad formiddagen observeres flere hverdagsaktiviteter og hyggeligt samvær. Fx observeres at enkelte beboere er samlet sammen med nogle medarbejdere ved et bord udenfor. Der serveres kaffe og der er en god og hyggelig dialog på tværs af bordet. En medarbejder henvender sig til en beboer, og inviterer ham til at deltage. Beboeren afviser dette, hvilket medarbejderen respekterer.</p> <p>På en afdeling sidder to medarbejdere og drikker kaffe sammen med en gruppe af afdelingens beboere. På bordet står frisk frugt og lidt sødt, som beboerne nyder og i baggrunden er rolig musik, hvilket medvirker til at skabe en hyggelig stemning.</p> <p>På en anden afdeling sidder to medarbejdere sammen med en beboer i køkkenet, mens to beboere sidder og ser fjernsyn i dagligstuen overfor.</p> <p>På en tredje afdeling sidder tre beboere og ser fjernsyn. Beboerne har fået serveret friske drikkevarer.</p> <p>Dagens aktivitet, fælles spisning, foregår udendørs. Her er flere mindre borde pænt dækket med service og røde servietter. Mange af afdelingens beboere er samlet til frokost og der er en god dialog og hyggelig stemning ved bordene. Tilsynet taler kort med tre beboere, som har deltaget i måltidet/aktiviteten. Beboerne fortæller glædeligt om, hvor dejligt det er at sidde ude og indgå i samvær med medbeboere på tværs af afdelingerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at fællesarealerne er ryddelige og rengjorte, og at indretningen er tilpasset målgruppen. Det vurderes, at der er synlige medarbejdere på fællesarealerne, som alle tiltaler beboerne på en venlig og respektfuld måde, og at hverdagslivet på plejehjemmet giver beboerne mulighed for socialt samvær og hyggelige aktiviteter.	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet har foretaget interview af otte beboere, som alle beskriver at have en hverdag med trivsel og tryghed på plejehjemmet. Beboerne italesætter en glæde ved at bo på plejehjemmet og begrundet oplevelsen af tryghed med den gode atmosfære, muligheden for at få hjælp og medarbejdernes måde at være på. Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg var meget bange for at komme på plejehjem. Men det er så positivt her. Det er faktisk som et hjem, det her".</i></li> <li>• <i>"Jeg synes her er smukt og pænt, og jeg er meget tryk ved at bo her".</i></li> <li>• <i>"Det er, at der er personale, og at de kommer når man ringer".</i></li> <li>• <i>"Jeg har det så godt, jeg bliver passet og plejet".</i></li> <li>• <i>"Sådan set så har jeg det godt her, personalet er flinke"</i></li> </ul>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne giver alle udtryk for at have en hverdag med medindflydelse og selvbestemmelse. En beboer fortæller, at han har været med i et ansættelsesudvalg, hvilket han var meget glad for. Flere af beboerne italesætter også, at tidspunktet for hjælpen er planlagt ud fra deres ønsker, hvilket de værdsætter.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg synes jeg kan gøre hvad jeg vil".</i></li> <li>• <i>"Jeg er altid meget venlig, og når du er venlig, så kan du næsten få alt".</i></li> <li>• <i>"Jeg bliver spurgt og så kan jeg sige ja eller nej".</i></li> <li>• <i>"Hvis jeg vil ud, så gør jeg det, og det er der ingen, der siger noget til".</i></li> </ul>
Livets afslutning	<p>Alle beboere italesætter, hvordan de ville være trygge ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning. Hertil beskriver flere af beboerne, at de allerede har drøftet forhold omkring genoplivning med medarbejderne. En beboer siger eksempelvis: <i>"Vi har talt om det, og jeg vil genoplives"</i>.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne alle giver udtryk for at have en hverdag med tryghed, trivsel og selvbestemmelse. Det vurderes, at alle beboere beskriver tryghed ved at tale med medarbejderne om ønsker til livets afslutning, hvilket flere af beboerne fortæller, at de allerede har gjort.</p>	

Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne beskriver alle en oplevelse af, at de får den pleje og støtte, som de har behov for. Hertil italesætter beboerne, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt de har behov for det. Flere af beboerne beskriver, hvordan de anvender nødkaldet til at tilkalde medarbejderne, når de har behov for ekstra hjælp. Størstedelen af beboerne beskriver, at der er en hurtig besvarelse af nødkaldet, fraset to beboere, som oplever lang besvarelse af kaldet om eftermiddagen eller natten. Hertil siger en beboer: <i>"Om natten kan der gå lang tid før der kommer nogen, men de er altid hjælpsomme"</i>.</p> <p>Beboerne udtrykker generel tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af faste medarbejdere, som de kender. En beboer beskriver dog, at hjælpen til rengøring ved det sidste besøg ikke var så god som normalt, idet medarbejderen ikke rengjorde gulvtæppet.</p>

	<p>Beboerne italesætter at medarbejderne lytter til deres ønsker til plejen, og at de støttes i, at anvende deres ressourcer i størst muligt omfang.</p> <p>Beboerne siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er simpelthen så søde og hjælpsomme og hvis man har noget, så er de parate med det samme".</i></li> <li>• <i>"Til hverdag har jeg været umådelig privilegeret. De er så søde og hjælpsomme".</i></li> <li>• <i>"Jeg synes faktisk at hjemmehjælperne er meget søde og dygtige - Jeg kan bedt lide, når jeg har min faste, for så kender vi rutinerne".</i></li> <li>• <i>"Så siger de (medarbejderne), at "det kan du godt selv", og så siger jeg "nååårh ja", og så gør jeg det" (beboeren griner).</i></li> </ul> <p>Beboerne italesætter alle en oplevelse af, at få deres medicin til tiden. Hertil fortæller flere af beboerne, at de selv administrerer dagens æske/dosis rulle.</p> <p>Beboerne beskriver, hvordan de vil tale med medarbejderne eller ledelsen, såfremt de har behov for at klage. Hertil beskriver enkelte beboere, hvordan de allerede har benyttet sig af muligheden, og at de er blevet taget alvorligt i deres henvendelser. Størstedelen af beboerne tilføjer, at de ikke har noget at klage over. En beboer siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har ikke noget at klage over - Jeg har aldrig haft det bedre end her".</i></li> </ul>
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres behov og levestil. Ligeledes observeres beboernes boliger og hjælpemidler tilfredsstillende renholdt. En beboer modtager rengøring på tilsynstidspunktet og interviewet foretages efter beboerens ønske i den fælles daglig stue.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Fem ud af de otte beboere beskriver kontinuitet i hjælpen, idet denne leveres af nogenlunde de samme medarbejdere, som kender til beboernes behov og ønsker for hjælpen. Disse beboere siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg foretrækker at det nogenlunde er de samme, og det er det også".</i></li> <li>• <i>"Det skifter lidt, men det er nogenlunde de samme. Det er rart at man kender dem lidt".</i></li> <li>• <i>"Nogenlunde de samme og de er søde og rare alle sammen. De ved lige, hvad jeg skal have".</i></li> </ul> <p>Tre beboere beskriver derimod, at der godt kan komme forskellige, hvilket beboerne oplever påvirker kvaliteten af hjælpen. En beboer beskriver, at vikarerne sjældent ved, hvilken hjælp beboeren skal have, mens de to andre beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er lidt mere tungt, når der er vikarer, de har ikke erfaringen. Men de er søde nok".</i></li> <li>• <i>"Der er så mange nye hjælpere og de har hver deres metoder og der er forskel på folk".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at de får den pleje og støtte, som de har behov for, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp. Hertil italesætter to beboere dog en oplevelse af lang ventetid på nødkald i eftermiddags- og nattetimerne. Det vurderes, at beboerne oplever at hjælpen er tilpasset deres ønsker og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Ligeledes vurderes, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, særligt når denne leveres af faste medarbejdere, som de kender. Hertil beskriver tre beboere en oplevelse af manglende kontinuitet, hvilket påvirker kvaliteten af hjælpen, idet vikarer ikke altid har tilstrækkeligt kendskab til, hvilken hjælp beboerne skal have.</p>	



Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver, at der er en venlig og respektfuld omgangstone på plejehjemmet, hvortil de oplever at have en god kontakt til medarbejderne. Beboerne omtaler medarbejderne som værende søde og venlige, samt at medarbejderne altid banker på deres dør og afventer, inden de går ind. Beboerne italesætter en oplevelse af, at deres privatliv og personlige grænser respekteres, blandt andet ved, at medarbejderne ikke omtaler personlige forhold i påhør af andre.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi taler sammen og laver sjov sammen, vi har det hyggeligt".</i></li> <li>• <i>"Der er så mange søde, og hensynsfulde mennesker".</i></li> <li>• <i>"De tiltaler mig ved mit navn og de er altid så søde".</i></li> <li>• <i>"De taler meget pænt, og man kan godt lave lidt skæg med dem".</i></li> </ul> <p>Beboerne beskriver alle at have en aktiv hverdag, hvor de tilbydes samvær og aktiviteter. Hertil har beboerne oplevelsen af, at deres til- og fravalg respekteres. Beboerne beskriver, at deltage i aktiviteter som gymnastik, banko, udflugt, tur til Føtex og fælles spisning, og kommer herudover med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg prøver at deltage i så meget som muligt, jeg er på ture og i madklubben, og til koncerter og film".</i></li> <li>• <i>"Jeg er ikke vild med at komme omkring, men de prøver virkelig at få mig med".</i></li> <li>• <i>"Jeg er med til noget banko, og så går jeg en tur hver dag".</i></li> <li>• <i>"Jeg ønsker ikke at have samvær med folk hver dag, så jeg bliver bare væk. Men jeg har da deltaget i grill-aftener og i torsdagsbar".</i></li> <li>• <i>"Jeg krydser af på sedlen, hvis der er noget - I dag er der torsdagsbar. Det er ikke fordi jeg skal drikke mig fuld, men det er så hyggeligt at have nogen at tale med".</i></li> <li>• <i>"De kommer ind og spørger, om jeg vil være med. Og tit så går vi en tur i haven og sidder udenfor".</i></li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil deres privatliv og personlige grænser respekteres.</p> <p>Det vurderes, at beboerne italesætter at have et aktivt hverdagsliv, hvortil de tilbydes mange forskellige aktiviteter, som de deltager i, i det omfang de ønsker.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Fem beboere beskriver at have nylige erfaring med overgange mellem hospital og plejehjem eller med indflytning på plejehjemmet. En sjette beboer beskriver erfaring med intern flytning på plejehjemmet. Beboeren oplever at flytningen er gået godt og at der var styr på praktiske forhold, men glæder sig alligevel til at afdelingen igen er klar og at han kan flytte tilbage.</p> <p>Flere af de øvrige beboere har vanskeligt ved at redegøre detaljeret for deres oplevelser med udskrivelsen og indflytningen, men beskriver alle gode overgange, hvori der var styr på praktiske forhold, hvor de har fået den nødvendige hjælp og støtte, og hvor de blev taget godt imod ved ankomsten på plejehjemmet. En beboer siger eksempelvis: <i>"det var vidunderligt at komme hjem".</i></p>

	<p>En anden beboer fortæller, at der var kontakt mellem hospitalet og plejehjemmet i forbindelse med udskrivelsen og at medarbejderne derfor også var bekendte med forløbet på hospitalet.</p> <p>En tredje beboer beskriver, hvordan hun hurtigt er faldet til på plejehjemmet efter indflytningen, og at medarbejderne har været gode til at informere og hjælpe med praktiske forhold, såfremt dette har været nødvendigt. Beboeren siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg er simpelthen blevet behandlet som Dronning Margrethe her, alle er simpelthen så søde".</i></li> </ul> <p>Beboerne beskriver alle, at de har indtrykket af, at medarbejderne har et godt internt samarbejde, hvor de taler sammen om deres pleje og behandling, samt at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt de har behov for det. Flere af beboerne har allerede erfaring hermed, og fortæller eksempelvis om, hvordan lægen er kontaktet grundet problemer med kateteret eller hvis der er noget med medicinen. En beboer fortæller om en episode, hvor beboeren havde vejtrækningsbesvær og medarbejderne kontaktede en ambulance, som hurtigt var fremme. En anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har indtrykket af, at vi bare skal åbne munden, og så sker der noget".</i></li> </ul>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af seks beboeres erfaringer med overgange mellem hospital og plejehjem samt erfaringer med indflytning og intern flytning på plejehjemmet vurderer tilsynet, at beboerne beskriver gode erfaringer med overgange, hvortil de har fået den nødvendige hjælp og støtte, og hvor der har været styr på praktiske forhold.

Det vurderes samtidig, at beboerne har indtrykket af, at medarbejderne har et godt internt samarbejde, samt at medarbejderne vil kontakte læge eller hospital, såfremt beboerne har behov herfor.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Seks beboere udtrykker tilfredshed med maden og beskriver maden som varieret og veltillavet. Beboerne siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi kan ikke klage på maden, den er godt tillavet og den er lavet af gode varer".</i></li> <li>• <i>"Det er god dansk mad, det smager godt".</i></li> </ul> <p>To beboere udtrykker mindre tilfredshed med maden. Hertil beskriver en beboer, at hun ikke kan lide den varme mad, mens en anden beboer siger at maden ikke smager godt og at han ikke er tilfreds med udvalget.</p> <p>Halvdelen af beboerne fortæller om muligheden for at komme med ønsker eller forslag til menuen. Hertil siger en beboer eksempelvis: <i>"En gang imellem så kommer hende fra køkkenet op, og man kan også sende en klage ned".</i></p> <p>Fire beboere italesætter manglende mulighed for at give deres mening om maden til kende samt manglende mulighed for at komme med forslag og ønsker til menuen.</p> <p>Syv af de otte beboere beskriver, at de deltager i fællesmåltiderne på afdelingen, mens en beboer ønsker at spise i boligen. En beboer beskriver stemningen under måltidet som værende kedelig og italesætter samtidig at medarbejderne anvender deres telefoner og tablets, hvilket beboeren finder uacceptabelt.</p>

	<p>De øvrige beboere beskriver stemningen under måltidet som værende god eller hyggelig, men også præget af, at mange beboere på plejehjemmet har helbreds-mæssige udfordringer. Beboerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er forskelligt, men der er altid nogen at tale med".</i></li> <li>• <i>"Det er hyggeligt at være sammen med de andre, vi snakker sammen om alting".</i></li> <li>• <i>"De er næsten alle sammen demente, så jeg har kun personalet at tale med"</i> (beboeren tilføjer at medarbejderne altid deltager under måltidet).</li> <li>• <i>"Jeg kommer hen til bordet og det er dejligt, at der er nogen at snakke med".</i></li> </ul>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne har delte meninger om madens kvalitet, men at størstedelen af beboerne beskriver maden som varieret og veltillavet. Halvdelen af beboerne italesætter muligheden for at komme med ønsker eller forslag til menuen, hvorimod de resterende beboere giver udtryk for ikke at være bekendte med muligheden herfor. Det vurderes, at beboerne generelt beskriver stemningen under de fælles måltider som værende god og hyggelig.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der udføres audits på både medicin, dokumentation og hygiejne. Hertil beskrives, at farmakonomen er en del af indsatsen omkring medicin, hvor der har været undervisning i inhalation og hvor der eksempelvis er arbejdet med kasseret medicin.</p> <p>I forhold til hygiejne beskriver medarbejderne, hvordan de som en del af auditeringen får feedback, hvilket beskrives som en god og lærerig oplevelse. Medarbejderne fortæller, at de også har gennemført e-læring i hygiejne og at der for alle nyansatte er fokus på korrekt udførsel af nedre hygiejne.</p> <p>Medarbejderne fortæller også at der er arbejdet med måltidet, med madklubber og at der i hverdagen er et tæt samarbejde med køkkenet, særligt for beboere med over- eller undervægt. Som en del af indsatsen har der også været fokus på rollen som måltidsvært. Hertil italesætter medarbejderne at det er vigtigt med en hensigtsmæssig organisering af måltidet, hvori der skabes en hyggelig stemning og et hjemligt måltid. En medarbejder beskriver, hvordan forskellige genstande kan bidrage til god dialog under måltidet.</p> <p>Medarbejderne fremhæver endvidere aktivitetsområdet, hvor der tilbydes mange forskellige aktiviteter. Hertil fremhæves fællesspisning, som bidrager til at skabe fællesskaber på tværs af afdelingerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller også, at de har gennemført forskellige typer af e-læring, herunder undervisning om personfølsomme oplysninger. Medarbejderne beskriver, at dette område løbende italesættes af ledelsen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for fokusområder i kvalitetsarbejdet, med sammenhæng til flere af de emner, som er italesat af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne fremhæver dét at lytte til beboerne og behandle beboerne som ligeværdige mennesker, som væsentlige faktorer i kommunikationen. Herudover beskriver medarbejderne, hvordan de præsenterer sig overfor beboerne, at de er smilende og udviser en nærværende adfærd, samt at kommunikationen foregår i øjenhøjde, hvilket bidrager til, at beboerne bliver glade og får lyst til at fortælle. Medarbejderne beskriver også, at de tilpasser kommunikationen og tilgangen til den enkelte beboer, og at de hos beboere med demens er opmærksomme på, at tilpasse deres tone og tale til beboerens tempo, samt at flere beboere reagerer positivt på fysisk berøring eller kram. Hertil beskriver medarbejderne, at de har modtaget faglig sparring og at der kan iværksættes VISO forløb eller BPSD konferencer, såfremt de oplever beboere med udadreagerende adfærd.</p> <p>Adspurgt til kommunikation om beboerne i tredje person fortæller medarbejderne, at denne tilgang ikke bør anvendes, og at det italesættes såfremt det observeres. Medarbejderne fortæller, at der ofte tales om kommunikation til møderne, men mener samtidig at det er noget, som man med fordel kan have mere fokus på.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan de gennem samtaler og samarbejdet med beboeren finder frem til beboerens ønsker og behov. Hertil beskrives, at pårørende inddrages hos nogle beboere, idet de kan bidrage med viden om beboernes livshistorie. Medarbejderne fortæller, at de under besøget taler med beboerne om hjælpen, og at der i planlægningen tages højde for, hvis nogle beboere eksempelvis vil have besøg på bestemte tidspunkter. En medarbejder fortæller, at hun også spørger beboerne om de er tilfredse med hjælpen, eller om der er noget de mangler, som en del af at sikre at beboernes ønsker imødekommes.</p> <p>Klippekortet anvendes af både medarbejdere og aktiviteten, til at tilbyde beboerne aktiviteter ud fra deres egne ønsker. Dette kunne fx være en tur i zoologisk have, en tur ned og købe tøj eller at få lakeret negle.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som en metode til at medinddrage beboerne i de daglige indsatser. Hertil beskrives, at indsatsen tilpasses til beboerens ressourcer og at der arbejdes ud fra en kompenserende tilgang, med hensyn til at der kan være variation fra dag til dag.</p> <p>Medarbejderne fremhæver anvendelsen af motivation, spejling, guidning og anerkendelse og beskriver samtidig, at de også italesætter overfor beboerne, hvorfor det er vigtigt, at beboerne selv udfører opgaverne.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne italesætter, at oplysninger om genoplivning kan udsøges i Cura under vigtige oplysninger og på e-tavlen, som et ikon. I dokumentationen heraf henvises til notat fra egen læge med ordination om fravalget.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de taler med beboer om livets afslutning og ønsker hertil, og at særlige ønsker dokumenteres under generelle oplysninger.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne fortæller, at der sendes indlæggelses- og udskrivningsrapporter når beboerne indlægges på hospitalet. Informationer om ændringer kan udsøges i plejeforløbsplanen, som også læses af både fysio- og ergoterapeuter. På den måde kan der iværksættes tiltag og søges hjælpemidler inden beboeren udskrives, således at tingene er klar til at beboeren kommer hjem. Ved ankomst til plejehjemmet modtages beboeren af en sygeplejerske.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver et godt tværfagligt samarbejde med både terapeuter og sygeplejersker, som også deltager til de tværfaglige konferencer. Herudover beskriver medarbejderne, hvordan de samarbejder på tværs af afdelinger, med beboernes læger, med køkkenet og med akutteamet.</p> <p>Viden om beboerne deles primært gennem dokumentationen, til de tværfaglige møder og ved overlap mellem vagttag.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at det tværfaglige samarbejde bliver tydeligt for beboeren idet beboeren oplever at der er kontinuitet i forløbet, og at de får den nødvendige hjælp, når der er ændringer i deres tilstand.</p>
--	---

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne, hertil at det italesættes, såfremt der observeres, at en beboer omtales i tredje person. Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres, samt for den rehabiliterende tilgang og et velfungerende tværfagligt samarbejde.

Ligeledes vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for dokumentation i relation til livets afslutning.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne italesætter følgende tryghedsskabende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faste medarbejdere.</li> <li>• En god relation til beboeren og dennes pårørende.</li> <li>• At man laver tilsyn hos beboerne i løbet af dagen, hvortil man spørger ind til, hvordan beboeren har det.</li> <li>• At man udviser nærvær under besøget.</li> <li>• At man holder de aftaler, der laves.</li> <li>• At nødkaldet besvares så hurtigt som muligt.</li> </ul> <p>Herudover beskriver medarbejderne også tryghed gennem kontinuitet i indsatsen, hvortil besøgsplanerne anvendes. Hertil beskriver medarbejderne, at de ofte taler med vikarerne om den hjælp, som beboerne skal have og reflekterer samtidig over, at de i højere grad burde bede vikarerne om at læse besøgsplanen, således at de er forberedt til besøget.</p> <p>Medarbejderne kommer med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende observationer og tiltag, som en del af at sikre beboernes sikkerhed. Hertil beskrives eksempelvis, at huden observeres for rødme, hævelse og sår og at der i samarbejde med en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske iværksættes relevante tiltag, herunder sikring af hjælpemidler som trykaflastende pude eller madrasser. Som en del af forebyggelsen af fald observeres beboernes mobilitet, der søges om rette hjælpemidler og ergoterapeuter udarbejder faldudredninger.</p> <p>Korrekt nedre hygiejne, anvendelse af værnemidler og væske fremhæves som ting, der medvirker til at forebygge urinvejsinfektion, og korrekt håndhygiejne italesættes som nødvendigt i forhold til at forebygge smittespredning.</p> <p>En medarbejder redegør for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Herunder beskrives, at der laves kontrol, om antal tabletter stemmer overens og at medicinen ses indtaget.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne særdeles tilfredsstillende kan redegøre for faktorer, der medvirker til at øge beboernes tryghed og sikkerhed, herunder hvordan der arbejdes med forskellige sundhedsfremmende og forebyggende observationer og tiltag.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at dagens opgaver planlægges dagen forinden og at der her tages højde for, hvor der skal være to medarbejdere til en forflytning. Under plejen gøres alle remedier klar, således at forløbet gennemføres hensigtsmæssigt og med fokus på beboeren. Såfremt beboeren bliver forstyrret af telefonen, beskriver medarbejderne, hvordan de giver telefonen til en kollega og informerer om, at man ikke er tilgængelig, således at der er ro under besøget.</p> <p>Medarbejderne italesætter hvordan de reagerer ved forandringer hos beboeren, herunder at en social- og sundhedshjælper kontakter en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, som herefter bistår med vurdering. Hertil anvendes TOBS og medarbejderne italesætter at det er en stor tryghed at vide, at der altid er mulighed for sparring med plejehjemmets huslæge.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at dokumentationen foretages løbende eller i slutningen af vagten, afhængig af typen af dokumentation. Medarbejderne oplever at de er fortrolige med dokumentationen, og at der altid er mulighed for hjælp og sparring. Hertil beskriver en medarbejder muligheden for at deltage i undervisning i Cura.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der i planlægningen kan afsættes tid til dokumentationen, men at dette endnu ikke fungerer optimalt. Medarbejderne italesætter en oplevelse af, at de ikke altid får dokumenteret det, de skal, eller at de ikke er tilstrækkeligt grundige i dokumentationsopgaven, idet andre opgaver fylder i hverdagen. Hertil beskriver medarbejderne, at de arbejder ud fra en prioritering om, at vigtige forhold omkring beboerne og deres tilstand dokumenteres.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at instrukser, vejledninger og procedurer kan udsøges på Intranettet samt i VAR. Hertil beskriver medarbejderne anvendelse af procedurer i forhold til hygiejne og anvendelse af værnemidler samt anlæggelse af kateter. Også instruks i medicinbehandling fremhæves samt vejledning i Cura. Medarbejderne italesætter også, at instruksen for brand netop er gennemgået i forbindelse med brandundervisning.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forhold til plejen og til dokumentationen, samt for hvordan instrukser, procedurer og VAR anvendes i hverdagen.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne beskriver, at kontaktpersonen er ansvarlig for at udarbejde og opdatere besøgsplanen, og at besøgsplanen opdateres ved forandringer. Besøgsplanen skal ifølge medarbejderne indeholde handlevejledende og individuelle beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboeren modtager, således at alle ved, hvad der skal gøres.</p>

	Herunder skal der eksempelvis være oplysninger om, hvornår beboeren ønsker at komme op, hvordan plejen skal udføres, hvad beboeren selv gør og om der er særlige opmærksomhedspunkter. Herudover henvises til forflytningsplaner.
Handlingsanvisninger	Handlingsanvisninger udarbejdes på alle sundhedslovsindsatser af en social- og sundhedsassistent eller sygeplejersker. Beskrivelserne skal ligeledes være tydelige og handlevejledende, og der anvendes link til VAR. Medarbejderne fortæller, at der også udarbejdes handlingsanvisninger ved klippekort.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for arbejdet med besøgsplanen og handlingsanvisninger.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har foretaget observationer af enkelte forhold, som har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne i forhold til kommunikation, måltidet samt hvordan der arbejdes med at vikarer forbereder sig inden besøget. Spørgsmålene er stillet løbende gennem interviewet i relation til de relevante emner.
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	
-	

## 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

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

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



## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><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 beboernes 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 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

Tak for tilsynsrapporten. Ved gennemlæsning er det eneste vi ”falder” over følgende:

På side 4 under formalia, står der at datagrundlaget er ud fra interview med plejehjemmets leder. Vi var en ledergruppe, der deltog i interviewet, så måske det kan rettes til ledelse.

**BDO: Ændret i rapporten**

Ellers ser vi en flot velbeskrevet tilsynsrapport.

Bedste hilsner

**Pia Mols**  
Forstander  
Klarahus

## 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.