



# Tilsynsrapport København Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Håndværkerforeningens Plejehjem, inkl. MPO-pladser

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 .....	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE OG BORGERE .....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	20
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	24
4.1	FORMÅL .....	24
4.2	METODE .....	24
4.3	VURDERINGSSKALA.....	25
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	25
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 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: Håndværkerforeningens Plejehjem, Håndværkerhaven 49, 2400 København N
Leder: Randi Krogsdal Steen
Antal boliger: 146 plejeboliger, heraf 22 MPO-pladser
Dato for tilsynsbesøg: Den 28. juni 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier - Heraf er et observationsstudie foretaget på MPO</li><li>• Tilsynsbesøg hos tolv beboere - Heraf ni beboere på plejehjemmet, og tre borgere på MPO</li><li>• Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### Meget tilfredsstillende

##### Ledelsesinterview

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgninger på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der i kvalitetsarbejdet arbejdes med relevante emner, som fx mad og måltid samt håndtering af beboere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd. Der arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter et systematisk og datadrevet kvalitetsarbejde.

##### Observationsstudier

Tilsynet har foretaget tre observationsstudier - To af personlig pleje (én på MPO og én på plejehjem) og et af et frokostmåltid (på plejehjem). Herudfra er det tilsynet vurdering, at medarbejderne i alle tre observationsstudier har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset den enkelte beboers/borgers behov. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes og borgerens selvbestemmelse og medindflydelse, og at hjælpen i alle tilfælde er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang, tilpasset beboernes og borgerens individuelle funktionsniveau. De tre observationsstudier er efter tilsynets vurdering tilrettelagt hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige afbrydelser eller forstyrrelser. Ligeledes vurderes det, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres korrekt ud fra relevante faglige retningslinjer og på en måde, som er tilpasset den enkelte beboers/borgers behov. Hertil vurderes det, at medarbejderne anvender korrekte værnemidler, og at der generelt udføres den nødvendige håndhygiejne, fraset en medarbejder, som i tre tilfælde ikke foretager håndhygiejne efter handskebrug og i forbindelse med, at boligen forlades.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne vurderes det, at både plejehjem og MPO har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. På tilsynsdagen observeres der mange synlige medarbejdere, som alle har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes forskellige aktiviteter, hvortil flere beboere deltager i dagens træning i den store træningssal.

##### Beboerinterview

Tilsynet har foretaget interviews af tolv beboere, hvoraf ni beboere bor på plejehjemmet, mens tre borgere opholder sig på MPO. Det vurderes, at beboerne og borgerne generelt beskriver at have en god hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. Dog fremhæver to borgere, at forhold omkring medborgere, de fysiske rammer og forskellig praksis fra medarbejderne påvirker deres oplevelser af hverdagen på MPO. Tilsynet anerkender, at ledelsen ikke kan ændre de fysiske rammer, og at der arbejdes målrettet med håndtering af beboere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd.

Tilsynet vurderer, at enkelte beboere/borgere har drøftet forhold omkring genoplivning med medarbejderne, eller at de vil være trygge herved.

Både beboere og borgere fremstår efter tilsynets vurdering veltilpassede og soignerede, ligeledes fremstår boliger og hjælpemidler tilstrækkeligt rengjorte. Det vurderes, at beboerne og borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at de får den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at medicinen administreres som aftalt. Beboerne og borgerne giver generelt udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Hertil italesætter enkelte beboere dog aftenvagten som mindre lydhøre og fortravlede, mens to borgere på MPO fremhæver, at kvaliteten af hjælpen afhænger af, hvem der leverer hjælpen.

Samtidig vurderes det, at beboerne og borgerne har forskellige oplevelser af kontinuitet, men at både beboere på plejehjem og borgere på MPO italesætter udfordringer omkring kontinuiteten, hvilket opleves som udfordrende, idet vikarer ikke altid har kendskab til særlige funktionsmæssige restriktioner hos borgerne, og hvilken hjælp der skal leveres. Det er tilsynets vurdering, at beboerne og borgerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil medarbejderne ligeledes udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Herudover vurderes det, at beboerne og borgerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og sociale arrangementer i hverdagen, som de kan deltage i, i det omfang de ønsker og magter.

Det er kun få beboere og borgere, der kan redegøre for overgange i forbindelse med udskrivelse fra hospital eller ankomst til plejehjem/MPO, men det vurderes, at alle beskriver gode overgange. Ligeledes vurderes det, at beboerne/borgerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje internt, og at de vil kontakte læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.

I forhold til maden vurderes det, at beboerne og borgerne har forskellige oplevelser om madens kvalitet, hvortil størstedelen dog beskriver maden med tilfredshed. Samtidig vurderes det, at flere af beboerne/borgerne ikke er bekendte med muligheden for indflydelse. Det vurderes, at beboerne og borgerne også har delte meninger om stemningen under måltidet, hvor kun halvdelen af beboerne/borgerne deltager i det fælles måltid.

### Medarbejderinterview

På baggrund af gruppeinterview med fire medarbejdere vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for områder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, der er italesat af ledelsen. Medarbejderne kan ligeledes på faglig reflekteret vis redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation samt for, hvorledes beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Medarbejderne kan herudover redegøre for den rehabiliterende tilgang, for det tværfaglige samarbejde, samt hvor oplysninger om beboernes ønsker for genoplivning kan udsøges. Det vurderes endvidere, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen, samt for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen, ved ændringer i beboernes tilstand og for, hvorledes instrukser og vejledninger anvendes ved faglig tvivl, som en del af oplæringen i elevarbejdet. Endelig vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at en medarbejder under det ene observationsstudie af personlig pleje ikke foretager håndhygiejne efter handskebrug og i forbindelse med, at boligen forlades.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at alle medarbejdere følger gældende hygiejniske retningslinjer, og at der således udføres den nødvendige håndhygiejne ifm. handskeskift og opgaveskift.
Tilsynet bemærker, at enkelte beboere italesætter aftenvagten som mindre lydøre og fortravlede.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag for aftenvagten, der medvirker til at sikre, at beboernes tilfredshed øges.
Tilsynet bemærker, at både beboerne på plejehjem og borgerne på MPO italesætter udfordringer omkring kontinuiteten, hvilket opleves som udfordrende, idet vikarer ikke altid har kendskab til særlige funktionsmæssige restriktioner hos borgerne, og hvilken hjælp der skal leveres.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen implementerer arbejdsgange, der medvirker til at sikre, at vikarer og afløserne har kendskab til, hvilken hjælp og særlige behov beboerne/borgerne har, således at beboerne/borgerne oplever kontinuitet i hjælpen uanset, hvem denne leveres af.

<p>Tilsynet bemærker, at beboerne og borgerne har forskellige oplevelser om madens kvalitet, og at flere af beboerne/borgerne ikke er bekendte med muligheden for indflydelse.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatserne omkring mad og måltider, og at der samtidig iværksættes tiltag, der medvirker til at sikre, at beboerne og borgerne er bekendte med muligheden for indflydelse.</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 målrettet måltidet. Herudover blev der givet en række anbefalinger på MPO vedrørende kvaliteten af plejen, beboernes selvbestemmelse, medicinadministration, kontakt til ledelsen, kontinuitet, måltidet, kommunikation og adfærd.</p> <p>Lederen beskriver, at der som opfølgning på anbefalingen vedrørende måltidet foretages forskellige ting. Der arbejdes blandt andet med et madudvalg, hvor beboerne kan komme med ønsker, forslag og kommentarer til maden. Herudover deltager plejehjemmet i projektet "Den lille Sult", og plejehjemmet indgår også i projektet omkring Meyers Madhus. I disse projekter arbejdes der henholdsvis med blandt andet mellemmåltider, økologi og værtskab. Hertil beskriver lederen, at der som en del af forløbet i Meyers Madhus er ved at blive udviklet en læringsvideo mhp. værtsrollen, og hvad denne indebærer. Lederen italesætter, at værtskabet kan være vanskeligt for medarbejderne, og at der her pågår en dannelsesrejse. Samtidig beskrives det, at det er vanskeligt at motivere beboerne til at spise sammen efter COVID-19.</p> <p>I forhold til anbefalingerne målrettet MPO beskrives det, at der ved sidste tilsyn netop var ansat en ny leder af afdelingen med sygeplejefaglig baggrund. Hertil beskrives det, hvordan lederen systematisk arbejder sig frem og håndterer de ting, der måtte være. Medicinhåndteringen er italesat over for medarbejderne, og der arbejdes målrettet med tavlemøder, som bidrager til at sikre rette faglighed hos borgerne. Lederen beskriver samtidig, at det er oplyst, at MPO-pladserne lukkes pr. 31. december 2022, og at det endnu ikke er afklaret, hvordan pladserne fremadrettet skal anvendes.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Lederen italesætter at der generelt arbejdes med uddannelse af medarbejderne, hvor det er lykkedes at få "Sосу-play" til alle faste medarbejdere. Lederen beskriver dette som en adaptiv app med små film, som er målrettet social- og sundhedsmedarbejderne, og at det planlægges, at app'en skal anvendes som en del af tavlemøderne. Lederen fortæller også, at det fortsat er vanskeligt at rekruttere sygeplejersker, og at der derfor er fokus på opgradering af social- og sundhedsassistenterne til at varetage flere sygeplejefaglige opgaver.</p> <p>Herudover beskriver lederen, at man på plejehjem og MPO er udfordret af mange beboere og borgere med psykiske sygdomme og udadreagerende adfærd, hvortil der på nuværende tidspunkt bor 58 beboere/borgere med psykiatiske problemstillinger. Dette har bevirket, at der er igangsat undervisning fra Psykiatrifonden, hvortil udvalgte medarbejdere deltager i grundkursus i psykiatri med fokus på håndtering af beboere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd. Herudover arbejdes der fortsat med BPSD-projektet, som også har fokus på udadreagerende adfærd, dog hos beboere med demens.</p> <p>Af øvrige områder i kvalitetsarbejdet beskrives der et kontinuerligt fokus på hygiejne, hvor både ledere og medarbejdere udfører auditeringer på området. Der er fortsat øget rengøring af kontaktflader, og der er netop planlagt opstart af podning af medarbejderne. Lederen beskriver, at de har gode erfaringer fra tidligere samt faste procedurer på området, og at de derfor er klar, hvis/når en ny bølge kommer.</p>



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningerne på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, og at der i kvalitetsarbejdet arbejdes med relevante emner, som fx mad og måltid samt håndtering af beboere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd.

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Lederen italesætter, at der ikke er sket ledelsesmæssige organisatoriske ændringer siden sidste tilsyn, men at der er ansat en vagtplanlægger, hvilket frigiver tid til lederen. Lederen beskriver, at det er vanskeligt at rekruttere sygeplejersker, og at der derfor er sket ændringer i organiseringen af sygeplejen, hvor der dog fortsat er sygeplejefaglige ressourcer hele døgnet. Herudover er der også ændringer i fagstaben, hvor der er ansat en ny uddannelsesansvarlig, en ny demenssygeplejerske og en ny palliativ sygeplejerske.</p> <p>Plejehjemmet er normeret med tre fysioterapeuter, hvor der netop er en vakant stilling. Herudover er der ansat en pædagog, som indgår i plejen. Lederen beskriver, at erfaringer hermed viser at det ikke er ukompliceret at have pædagoger i plejen, da der fx er flere opgaver, som pædagoger kun må udføre på samme niveau som en ufaglært, fx medicin håndtering. Der er også ansat en farmakonom, som løser opgaver relateret til medicinen hos beboere og borgere på plejehjem og MPO.</p> <p>Lederen beskriver, at kvalitetsarbejdet fortsat er datadrevet, hvor der auditeres på både hygiejne, medicin og dokumentation ud fra en fast frekvens. Der afholdes månedlige tværfaglige møder i kvalitets- og udviklingsfora samt ugentlige møder i ledelsen, hvor data drøftes. Herudover drøftes resultaterne fra audits og kvalitetsarbejdet med medarbejderne til de daglige tavlemøder.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med at sikre en organisering, som understøtter et systematisk og datadrevet 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 medarbejdernes håndtering af beboere og borgere med psykiske vanskeligheder.

**3.2 OBSERVATIONSSTUDIER****Mål 1: Interaktion og medinddragelse**

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u></p> <p>Medarbejderen banker på døren, og der hilses venligt på borgeren, der sidder på sengekanten. Borgeren er ankommet dagen før tilsynet, men medarbejderen kender borgeren fra tidligere og har kendskab til borgerens situation.</p>

	<p>De taler om hverdagslivet og om de bekymringer, som beboeren har. Medarbejderen går i øjenhøjde med borgeren og beroliger borgeren, der fremstår lettere ængstelig. Medarbejderen fortæller borgeren, at hun er i gode hænder, og borgeren virker til at blive mere afslappet. Medarbejderen har en omfavnende og humoristisk tilgang, som smitter af på borgeren. Borgeren smiler og gengælder medarbejderens humoristiske indslag.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderen tilkalder hjælp fra en kollega i forbindelse med forflytninger og personlig pleje. Beboeren har sproglige barrierer, der gør, at hun ikke kan forstå eller tale det danske sprog. Medarbejderne har derfor øget fokus på at anvende kropssprog og gestikulation i kommunikationen med beboeren. Medarbejderne går i øjenhøjde med beboeren, og medarbejderen taler langsomt, tydeligt og i korte instruerende sætninger. Medarbejderen giver tommel op, og beboeren anerkendes, når der er gensidig forståelse. Medarbejderne giver sig tid til at forstå beboerens ønsker og behov, og medarbejderne udviser med deres kropssprog stor omsorg, respekt og forståelse for beboerens situation.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u> Medarbejderen banker respektfuldt på døren og siger pænt ”<i>goddag, så er der mad</i>”, idet døren åbnes. Medarbejderen har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, og medarbejderen tilpasser sin jargon til den enkelte beboer. For en beboer ses det fx, at medarbejderen anvender en frisk og humoristisk tone, mens han taler mere afdæmpet hos en anden beboer. Hos en tredje beboer ses det tydeligt, at beboeren og medarbejderen har en god kontakt, hvor beboeren nyder at små-drille medarbejderen. Beboeren fortæller tilsynet, hvordan hun elsker at lave lidt spas. Hos en beboer laves der også aftaler om afhentningen af det urene service efterfølgende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u> Borgeren kan give verbalt udtryk for sine ønsker og behov, og borgeren fortæller, at hun kun ønsker at få vasket sit ansigt. Medarbejderen tilbyder borgeren et bad, men borgeren afviser dette, hvilket medarbejderen respekterer. Medarbejderen fortæller, at hun har bestilt noget brød og pålæg, som hun ved, at borgeren er glad for, hvilket borgeren glædes ved at høre. Borgeren spørges ind til sine ønsker for morgenmad, og medarbejderen imødekommer disse. Forløbet bærer præg af, at medarbejderen har et indgående kendskab til borgeren, og at medarbejderen sikrer borgerens autonomi.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u> Medarbejderen italesætter og visualiserer planen for plejen for beboeren. Beboeren nikker anerkendende, men kan ikke give verbalt udtryk for sine ønsker og behov. I forbindelse med badet giver beboeren gennem kropssprog og gestikulation, udtryk for at vandet er for koldt, hvortil medarbejderen imødekommer beboerens ønske om varmere vand. Medarbejderne italesætter løbende deres handlinger under hele plejeforløbet, og de forsøger på bedst mulige måde, at sikre sig, at beboeren er indforstået med deres handlinger.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u> Medarbejderen serverer for en beboer ad gangen. Her spørges ind til, hvilke drikkevarer beboerne ønsker, og medarbejderen serverer herefter det ønskede. Medarbejderen inviterer beboerne hen til vognen, så beboerne kan se maden og vælge selv.</p>

	<p>Enkelte beboere kan ikke, eller ønsker ikke at se maden, og medarbejderen fortæller i stedet, hvilken mad der er at vælge imellem, eller serverer efter aftale med beboerne de snitter, som medarbejderen ved, at beboeren kan lide.</p> <p>En medarbejder fortæller, at de efterfølgende anretter maden pænt på fade, som stilles på bordene, og at de beboere, som indtager måltidet i den fælles dagligstue, også har mulighed for at vælge, hvad de ønsker at spise.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u></p> <p>Borgeren er selv stået op, og borgeren sidder påklædt på sengekanten ved tilsynets og medarbejderens ankomst. Borgeren er præget af funktionsnedsættelse i sine hænder, hvilket hæmmer finmotorikken, og medarbejderne yder derfor kompenserende hjælp til frisering og vask af borgerens ansigt. Borgeren motiveres til at forflytte sig med gangbuk over til kørestolen, og medarbejderen står afventende og giver borgeren god tid til selv at udføre forflytningen. Medarbejderen yder ligeledes kompenserende hjælp i forbindelse med indtagelse af morgenmad.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Beboeren er nyopereret i hoften, og borgeren har smerter forbundet hermed. Beboeren har derfor begrænsede ressourcer, og beboeren kan ikke bidrage til den personlige pleje, fraset tandbørstning. Medarbejderen yder fuld hjælp under plejeforløbet, men medarbejderen forsøger at motivere beboeren til at løfte sine ben ved påklædning og placering på Sara-Stedy. Dette foregår med sparsomt resultat. Da beboeren er forflyttet over i sin kørestol, roser og anerkender medarbejderen beboeren for sin indsats, hvilket får beboeren til at smile.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u></p> <p>Måltidet gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang i det omfang, det er muligt. Dette gøres ved, at medarbejderen motiverer beboerne til at gå ud til vognen og vælge sin mad, hvorefter tallerkenen og glasset placeres på beboerens rollator, så beboeren selv kan gå retur med maden og drikkevarer. En beboer ønsker at spise sin mad på sengekanten. Medarbejderen støtter beboeren med let hånd, mens beboeren sætter sig op i sengen.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i alle tre observationsstudier har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd, som er tilpasset den enkelte beboers/borgers behov. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne har fokus på at sikre beboernes og borgerens selvbestemmelse og medindflydelse, og at hjælpen i alle tilfælde er tilrettelagt ud fra en rehabiliterende tilgang, tilpasset beboerens og borgers individuelle funktionsniveau.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u></p> <p>Medarbejderen har tilrettelagt plejen ud fra en hensigtsmæssig organisering, tempo og rækkefølge, tilpasset borgerens behov, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderen indleder plejeforløbet med at finde de remedier og hjælpemidler frem, som skal anvendes under plejen. Beboeren hjælpes i bad på badeværelset, og hjælpes efterfølgende med påklædning ved sengen.</p>

	<p>Den ene medarbejder er til stede under hele forløbet, mens den anden medarbejder kommer og går tre gange, svarende til behovet for ekstra hjælp.</p> <p>Organiseringen er hensigtsmæssig og tilpasset beboerens behov, og der forekommer ingen unødige forstyrrelser.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u></p> <p>Flere af afdelingens beboere ønsker at indtage måltidet i boligen, mens enkelte beboere ønsker at spise sammen i den fælles spisestue. Medarbejderne har dækket bordet klar med service og gule servietter, og de foretager indledningsvis servering for de beboere, der spiser i boligen.</p> <p>En medarbejder klargør en vogn med forskellige drikkevarer, service og fadene med smørrebrød, og medarbejderen påbegynder herefter serveringen. Medarbejderen starter i modsatte ende af spisestuen, hvor der tilbydes mad og drikkevarer til en beboer ad gangen. Først når en beboer har fået serveret sin mad og er tilfreds, går medarbejderen videre til den næste beboer. Halvvejs i serveringen tilstøder endnu en medarbejder, og serveringen foretages nu af to medarbejdere. Dette vurderes som en mere effektiv metode, idet én medarbejder kan adspørge beboerne om deres ønsker, mens en anden medarbejder anretter maden.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at de tre observationsstudier er tilrettelagt hensigtsmæssigt, så der ikke forekommer unødige afbrydelser eller forstyrrelser.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u></p> <p>Medarbejderen fortæller, at hun udfører de praktiske opgaver, efter at borgeren har fået sin morgenmad, og medarbejderen foretager derfor ikke praktiske gøremål under tilsynets observation. Borgeren kan ikke medinddrages heri.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Mens den ene medarbejder hjælper beboeren med et bad, tager den anden medarbejder det snavsede linned med ud af boligen.</p> <p>De øvrige praktiske opgaver foretages efter, at beboeren har fået morgenmad, og tilsynet observerer ikke disse udført.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u></p> <p>Ikke relevant.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje - MPO:</u></p> <p>Medarbejderen udfører håndhygiejne, inden hun træder ind i boligen. Herefter hjælper hun borgeren med at få vasket sit ansigt i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Herefter udfører medarbejderen håndhygiejne inden boligen forlades. Borgeren køres til fællesstuen, hvor borgeren får udleveret sin morgenmad og medicin, ligeledes i overensstemmelse med gældende retningslinjer.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to personer:</u></p> <p>Medarbejderne ifører sig korrekte værnemidler, som plastforklæde og handsker. Beboeren hjælpes op at sidde på sengekanten ved hjælp af to personer. Herefter forflyttes beboeren via Sara Stedy til badestolen og efterfølgende til badet.</p>

	<p>Badet foregår i overensstemmelse med gældende hygiejniske retningslinjer. Efter badet påsætter medarbejderen plastre på beboerens cicatricer på en fagligt korrekt måde. For at sikre en tilstrækkelig nedre hygiejne udføres denne, mens beboeren står ved Sara-Stedy. Beboeren forflyttes til sengekanten, hvor beboeren hjælpes med påklædning. Medarbejderen er yderst forsigtig og udviser hensyn til beboerens smerter.</p> <p>Undervejs i plejeforløbet foretager den ene medarbejder håndhygiejne i overensstemmelse med gældende retningslinjer, mens den anden medarbejder tre gange forlader boligen, uden at udføre håndhygiejne efter at have anvendt handsker under forflytning, håndtering af snavset linned og støtte ved personlig pleje.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid for beboere, der spiser i boligen:</u> Ikke relevant.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp og den personlige pleje udføres korrekt ud fra relevante faglige retningslinjer og på en måde, som er tilpasset den enkelte beboers/borgers behov. Hertil vurderes det, at medarbejderne anvender korrekte værnemidler, og at der generelt udføres den nødvendige håndhygiejne, fraset en medarbejder som i tre tilfælde ikke foretager håndhygiejne efter handskebrug og i forbindelse med, at boligen forlades.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Både plejehjemmet og MPO bærer præg af at være af ældre dato, men med en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. Afdelingerne er indrettede med fælles dagligstue og spise-stue, og på gangene står sofaer og lænestole, som indbyder til socialt samvær.</p> <p>På flere afdelinger ses det, at døren til terrassen er åben, så der strømmer frisk luft ind på gangene. Det bemærkes samtidig, at der på nogle områder er en særlig "gammel" lugt. Der er opsat luftfriskere flere steder, og lederen oplyser, at det er et gammelt hus, og at det derfor kan være vanskeligt, at holde arealerne lugtfrie, da lugten sidder i vægge og gulve.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der på flere af afdelingerne kun opholder sig få beboere på fællesarealerne i formiddagstimerne. Derimod ses mange synlige medarbejdere, som alle hilser venligt og imødekommende, og som straks tilbyder deres hjælp.</p> <p>På en afdeling observeres det dog, at der sidder otte beboere i fællesstuen sammen med en medarbejder, der støtter en beboer med at spise. Medarbejderen inddrager beboerne i samtalen om fx Tour de France og andre aktuelle hverdagssejner. Der er en god morgenstemning i rummet, og de beboere, der kommer til, hilser venligt velkommen af både medbeboere og medarbejderen.</p> <p>På MPO ses det, at flere borgere er samlet på en terrasse, som er indrettet med forskellige siddemøbler og blomsterkasser med flotte blomster. Borgerne sidder sammen, og de nyder deres drikkevarer i det gode vejr.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På afdelingernes opslagstavle er det muligt at tilgå oplysninger om ugens aktiviteter. På tilsynsdagen er der planlagt gymnastik og teater, og flere beboere nævner, at de skal deltage i dette.</p> <p>Flere af beboerne/borgerne enten går selv eller følges til og fra det store træningslokale i kælderens.</p>

	<p>Tilsynet følges med en beboer derned, og her ses det, at flere beboere allerede er i gang med træningen. En beboer sidder og kaster bold med en medarbejder, mens en anden beboer træner på en motionscykel. En tredje beboer sidder og tager et hvil, mens en fjerde beboer er i gang med styrketræningen.</p> <p>Af øvrige hverdagsaktiviteter observeres følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En beboer går rundt med et demensdyr i favnen. Beboeren smiler og kæler kærligt for katten.</li> <li>• En beboer sidder på en lille terrasse og nyder solen.</li> <li>• En beboer sidder og læser avis ved et lille bord tæt på kontoret, så beboeren er i tæt kontakt med medarbejderne.</li> <li>• To beboere sidder og ser fjernsyn.</li> <li>• En beboer kommer gående med et rullebord, hvorpå morgenbakken er sat. Beboeren fortæller stolt, at hun selv transporterer sin bakke ud i køkkenet.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at både plejehjem og MPO har en hjemlig indretning, som er tilpasset målgruppen. På tilsynsdagen observeres der mange synlige medarbejdere, som alle har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Tilsynet vurderer, at beboerne/borgere tilbydes forskellige aktiviteter, hvortil flere beboere/borgere deltager i dagens træning i den store træningshal.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE OG BORGERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Tilsynet foretager interview af ni beboere på plejehjemmet, som alle beskriver at have en hverdag med tryghed og trivsel. Beboerne begrundes dette med medarbejdernes måde at være på og muligheden for at få hjælp. En beboer beskriver også, hvordan hun nyder at have døren åben, så hun kan følge med i livet på plejehjemmet. To andre beboere siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Hvis jeg ikke havde været her, med det her dejlige personale, havde jeg ikke været i live - de er enestående"</i>.</li> <li>• <i>"Jeg har det godt, det er her jeg helst vil være - Det giver mig tryghed, at de (medarbejderne) er omkring mig, der er altid nogen"</i>.</li> </ul> <p>Tilsynet foretager herudover interviews med tre borgere, som opholder sig på MPO, og som også beskriver at have en god hverdag - En borger siger fx: <i>"Situationen her på stedet, den er skam fin"</i>. Dog tilføjer to af borgerne, at deres oplevelser på MPO har været svingende, og at der både er gode og dårlige ting. En borger beskriver, at de andre borgere kan medvirke til, at borgeren føler sig utryk, og derfor føler sig nødsaget til at låse sin dør. Tilsynet har været i dialog med afdelingslederen, som redegør for situationen og for, hvordan der arbejdes målrettet med håndteringen af borgere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd.</p> <p>En anden borger italesætter de fysiske rammer som problematiske, idet det kan være vanskeligt at komme rundt i kørestolen grundet pladmangel og dørtrin.</p>

Selvbestemmelse	<p>Både beboere på plejehjem og borgere på MPO italesætter oplevelsen af selvbestemmelse i det omfang, det er muligt. Hertil beskrives det fx, hvordan medarbejderne og beboerne taler om tingene, hvordan beboerne adspørges, og at det respekteres, når beboerne og borgerne siger fra. En borger på MPO beskriver, at hun er begyndt at tale i en bestemt tone, og at der ikke bliver truffet beslutninger hen over hovedet på hende. En anden borger på MPO italesætter, at der ikke altid er enighed blandt medarbejderne, og at dette kan være forvirrende. Fx har nogle medarbejdere placeret bleer og vaskeklude i boligen, hvorefter andre medarbejdere fjerner dem med begrundelse om, at de ikke må opbevares i boligen.</p> <p>Beboerne og borgerne siger herudover fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, man kan da komme og sige, at man ønsker det og det, så tror jeg det går i orden".</i></li> <li>• <i>"De spørger os jo om alt, så man selv får lov at bestemme".</i></li> <li>• <i>"Jeg har ikke indtryk af, at de prøver at bestemme over mig".</i></li> </ul>
Livets afslutning	<p>En borger er ikke adspurgt om livets afslutning, mens en anden beboer ikke kan redegøre for spørgsmålet. Blandt de øvrige beboere og borgere er der delte erfaringer med området. To beboere har allerede drøftet genoplivning med medarbejderne. Her siger en beboer: <i>"Jeg har sagt, at jeg ikke vil genoplives, og så kom lægen og noterede det ned"</i>. To andre beboere/borgere har endnu ikke talt med medarbejderne herom, men de fortæller, at de ville være trygge ved at gøre det. Øvrige beboere/borgere har enten talt med deres pårørende om genoplivning eller giver udtryk for, at de ikke er klar til at tale om dette endnu. En beboer siger eksempelvis: <i>"Jeg kan ikke lide at tale om så dystert et emne"</i>.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på plejehjemmet og borgerne på MPO generelt beskriver at have en god hverdag med livskvalitet, tryghed og selvbestemmelse. Dog fremhæver to borgere, at forhold omkring medborgere, de fysiske rammer og forskellig praksis fra medarbejderne påvirker deres oplevelser af hverdagen på MPO. Tilsynet anerkender, at ledelsen ikke kan ændre de fysiske rammer, og at der arbejdes målrettet med håndtering af beboere med psykisk sygdom og udadreagerende adfærd.

Tilsynet vurderer, at enkelte beboere/borgere har drøftet forhold omkring genoplivning med medarbejderne eller vil være trygge herved.

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
Emne	Data
Pleje og støtte	<p>Beboerne og borgerne beskriver alle, at de modtager den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis det er nødvendigt. Beboerne på plejehjemmet udtrykker alle tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Enkelte beboere fremhæver dog, at kvaliteten er bedst om dagen, idet aftenvagten ikke altid opleves som lydhøre. På MPO italesætter to borgere, at kvaliteten af hjælpen afhænger af, hvem der leverer hjælpen, hvortil kvaliteten er bedst, når det er faste medarbejdere, som hjælper borgerne.</p> <p>Beboerne og borgerne kommer herudover med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg får hjælp til bad en gang om ugen. Så vasker hun (medarbejderen) mig på ryggen og på tæerne - min fodplejer siger, at jeg har de fineste tæer, så hun (medarbejderen) gør det godt"</i>.</li> <li>• <i>"De kommer ved 8-tiden om morgenen, og så vasker de mig på ryggen og under armene. De drypper også mine øjne"</i>.</li> <li>• <i>"De (medarbejderne) er Så flinke til at hjælpe"</i>.</li> <li>• <i>"De dage, hvor jeg beder om lidt ekstra hjælp, så får jeg det uden problemer"</i>.</li> </ul>

	<p>Beboerne og borgerne beskriver, hvordan de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt under plejen, hvortil de selv ønsker at varetage flest mulige opgaver selvstændigt. Også her italesætter enkelte beboere aftenvagten som mindre imødekommende, og beboerne tilføjer, at de virker fortravlede. Dette gør, at hjælpen ikke altid leveres, som beboerne ønsker det.</p> <p>En borger på MPO beskriver også træning ved en fysioterapeut, hvortil der er planlagt trappetræning. Beboerne og borgerne siger eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De hjælper med bad og hårvask, resten klarer vi i fællesskab"</i>.</li> <li>• <i>"Det er jo vigtigt at holde sig i gang"</i>.</li> <li>• <i>"Det svinger lidt fra dag til dag (beboerens ressourcer), men så vurderer vi behovet på dagen"</i>.</li> </ul> <p>En borger administrerer selv sin medicin, mens en beboer får udleveret en dosisæske til selvadministration. Øvrige beboere og borgere italesætter, at de får deres medicin på de aftalte tidspunkter, og at dette både gælder tabletter og anden medicin, som fx øjendråber.</p> <p>Beboerne og borgerne beskriver forskellige strategier for, hvad de vil gøre, såfremt de har behov for at klage. Hertil fremhæver flere, at de vil tale med medarbejderne eller gå til afdelingslederen. Samtidig understreger flere af beboerne/borgerne, at der ikke er noget at klage over.</p>
Observation	<p>Beboerne og borgerne fremstår veltilpasse og soignerede, og deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Alle boliger fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte, og hjælpemidler fremstår ligeledes tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>En beboer kan ikke svare på spørgsmål omkring kontinuitet, mens der for de øvrige beboerne og borgerne er forskellige oplevelser omkring kontinuiteten. Størstedelen af beboerne på plejehjemmet beskriver, at det nogenlunde er de samme medarbejdere, som kommer og hjælper dem (særligt om dagen), mens kun en borger på MPO beskriver kontinuitet i hjælpen. Hertil beskriver flere af beboerne det som uproblematisk, hvis der skulle komme en anden medarbejder, idet medarbejderne ved, hvilken hjælp beboerne skal have. Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"I ferien kan der komme forskellige, men det er tit nedefra (en anden etage), så jeg kender dem"</i>.</li> <li>• <i>"Det er næsten de samme. De skifter jo vagter, men så kommer der et nyt vagthold, som jeg kender"</i>.</li> <li>• <i>"Det er stort set altid de samme - jeg tror det er en stor prioritet her i afdelingen"</i>.</li> </ul> <p>Af beboerne på plejehjem fremhæver to beboere dog, at der særligt om aftenen kommer forskellige medarbejdere, og at dette påvirker kvaliteten af hjælpen. På MPO beskriver to borgere manglende kontinuitet og mange vikarer, hvilket påvirker kvaliteten af hjælpen. Borgerne italesætter, at vikarerne ikke kender til den hjælp, borgerne skal have eller er bekendte med særlige funktionsmæssige restriktioner.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne og borgerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Det vurderes, at beboerne og borgerne giver udtryk for en oplevelse af, at de får den hjælp til personlig pleje og støtte, som de har behov for, og at medicinen administreres som aftalt. Beboerne/borgerne giver generelt udtryk for, at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og at de støttes i, at anvende deres ressourcer aktivt i plejen.</p>	



Hertil italesætter enkelte beboere dog aftenvagten som mindre lydhøre og fortravlede, og to borgere på MPO fremhæver, at kvaliteten af hjælpen afhænger af, hvem der leverer hjælpen. Samtidig vurderes det, at beboerne/borgerne har forskellige oplevelser af kontinuitet, men at både beboerne på plejehjem og borgerne på MPO italesætter udfordringer omkring kontinuiteten, hvilket opleves som udfordrende, idet vikarer ikke altid har kendskab til særlige funktionsmæssige restriktioner hos borgerne, og hvilken hjælp der skal leveres.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne og borgerne udtrykker, at de oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Hertil beskrives der også en oplevelse af, at medarbejderne udviser respekt for beboerne og borgernes privatliv og personlige grænser, fx ved at banke på døren.</p> <p>Beboerne/borgerne kommer med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De taler respektfuldt og ordentligt. De banker også altid på døren, inden de kommer ind".</i></li> <li>• <i>"De er søde og forstående, og giver gode krammere".</i></li> <li>• <i>"De taler meget meget pænt - og vi kan også grine sammen... Her er en rar stemning - Der er aldrig nogen, der kommer anmassende, uden at banke på døren".</i></li> <li>• <i>"Det gør de (taler pænt), vi har det godt her".</i></li> </ul> <p>Enkelte af beboerne/borgerne fremhæver samtidig sprogbarrierer hos vikarerne, hvilket gør det vanskeligt at kommunikere. En borger beskriver fx, at hun er usikker på, om vikarerne lytter eller forstår, hvad hun siger.</p> <p>Beboerne og borgerne italesætter forskellige aktiviteter, såsom træning, hockey, banko, gudstjeneste og andre sociale arrangementer, som de deltager i, i det omfang de ønsker og magter. En beboer beskriver, at hun har vanskeligt ved at finde nye venner, men at hun ikke ønsker at klage. Beboeren fremhæver også, at aktiviteterne var sjovere <i>"i gamle dage"</i>. Af øvrige udsagn siger beboerne og borgerne:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg går til træning to gange om ugen. Og vi har lavet et specielt program".</i></li> <li>• <i>"Vi har så mange arrangementer. Der er en, der siger, at jeg ikke behøver at gå til dem alle sammen" (beboeren griner).</i></li> <li>• <i>"Jeg prøver på at bevæge mig så meget som muligt. Jeg havde tænkt mig at gå i haven og gå nogle runder".</i></li> <li>• <i>"Vi holder filmhygge, går i haven og fejrer højtiderne - Der er mange ting man kan gå til, men jeg deltager ikke i det hele... Men de (medarbejderne) prøver altid lige at lokke lidt".</i></li> <li>• <i>"Jeg fungerer som kordegn til Gudstjenesterne om søndagen".</i></li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne og borgerne oplever en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil medarbejderne ligeledes udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Herudover vurderes det, at beboerne/borgerne oplever at de tilbydes meningsfulde aktiviteter og sociale arrangementer i hverdagen, som de kan deltage i, i det omfang de ønsker og magter.</p>	

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun få af beboerne og borgerne kan redegøre for overgange i forbindelse med udskrivelse fra hospital eller ankomst til plejehjem/MPO.</p> <p>På plejehjemmet beskriver en beboer oplevelsen af at blive vel modtaget efter hjemkomst fra hospitalet. Beboeren beskriver, at medarbejderne var gode til at følge op på indlæggelsen. En anden beboer fortæller om sin indflytning sidste sommer. Beboeren siger: <i>"Jeg synes ikke, at jeg blev så godt modtaget"</i>, og beboeren begrundede dette med, at kontaktpersonen havde ferie. Beboeren fortæller samtidigt, at hun hurtigt fandt sig til rette på plejehjemmet, og at hun nu er faldet godt til.</p> <p>På MPO kan to borgere redegøre for ankomsten. Hertil beskriver den ene borger oplevelsen af at blive taget godt imod, og at medarbejderne var gode til at håndtere situationen og de praktiske forhold. Beboeren oplevede stor trykthed ved medarbejdernes måde at håndtere det hele på. En anden borger beskriver, hvordan en sygeplejerske fra hospitalet fulgte med borgeren hjem for at hente nogle personlige ejendele. Dette oplevede borgere som en god service, men borgeren siger samtidig, at det kunne være rart med en seddel om, hvad man skal bruge under opholdet, herunder at man fx selv skal have sæbe med.</p> <p>Beboerne og borgerne giver alle udtryk for, at de har oplevelsen af, at medarbejderne taler sammen med deres læge eller hospital, såfremt de har behov for det. Flere af beboerne kommer med eksempler på helbredsmaessige problemstillinger, hvor medarbejderne har fulgt op, og hvor de efterfølgende har fået besøg af en læge. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det gør de. Jeg havde lidt under det ene bryst, og så fik jeg noget creme, og lægen kom også"</i>.</li> </ul> <p>Ligeledes har beboerne og borgerne en oplevelse af, at medarbejderne taler sammen om deres forløb og pleje. En beboer henviser eksempelvis til den gode tone og store hjælpsomhed medarbejderne imellem, mens en anden beboer siger:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Ja, det tror jeg nok, at de gør. De holder jo møder. Det er vist klokken 11 hver dag"</i>.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kun få beboere og borgere kan redegøre for overgange i forbindelse med udskrivelse fra hospital eller ankomst til plejehjem/MPO, men at alle beboerne/borgerne beskriver gode overgange. Ligeledes vurderes det, at beboerne og borgerne oplever, at medarbejderne taler sammen om deres pleje internt, og at de vil kontakte læge eller hospital, såfremt dette er nødvendigt.	

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne og borgerne kommer med forskellige udsagn omkring deres oplevelser af maden. Hertil beskriver størstedelen af beboerne/borgerne dog maden med tilfredshed, hvortil der opleves et varieret udvalg. Beboerne og borgerne siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Det er godt, der er rigeligt med sovs. Det får jeg i en lille skål, så kan jeg selv finde ud af, om jeg vil have det. Efterretten er altid så fin, det er helt i top"</i>.</li> <li>• <i>"Fint, meget fint og lækkert alt sammen. Jeg kan se i bladet, hvad vi skal have"</i>.</li> </ul>

- *"Den er ganske udmærket - den kan ikke laves meget bedre".*

Enkelte beboere og borgere er dog af en anden oplevelse. En beboer beskriver, at maden ikke er god, og beboeren henviser til sin helbredstilstand, som gør, at beboeren ikke kan indtage almindelig kost. En anden borger beskriver, at den varme mad kunne være, og at maden ikke altid har en appetitlig anretning. En tredje borger beskriver grøntsagerne som grå og kedelige, og borgeren efterspørger kvarte stykker smørrebrød i stedet for halve. Borgeren beskriver, at hun er vegetar, men at hun har en oplevelse af, at der ikke er mulighed for at tilvælge vegetarretter.

Fem beboere/borgere beskriver, hvordan de oplever mulighed for at komme med ønsker og forslag til menuen, fx til "mad-møderne". En beboer fremhæver her, hvordan hun har fået mere frugt efter at have bedt om det, og at medarbejderne altid er gode til at tage hensyn, hvis der serveres noget, som hun ikke kan tåle. En anden beboer beskriver også, at der altid er mulighed for at få noget andet, fx hvis beboeren oplever, at han ikke kan tygge maden.

Tre beboere/borgere ved enten ikke, om der er mulighed for indflydelse, de har ikke haft behovet herfor, eller de kan ikke svare relevant på spørgsmålet.

Fire beboere giver derimod udtryk for en oplevelse af, at der ikke er mulighed for indflydelse. Hertil griner en beboer ved spørgsmålet, og beboeren siger, at der forleden var en vikar, der spurgte om portionsstørrelse, og at dette var første gang. En anden beboer besvarer spørgsmålet med italesættelsen af, at det er et plejehjem, og at maden derfor anrettes ud fra medarbejdernes ønske. En tredje borger oplever heller ikke mulighed for indflydelse, og beboeren tilføjer, at hun blot spiser, hvad der bliver serveret.

Halvdelen af beboerne og borgerne beskriver, at de indtager deres måltider sammen med deres medbeboere, mens den øvrige halvdel beskriver, at de spiser i boligen efter eget ønske. For de beboere/borgere, som indtager måltidet på fællesarealerne, beskrives en hyggelig stemning eller en lidt tavs stemning. En borger efterlyser, at medarbejderne sidder med ved bordet og for at opmuntre stemningen. Beboerne og borgerne kommer herudover med følgende udsagn:

- *"Det er hyggeligt at spise med de andre... det er ikke altid vi snakker så meget, men det er bare rart at sidde i selskab med andre".*
- *"Det er hyggeligt, vi sidder de samme mennesker om bordet, som efterhånden kender hinanden lidt".*

For de beboere, som har valgt at indtage måltidet i boligen, bemærker tilsynet, at flere af borgerne beskriver, at de tidligere har spist ude med de andre, men at de nu er stoppet med det. En beboer siger fx:

- *"Jeg startede med at spise ude, men der var ikke så god en stemning, og de andre sidder også inde, så det gør jeg også".*

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne og borgerne har forskellige oplevelser om madens kvalitet, hvortil størstedelen dog beskriver maden med tilfredshed. Samtidig vurderes det, at flere af beboerne og borgerne ikke er bekendte med muligheden for indflydelse. Det vurderes, at beboerne og borgerne også har delte meninger om stemningen under måltidet, hvor kun halvdelen af beboerne/borgerne beskriver, at de deltager i det fælles måltid.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er fokus på beboere med psykiske udfordringer, hvor enkelte medarbejdere har været på kursus. To af medarbejderne under interviewet beskriver, at de har deltaget i undervisningen, og at de nu skal viderebringe deres viden til deres øvrige kollegaer.</p> <p>Herudover beskrives det, at der også er fokus på beboernes livskvalitet, hvortil der arbejdes med at mindske beboernes oplevelse af ensomhed. Videre beskrives også, at der er arbejdet målrettet med dokumentationen, herunder tidstro dokumentation.</p> <p>Medarbejderne italesætter, hvordan de i hverdagen afholder triageringsmøder, og at der her er fokus på faglige problemstillinger, såsom afføringsproblematikker samt beboernes ernæring og vægt.</p> <p>Adspurgt til de utilsigtede hændelser (UTH) beskrives det, at hændelserne bliver gennemgået hver måned eller løbende, og at der herefter laves PDSA'er, som en del af at sikre læring og udvikling på baggrund af UTH'erne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for områder i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, der er italesat af ledelsen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvad der efter deres vurdering er vigtigt i forhold til at skabe en god kommunikation med beboerne. Hertil beskrives det, at det er vigtigt at være i øjenhøjde med beboerne og at vise, at de værdsætter beboerne. Dette gøres fx ved, at medarbejderne anerkender beboerne og ved, at de ikke taler ned til beboerne. Medarbejderne fremhæver hertil ligeværdighed med både beboere og kollegaer, og medarbejderne italesætter samtidigt, at der altid anvendes en individuel tilgang til beboerne. Medarbejderne beskriver, at de har mange beboere med demens eller psykiske udfordringer. Her kan det være nødvendigt at trække sig, og at aftale, at man kommer tilbage efter to minutter og så overholde aftalen. Det kan også være nødvendigt at sparre med en kollega for på den måde at dele viden om, hvad der virker hos den enkelte beboer.</p> <p>I forhold til beboere med demens italesætter medarbejderne anvendelsen af korte sætninger, få spørgsmål, en anerkendende kommunikation, lydhørhed, fokus på kropssprog og anvendelse af berøring med en generel opmærksomhed på hudsult hos beboerne.</p> <p>Adspurgt til anvendelsen af kælenavne kommer en medarbejder med et eksempel, hvor en beboer tiltales med et særligt kælenavn efter eget ønske, men at kælenavne som "skat" ikke anvendes i kommunikationen med beboerne.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Som en del af at sikre, at plejen tager udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner, beskriver medarbejderne, at besøgsplanen udfyldes i samarbejdet med beboerne, hvortil der spørges ind til beboernes ønsker og vaner for fx tidspunkt for hjælp og dag for bad. Medarbejderne beskriver også, at viden indhentes gennem pårørende og gennem observationer af beboerne.</p>

	<p>Under plejen sikrer medarbejderne beboernes autonomi ved at spørge ind til beboernes ønsker og ved at italesætte deres handlinger.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de anvender klippekort ud fra beboernes ønsker, og at der er mulighed for at spare klip sammen. Medarbejderne beskriver, at klippene dokumenteres i Cura, og at de derfor ikke anvender den seddel, som er placeret på flere af beboernes døre.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver den rehabiliterende tilgang som hjælp til selvhjælp, hvortil man lader beboeren føre kluden selv og i stedet yder en kompenserende hjælp. Medarbejderne beskriver, at de spørger beboerne for at finde ud af, hvad beboeren kan selv, og at der herudover anvendes guidning og motivation. Medarbejderne italesætter tilgangen som vigtig, idet beboerne skal bibeholde deres ressourcer, således at funktionen fastholdes.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne italesætter oplysninger om ønsker til livets afslutning, og genoplivning kan findes i beboernes journal og som symbol på tavlen. Medarbejderne beskriver, at de kan tale med beboerne herom, men at det er lægen, der træffer beslutningen i samarbejde med beboeren og evt. dennes pårørende.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne redegør for det tværfaglige samarbejde i forbindelse med indlæggelse og udskrivelser. Hertil beskrives det, at der er telefonisk kontakt med hospitalet ift. udskrivelsen. Når en beboer udskrives, foretages der TOBS og triagering, hvorefter en sygeplejerske gennemgår beboerens medicin. Medarbejderne beskriver også, at der er et godt samarbejde med plejehjemmets egen fysioterapeut, som bistår med sparring ved funktionsændringer. Medarbejderne beskriver, at der altid er mulighed for at tilkalde en fysioterapeut og en sygeplejerske, såfremt der er behov for det. Af øvrige samarbejdspartnere beskrives køkkenet, som gerne kommer op og drøfter kost med beboerne. Beboernes tilstand bliver ifølge medarbejderne gennemgået og drøftet til de daglige tavlemøder.</p> <p>Beboerne informeres efterfølgende om aftaler, og medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan beboerne også inddrages og informeres på en pædagogisk måde, når der er afholdt BPSD-konference.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation og for, hvorledes beboerne sikres selvbestemmelse og medindflydelse. Ligeledes kan medarbejderne redegøre for den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde, og hvor oplysninger om beboernes ønsker for genoplivning kan udsøges.

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der kan skabes tryghed for beboerne, hertil beskrives det, hvordan kontakten til medarbejderne er vigtig, og at medarbejderne udviser nærvær. For beboere med demens kan anvendelse af demensdukker, kugledyner og særlige stole også virke tryghedsskabende. Herudover fremhæves fysisk berøring, kontinuitet, og at medarbejderne kommer, når beboerne har behov for det. Også det at overholde aftaler fremhæves som vigtigt, og en medarbejder beskriver, hvordan mange beboere ofte er utrygge, når de flytter ind, men at de hurtigt oplever tryghed og dermed også øget livskvalitet, hvilket blandt andet begrundes med overholdelse af aftaler og muligheden for hjælp.</p> <p>Som en del af at skabe sikkerhed for beboerne beskriver medarbejderne, at de observerer ift. brandrisiko, hvor der sættes sprinkleranlæg op.</p>

	<p>Ligeledes fortæller medarbejderne, at det skaber sikkerhed, når medarbejderne er oplært i korrekt forflytning eller gennem forflytning ved to medarbejdere. Indretningen i boligen observeres, så fald forebygges, og under plejen observeres beboerens lejrning, og huden observeres for rødme, kløe og tegn på svamp. Medarbejderne beskriver, at beboerne tilbydes væske, og at der er mulighed for væske-skema. Urinvejsinfektion forebygges gennem væskeindtag, korrekt nedre hygiejne, og hyppige bleskift/toiletbesøg. Medarbejderne redegør korrekt for anvendelse af værnemidler og håndhygiejne.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Hertil beskrives det, at beboerens navn og CPR-nummer kontrolleres, at æsken tages med ind til beboeren, og at medicinen skal ses indtaget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne i hverdagen.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, at den daglige planlægning udføres dagen forinden, hvortil fordelingen af beboerne sker ud fra kontaktpersonsordningen. Såfremt der skal være to medarbejdere i plejen, er dette også planlagt forinden. Hertil fordeles rollerne inden besøget, så de ved, hvem der gør hvad under besøget.</p> <p>Som en del af at planlægge et hensigtsmæssigt forløb for plejen fremhæver medarbejderne muligheden for at lægge telefonen fra sig, så der skabes ro, samt at det sikres, at alle remedier er til rådighed i boligen.</p> <p>Medarbejderne redegør for handlinger ved ændringer i beboernes tilstand, hvortil en social- og sundhedshjælper kontakter en social- og sundhedsassistent. Her beskrives det, hvordan der læses i dokumentationen, udføres TOBS, og at der tages kontakt til en sygeplejerske eller læge.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet målrettet med tidstro dokumentation, men at der kan være ting, som først dokumenteres senere på dagen. Medarbejderne oplever, at de har mulighed for at få hjælp og sparring omkring dokumentationen, og at der er mulighed for at få tid til dokumentationen.
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, at de anvender kk-intra til at udsøge instrukser, og at de anvender indsatskatalog til at finde ud af, hvem der må løse hvilke opgaver.</p> <p>Herudover fremhæves VAR, som fx anvendes til at vise, hvordan nedre hygiejne skal udføres, eller hvordan en injektion gives. Videre fremhæves, at VAR også anvendes ifm. oplæring til støttestrømper og øjendrypning, og til elever.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med plejen, dokumentationen, ved ændringer i beboernes tilstand og for, hvorledes instrukser og vejledninger anvendes ved faglig tvivl, som en del af oplæringen og i elevarbejdet.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, at besøgsplanerne udarbejdes ud fra en fast skabelon med faste overskrifter og med henvisning til andre indsatser. Beskrivelserne skal være detaljerede, så alle kan udføre plejen som vanligt. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal udarbejdes sammen med beboeren, hvis dette er muligt, og at besøgsplanen primært anvendes af afløsere og vikarer, eller hvis medarbejderne skal varetage plejen hos en beboer, som de ikke kender.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne beskriver, at der udarbejdes handlingsanvisninger ved sundhedslovsindsatser, som fx sår og kateterpleje. Herudover beskrives det, at der også laves handlingsanvisninger ved ernæringsindsatser og klippekort.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplaner og handlingsanvisninger udarbejdes og anvendes i hverdagen på plejehjemmet.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Tilsynet har ikke foretaget observationer, som har givet anledning til yderligere spørgsmål til medarbejderne.
<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	
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 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 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

Jeg har en faktuel ændring til tilsynsrapporten.

Der står en forkert dato i rapporten, der står at MPO pladserne lukke den 1.12.2022, den korrekte dato er 31.12.2022.

**BDO: Tilrettet i rapporten.**

Med venlig hilsen

**Randi Krogdal Steen**  
Forstander  
Haandværkerforeningens Plejehjem

## 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.