



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejecenter Fælledgården

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 2023



# Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune .....	1
Forord .....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering .....	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag .....	9
3.1 Interview med ledelse .....	9
3.2 Observationsstudier .....	11
3.3 Interview med borgere .....	17
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....	21
4. Tilsynets formål og metode .....	25
4.1 Formål .....	25
4.2 Metode.....	25
4.3 Vurderingsskema .....	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	27
5. Yderligere oplysninger .....	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer .....	28
Om BDO.....	29

# Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

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

Med venlig hilsen



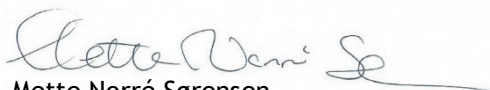
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejecentret

Navn og Adresse: Plejecenter Fælledgården, Drejøgade 3, 2100 København Ø

Leder: Hannah Hjort

Antal boliger: 193 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 24. august 2023

Tilsynet er afviklet som et aftentilsyn i tidsrummet 13.00 - 20.00.

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos 12 beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Karin Kappel, manager og sygeplejerske

Gitte Trust, manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

#### *Tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Fælledgården på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalinger.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje samt det ene observationsstudie af aftensmåltid er en respektfuld og venlig kommunikation, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, ligesom plejen generelt, i de tre observationsstudier, udføres med en rehabiliterende tilgang. Dog udnyttes beboernes ressourcer ikke fuldt ud under aftensmåltidet.

Tilsynet vurderer, at der i det fjerde observationsstudie af aftensmåltid er mindre tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderens side. Ligeledes vurderer tilsynet, at serveringsformen ikke sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne ikke gives mulighed for selv at vælge smørrebrød. Tilsynet vurderer desuden, at måltidet, i lighed med det andet observationsstudie af aftensmåltid, i mindre grad, gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje samt i det ene observationsstudie af aftensmåltid sikres en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af det andet aftensmåltid er mindre tilfredsstillende, da bordet er delvist dækket og derved fremstår mindre hjemlig samt idet beboerne ikke har mulighed for at spise samlet.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til de to observationsstudier af personlig pleje samt i det ene observationsstudie af aftensmåltid, observeres, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderen i det ene observationsstudie af personlig pleje ikke følger gældende retningslinjer for korrekt brug af værnemidler samt håndhygiejne, da medarbejderen ikke anvender engangsforklæde samt skifter korrekt handsker mellem plejeopgaverne og ej heller udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie af aftensmåltid, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en mindre tilfredsstillende måde, da en medarbejder ikke håndterer tre beboeres medicin efter gældende retningslinjer samt at en medarbejder hjælper en beboer med at afslutte sit måltid på en uværdig måde.

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet på meget tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en meget tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet. Tilsynet bemærker, at manglende kommunikation mellem dagvagt og aftenvagt resulterer i, at en beboer fejlagtigt antages at være gået fra Fælledgården.

### Interview med beboerne:

Det er tilsynets vurdering, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livs-kvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker dog manglende oplevelse af en velinformeret indflytning i sommerferieperioden.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at fire beboere er utilfredse med kontinuiteten i forbindelse med levering af hjælpen. Desuden er det tilsynets vurdering, at en beboer udtrykker et ønske om mere hjælp i form af et ekstra bad om ugen. Ligeledes udtrykker beboeren, at det er en udfordring, at der har været så stor udskiftning i personalet. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at beboerens bolig ses mindre ryddelig og at beboerens rollator er snavset af støv.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere oplever, at medarbejderne ikke altid taler venligt og ordentligt til beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt beskriver meget stor tilfredshed med kvaliteten af maden. Tre beboere oplever dog, at smørrebrødet, som serveres om aftenen, er tørt og kedeligt. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever generelt, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever en enkelt beboer, at plejehjemmet ikke er lydhøre for ønsker til pålæg om aftenen. Endvidere vurderes det, at de beboere, som spiser deres måltider i fællesspi-sestue, generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. En enkelt beboer udtrykker ønske om at være en del af et spisefælleskab, hvor det er muligt, at der er lidt mere samtale under måltidet.

### Interview med medarbejderne:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde, delvist kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Ligeledes vurderes det, at medarbejderne på tilfredsstillende vis og med delvis forståelse og faglig indsigt kan redegøre for, hvilke faktorer der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis, og med delvis forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser delvis forståelse og faglig forståelse for dokumentationsarbejdet, dog med begrænset viden om tidstro dokumentation af medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår usikre i fremsøgning, formål og anvendelse af faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde og med tilstrækkelig forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

#### Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med observationsstudie af aftenmåltid forekommer flere mindre faglige episoder, hvilket for stør-

#### Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer et skærpet fokus på at sikre en god og respektfuld omgangstone og adfærd på Fælledgården, herunder:

steparten knytter sig til det ene observationsstudie af aftensmåltid:

- uværdig kommunikation i form af upassende brug af kælenavn, samt omtale af tilstedeværende beboer i tredje person
- manglende medindflydelse og selvbestemmelse på måltidet for beboerne, da flere tallerkener er anrettet før måltidets begyndelse og efterfølgende tæt pakket af husholdningsfilm
- begrænset rehabiliterende tilgang, da beboerne ikke gives mulighed for at anvende deres ressourcer under måltidet
- ustruktureret organisering af måltidet
- en beboer hjælpes med at afslutte måltidet på en uværdig måde af en medarbejder

- at iværksætte indsatser til forebyggelse af forråelse og uhensigtsmæssig adfærd og kultur blandt medarbejderne
- at måltiderne på Fælledgården gennemføres med fokus på sikre beboernes medindflydelse og selvbestemmelse
- at beboerne har mulighed for at anvende deres ressourcer under måltidet
- at måltidet gennemføres ud fra en struktureret organisering, således at beboerne har mulighed for at spise samlet
- at medarbejderne har kendskab til, hvorledes beboerne hjælpes på en værdig måde under måltidet

Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke skifter handsker korrekt mellem plejeopgaverne og ikke udfører korrekt håndhygiejne. Desuden er medarbejderen ikke iført engangsforklæde.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre, at medarbejderne har kendskab til og følger de hygiejniske retningslinjer ved personlig pleje.

Tilsynet bemærker, at en medarbejder ikke håndterer medicin efter gældende retningslinjer.

Tilsynet anbefaler, at der sættes et fagligt fokus på retningslinjerne for medicinadministration, og at det sikres, at medarbejderne til en hver tid følger gældende retningslinjer for medicinadministration.

Tilsynet bemærker, at information om en beboers fravær på Fælledgården ikke er videregivet fra dagvagt til aftenvagt.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på plejehjemmets arbejdsgange i forhold til overlevering mellem vagttag.

Tilsynet bemærker, at en beboer, som er flyttet ind i sommerferieperiode, ikke oplever tilfredsstillende informationsniveau i forbindelse med indflytningen.

Tilsynet anbefaler, at der ved beboeres indflytning i sommerferieperioden, fortsat sikres et tilstrækkeligt informationsniveau.

Tilsynet bemærker, at en konkret beboer udtrykker ønske om bad to gange om ugen, samt hjælp til orden i beboerens bolig. Desuden oplever beboeren, at det er en udfordring med udskiftningen i personalegruppen på beboerens afdeling.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på en konkret beboers ønske om mere hjælp i hverdagen, samt beboerens oplevelse vedrørende udskiftning i personalegruppen.

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at medarbejderne ikke altid taler venligt og ordentligt til beboerne	Tilsynet anbefaler, at der forsat er et fagligt fokus på, hvordan medarbejderne kommunikerer med beboerne ud fra en faglig tilgang.
Tilsynet bemærker, at flere beboere oplever, at smørrebrødet om aftenen er tørt og kedeligt samt at køkkenet ikke er lydhøre over for ønsker til pålæg på smørrebrødet.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt følges op på beboernes oplevelse af kvaliteten af smørrebrødet.
Tilsynet bemærker, at en beboer oplever, at stemningen ved måltidet er kedelig, da beboeren ikke har nogen at snakke med under måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt er fokus på, at beboerne støttes til at være i meningsfulde spisefællesskaber.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne udviser manglende faglig forståelse for og kun med støtte fra tilsynet kan redegøre for temaerne i medarbejderinterviewet.	Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt arbejdes med medarbejdernes faglige refleksion, samt viden i forhold til: <ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitetsarbejdet på plejehjemmet</li><li>• Kommunikationen med beboerne</li><li>• Beboerinddragelse samt beboernes selvbestemmelse og medindflydelse</li><li>• Den rehabiliterende tilgang</li><li>• Det tværfaglige samarbejde</li><li>• Tryghed og sikkerhed for beboerne</li><li>• Ændringer i beboernes tilstand</li><li>• Anvendelse af instrukser, vejledninger og procedure, herunder VAR-Healthcare</li><li>• Systematisk opbygning af besøgsplan</li><li>• Tidstro dokumentation af medicinadministration</li><li>• Hvornår der skal oprettes en handlingsanvisning på en servicelovsydelse</li></ul>



## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

#### 3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Opfølgning på sidste års tilsyn

**Data:**

Ved sidste års tilsyn modtog Fælledgården anbefalinger omhandlende kvalitetsarbejdet, kommunikationen, mad og måltider, hygiejne og medicinadministrationen. Desuden modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende opfølgning på en konkret beboer, samt beboernes oplevelse af kontinuitet.

Ledelsen oplyser, at Fælledgården, siden sidste tilsyn, har ansat to nøglepersoner, som arbejder med at sikre kvalitetsarbejdet. Den ene er ansat som faglig leder og den anden er ansat som kvalitetssygeplejerske. Fælledgården har haft fokus på ernæringsindsatserne. Kvalitetssygeplejersken har gennemført undervisning til medarbejderne med temaet 'Fra hånd til mund'. Ved tavlemøder i afdelingerne er beboernes ernæringscreening gennemgået.

Ledelsen oplyser, at Fælledgården stadig arbejder med medarbejdernes kommunikation med beboerne. Ledelsen italesætter, at det hænder, at medarbejderne stadig bruger kælenavne overfor beboerne, men at det italesættes med det samme, hvis ledelsen overhører dette. Ledelsen fortæller, at kommunikationen er blevet en fast del af Fælledgårdens introduktionsprogram, samt at professionel kommunikation jævnligt drøftes på små og store personalemøder. Fælledgården tilbyder tosprogede medarbejdere undervisning i dansk, som har fokus på professionel faglig kommunikation med beboerne.

Ledelsen oplyser, at alle afdelinger holder månedlige beboermøder, hvor beboerne blandt andet har mulighed for at komme med ønsker til menuen. Ledelsen fortæller, at alle afdelinger har fagligt fokus på, hvorledes beboerne sammensættes ved måltidet, således at fx beboerne har medbeboere at tale med. Ledelsen oplever, at beboerne generelt er tilfredse med maden. Ledelsen fortæller, at Fælledgården om kort tid starter et samarbejde med Meyers Madhus, hvor Meyers Madhus laver køkkengennemgang med fokus på medarbejdernes værtskab. Ledelsen italesætter, at medarbejderne har fokus på den rehabiliterende tilgang under måltidet, men at der er praktiske årsager, som fx at maden bliver kold ved fadservering, som fortsat er en udfordring.

Ledelsen fortæller, at alle afdelinger har en hygiejneansvarlig, som laver hygiejneaudit en gang om måneden. Kvalitetssygeplejersken samler data fra audits, som bliver gennemgået på kvalitetstavlemøder med ledelsen. Undervisningen i håndhygiejne er en del af introduktionsprogrammet.

Ledelsen fortæller, at Fælledgården er i gang med et nyt tiltag i forhold til undervisning af alle social- og sundhedshjælpere, hvor blandt andet korrekt medicinhåndtering vil være en del af undervisningen.

Ledelsen oplyser, at afdelingslederen, efter sidste års tilsyn, har fulgt op på en konkret beboers trivsel. Ledelsen fortæller, at beboeren trives bedre end tidligere.

Ledelsen oplyser, at alle afdelinger arbejder med kontaktpersonsordningen, som ligger til grund for den daglige planlægning. Ligeledes har alle afdelinger et fast tilknyttet korps af tilkaldevikarer, som gør, at vikarerne har et bedre kendskab til den enkelte beboer. Ledelsen oplyser, at der er ansat en del nye medarbejdere, som starter de kommende måneder og at der er meget få vakante stillinger på Fælledgården.

**Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet**

Ledelsen oplyser, at Fælledgården har udviklet sit eget undervisningsprogram til alle social- og sundhedshjælpere. Undervisningen indeholder indledningsvist tre forskellige temaer: Medicin, ernæring samt respiration og lejrning.

Ledelsen italesætter, at Fælledgården har særligt fokus på medarbejdernes viden om demens, og at Fælledgården har planlagt undervisning for medarbejderne i demens. Ledelsen fortæller, at Fælledgårdens afdelingsledere og arbejdsmiljørepræsentanter er planlagt til at deltage i et længerevarende undervisningsforløb i demens. Alle afdelinger afholder BPSD-konferencer med fast interval.

Ledelsen fortæller, at der er fokus på forflytningsundervisning til alle medarbejdere. Alle arbejdsmiljørepræsentanter er uddannede forflytningsvejledere, og der er fast undervisning en gang om måneden. Den fælles undervisning følges op af bedside-undervisning af både fysioterapeut og forflytningsvejleder for de medarbejdere, som måtte have brug for dette.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Fælledgården på meget tilfredsstillende niveau har iværksat tiltag, som understøtter og sikrer opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, samt i det nuværende kvalitetsarbejde har fokus på relevante områder. Der observeres dog fortsat udviklingsområder i forhold til flere af sidste års anbefalinger.

**3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde****Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

**Data:**

Ledelsen beskriver, at Fælledgården er organiseret med en forstander, fem afdelingsledere, en faglig leder, en leder for køkken samt ledende fysioterapeut. Der afholdes ledermøder med et fast interval.

Ledelsen beskriver, at kvalitetsarbejdet igen planlægges ud fra en fast strategi. Ledelsen mødes sammen med Fælledgårdens kvalitetssygeplejerske en gang hver anden uge ved forbedringstavlen. Medarbejderne deltager ad hoc, fx deltager blemressourcepersoner, hvis fokus er at nedbringe bleforbrug.

Der er faste ugentlige møder i alle afdelinger, hvor afdelingsleder, sygeplejerske og fysioterapeut drøfter udfordringer i afdelingen og evt. planlægger undervisning for de øvrige medarbejdere.

Der afholdes faste daglige morgenmøder i alle afdelinger, i hvilken forbindelse der tre gange om ugen gennemføres triage. Der triageres ikke fast i aftenvagten.

I forhold til arbejdet med utilsigtede hændelser, følger kvalitetssygeplejersken op på Fælledgårdens indrapporterede utilsigtede hændelser og tiltag drøftes på møderne ved forbedringstavlen. Læringen af indrapporteringen tager afdelingslederne med ud i afdelingerne.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering, på særdeles tilfredsstillende vis, understøtter det løbende kvalitetsarbejde på plejehjemmet.

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

<b>Emne:</b> Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	<b>Data:</b> Ingen bemærkninger.
--	-------------------------------------

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<b>Emne:</b> Kommunikation	<b>Data:</b> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder hilser på beboeren og beboeren tiltales ved navn. Medarbejderne har en rolig adfærd og benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren. Medarbejderne holder øjenkontakt med beboeren og fortæller i korte sætninger, hvordan hjælpen skal foregå, hvilket beboeren svarer "ja" til. Medarbejderen og beboeren småludrer, om hverdagsting under hele indsatsen.</p> <p>Under observationen kigger beboeren på tilsynet og siger 'de er vældig søde, de to her' og peger på medarbejderne.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u></p> <p>Medarbejderen hilser på beboeren og beboeren hilser igen. Medarbejderen har øjenkontakt med beboeren og fortæller, hvad der skal ske og i hvilken rækkefølge. Medarbejderen taler imødekommende og omsorgsfuldt til beboeren og har en løbende dialog med beboeren, som sikrer at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og behov.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid:</u></p> <p>Beboerne sidder samlet ved tre borde. Beboerne morer sig over en beboer, som fortæller sjove historier. En medarbejder fortæller beboerne, at der afventes lidt på de sidste to beboere, som ikke er ankommet.</p> <p>Medarbejderne understøtter samtalen under måltidet på en venlig og imødekommende måde, bl.a. støtter en medarbejder en beboer i at fastholde fokus på at spise, idet beboeren taler meget. De tre medarbejdere taler kun i begrænset omfang med hinanden, men fastholder fokus på beboerne og deres behov.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid II:</u></p> <p>Syv beboere sidder fordelt ved tre borde i spisestuen, da tilsynet ankommer. Der er stille, og der foregår ingen dialog imellem beboerne. To beboere ankommer til spisestuen med deres rollatorer og bliver anvist deres faste pladser af en medarbejder. En anden beboer bliver fulgt af pårørende til spisestuen og sætter sig på sin plads.</p> <p>To medarbejdere er til stede fra måltidets start. Medarbejderne taler venligt til beboerne, men fører en sparsom dialog med beboerne under måltidet. En medarbejder sidder med ved det ene bord. Den anden medarbejder servicerer to borde med mad og drikkevarer, og medarbejderen bevæger sig fortravlet frem og tilbage imellem bordene. Medarbejderen er hurtig i sine bevægelser og taler flere gange til beboerne, imens medarbejderen er i bevægelse væk fra beboerne. I</p>
-------------------------------	--

forbindelse med medicingivning bemærker tilsynet, at medarbejderen omtaler en beboer med upassende kælenavn. Beboeren kigger sig overrasket over skulderen, men siger ingenting.

En tredje medarbejder ankommer til spisestuen for at hjælpe en specifik beboer med at spise. Medarbejderen kender ikke til beboeren. Medarbejderen, som serverer bordene, fortæller højlydt den tilkomne medarbejder om beboerens mange problemstillinger og hvordan maden til beboeren skal skæres ud. Medarbejderen omtaler beboeren i tredje person. Flere beboere, som overhører beskrivelsen af beboeren, reagerer ved at spærre øjnene op og udbryde 'hold da op'. Medarbejderen henvender sig til beboerne og siger 'jamen, I kender da godt XX', hvormed medarbejderen fremstiller beboeren på en uværdig måde.

#### Selvbestemmelse og medindflydelse

##### Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:

Medarbejderen inddrager beboeren ved løbende at orientere beboeren om, hvad der skal ske, hvilket beboeren responderer på ved at sige 'ja' og 'det er fint'. Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, hvilket ses idet beboeren virker godt orienteret og indforstået med de valg, medarbejderen foretager under plejen. Ligeledes inddrager medarbejderen beboeren i valg af bluse, ved at fremvise blusen til beboeren, der nikker og tilkendegiver medarbejderens valg. Beboeren kommenterer, at det roder i en lænestol i soveværelset, hvilket medarbejderen forsikrer beboeren om, bliver ryddet op om lidt, hvilket beboeren virker glad for.

##### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren på hensigtsmæssig måde gennem hele indsatsen, ved løbende at fortælle, hvad der skal ske, samt ved at understøtte beboerens medindflydelse i f.eks. ønsker til trøje, pudsning af briller og at få redt håret.

##### Observationsstudie af aftensmåltid:

En medarbejder går indledningsvist rundt og tilbyder drikkevarer. Medarbejderen kender tydeligt beboernes præferencer i forhold til, om de ønsker mælk, kærnemælk eller vand, men alle beboere tilbydes alligevel et valg.

Medarbejderen præsenterer hvilke tre slags smørrebrød, beboerne kan vælge imellem. Herefter spørges hver enkelt beboer, hvilke stykker smørrebrød de ønsker og hvor mange. De beboere, som har behov for at få skåret maden ud, får hjælp til dette. Medarbejderen spørger hver gang 'Ønsker du, at jeg hjælper dig med at skære maden ud' og afventer beboerens svar.

Alle beboere bliver enkeltvis spurgt, om de ønsker mere at spise.

##### Observationsstudie af aftensmåltid II:

Da tilsynet ankommer til spisestuen, er der dækket op med tallerkener med smurt smørrebrød ved flere pladser. Tallerkenerne er tæt pakket ind i husholdningsfilm, som trykker pynten på smørrebrødet helt fladt på pålægget. På enkelte af tallerkenerne er smørrebrødet allerede skåret ud under filmen. Tilsynet får oplyst, at det er særligt tyggevenligt brød, som er anvendt på de anrettede tallerkener.

Til de øvrige beboere serveres smørrebrødet fra en rullevogn, og medarbejderen præsenterer smørrebrødet, ligesom beboerne spørges ind til, hvad de ønsker.

En beboer fremviser et stykke rugbrød med skrabet smør til tilsynet. Beboeren vil gerne have mere smør på brødet, og medarbejderen ser på beboeren, men beboeren tilbydes ikke mere smør.

Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne guider og støtter beboeren, til at medvirke til forflytningerne. Ligeledes anvender medarbejderen en rehabiliterende tilgang ved soignering på badeværelset, således at beboeren får mulighed for at bruge egne ressourcer, eksempelvis ved at guide beboeren til at læne sig forover ved påklædning af blusen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen er opmærksom på at opmuntre, støtte og guide beboeren ved forflytning, som beboeren herefter formår at udføre selvstændigt. Ligeledes anvender medarbejderen en rehabiliterende tilgang, ifm.. toiletbesøget, således at beboeren får mulighed for at bruge egne ressourcer ved vask af hænder.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u> Medarbejderen hælder drikkevarer op til beboerne. Der er store kander med vand og mælkekartoner. Medarbejderen siger <i>'Der burde være nogle små kander, så I bedre selv kunne hælde op'</i>. Medarbejderen anretter de stykker smørrebrød, som beboerne beder om på en tallerken, som sættes foran beboeren. Der er ikke mulighed for, at beboerne selv kan tage fra fadet. Alle beboerne spiser selv, nogle efter at have fået hjælp til at skære maden i mindre stykker.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> Maden anrettes og serveres af en medarbejder, beboeren har derved ikke mulighed for selv at tage maden. Størstedelen af beboerne kan selv spise deres mad. På det ene bord står en meget stor kande med vand i den ene ende af bordet, som beboerne ikke selv kan skænke fra. På et andet bord er der ingen drikkevarer udover det, som beboerne allerede har i glassene.</p>
----------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering for alle fire observationsstudier under mål 1 er tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der i forhold de to observationsstudier af personlig pleje, samt det ene observationsstudie af aftensmåltid er en respektfuld og venlig kommunikation, beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, ligesom plejen generelt, i de tre observationsstudier, udføres med en rehabiliterende tilgang. Dog udnyttes beboernes ressourcer ikke fuldt ud under aftensmåltidet.

Tilsynet vurderer, at der i det fjerde observationsstudie af aftensmåltid er en mindre tilfredsstillende kommunikation fra den ene medarbejders side. Ligeledes vurderer tilsynet, at serveringsformen ikke sikrer beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, idet beboerne ikke gives mulighed for selv at vælge smørrebrød. Tilsynet vurderer desuden, at måltidet, i lighed med det andet observationsstudie af aftensmåltid, i mindre grad, gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang.

### 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne: Organisering af arbejdet	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Den ene medarbejder starter med at klargøre de nødvendige remedier på et plejebord. Medarbejderen sikrer sig korrekt arbejdshøjde af sengen, før indsatsen startes. Beboeren bliver vasket fornedden ifm.. bleskift. Medarbejderen anvender
-----------------------------------	--

forflytningslagen til at forflytte beboeren om på siden. En anden medarbejder kommer til boligen, for at hjælpe med at forflytte beboeren med lift til kørestol. Medarbejderne anvender sengens funktioner i forbindelse med forflytning. Herefter forlader medarbejderen igen boligen. Medarbejderen kører beboeren ud på badeværelset, hvor beboeren får hjælp til soignering. Forløbet foregår på en hensigtsmæssig måde og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under indsatsen.

#### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen hjælper beboeren ud af sengen, og anvender en Sara Steady til at forflytte beboeren til toilettet. Mens beboeren sidder på toilettet, reder medarbejderen beboerens seng. Medarbejderen hjælper herefter beboeren af toilettet og over i kørestolen. Forløbet foregår på en hensigtsmæssig måde og der forekommer ingen unødige forstyrrelser under indsatsen.

#### Observationsstudie af aftensmåltid:

Aftensmåltidet afvikles hensigtsmæssigt og sker i et roligt miljø.

Der er en tydelig rollefordeling imellem de tre tilstedeværende medarbejdere, hvor den ene medarbejder sørger for maden, en anden medarbejder sørger for medicinen og en tredje medarbejder er fast vagt i forhold til en af de tilstedeværende beboere.

Efter at have serveret mad for alle beboere sætter medarbejderen sig ned og taler med beboerne ved et af bordene.

Der er ingen unødige forstyrrelser under måltidet.

#### Observationsstudie af aftensmåltid II:

Bordet er dækket med bestik samt glas ved hver en plads. Ved flere pladser ses en tallerken med smørrebrød, som er tæt filmet med husholdningsfilm. På de resterende pladser er der ingen tallerkener.

Beboerne, som sidder ved pladser med fyldt tallerken, begynder deres måltid. De resterende beboere sidder tålmodigt og venter på deres mad. En medarbejder tilbyder enkelte beboere at fylde deres glas igen med drikkevarer, imens de øvrige beboere fortsat venter på at få deres mad. En beboer henvender sig til tilsynet med øjenkontakt, beboeren kigger efterfølgende ned på bordet, hvor beboerens mad skulle stå og trækker på skulderne. Flere af beboerne er halvt igennem deres måltid, inden de resterende beboere får mad.

Straks efter, at beboerne er færdige med at spise og medarbejderen har fjernet deres tallerkener, tilbydes beboerne kaffe og en bolle med smør.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indtrykket fra observationsstudierne er af varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering af alle fire observationsstudier for mål 2 er meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der i to observationsstudier af personlig pleje samt i det ene observationsstudie af aftensmåltid sikres en særdeles hensigtsmæssig organisering af arbejdet.

Tilsynet vurderer, at organiseringen af det andet aftensmåltid er mindre tilfredsstillende, da bordet er delvist dækket og derved fremstår med et mindre hjemligt udtryk, samt at beboerne ikke har mulighed for at spise samlet.

### 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<b>Emne:</b> Praktisk støtte	<b>Data:</b> <u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Beboeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver. Medarbejderen klarer praktiske opgaver efter, at tilsynet har forladt boligen.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen foretager oprydning i boligen, samt håndtering af affald. Beboeren er ikke i stand til at medvirke i de praktiske opgaver.  <u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u> Medarbejderne rydder tallerkenerne af bordene i takt med, at beboerne bliver færdige med at spise. Resten af oprydningen sker efter, at tilsynet har forladt spisestuen.  <u>Observationsstudie af aftensmåltid II:</u> En medarbejder rydder tallerkener af bordene i takt med, at beboerne bliver færdige med at spise. Resten af oprydningen sker efter, at tilsynet har forladt spisestuen.
<b>Personlig støtte og pleje</b>	<u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne har iført sig handsker og engangsforklæde. Beboeren får hjælp til nedre toilette og bleskift i sengen efter eftermiddagshvil. Herefter forflyttes beboeren til kørestol med lift af de to medarbejdere, hvorefter medarbejderne sikrer, at beboeren sidder godt i kørestolen. Beboeren køres ud på badeværelset og hjælpes med let pleje, tandbørstning, ren bluse og med at få redt sit hår. Medarbejderne lægger et tæppe over beboerens ben og giver beboeren demenstøjhunden Philip, hvortil beboeren virker tilfreds og glad. Medarbejderen spørger, om beboeren vil med ud og i haven og høre musik, hertil siger beboeren 'ja, hvis det er jazz'.  <u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Beboeren hjælpes ud af sengen efter eftermiddagshvil, og kommer herefter ud på toilettet. Herefter lades beboeren alene på toilettet, og kort efter går medarbejderen igen ud til beboeren. Medarbejderen hjælper beboeren med vask forneden og bleskift efter toiletbesøget. Herefter får beboeren hjælp til at vaskе hænder, pudset briller og redt håret. Medarbejderen støtter beboeren over i kørestolen, hvorefter beboeren køres til dagligstuen. Medarbejderen er iført engangshandsker, men ikke engangsforklæde i forbindelse med indsatsen. Medarbejderen foretager kun skift af handsker en gang undervejs i plejen, ifm.. toiletbesøget. Ligeledes spritter medarbejderen ikke hænder imellem handskeskift. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren undervejs i forløbet klager over smerter i ryggen. Medarbejderen lover at bede en kollega om, at beboeren får smertestillende medicin efter plejen.  <u>Observationsstudie af aftensmåltid:</u> Medarbejderen er iført engangsforklæde i forbindelse med servering af maden og sikrer korrekt brug af og skift af handsker, samt afspritning af hænderne.

En social- og sundhedsassistent går rundt og tilbyder beboerne medicin, hvilket sker i overensstemmelse med gældende retningslinjer for medicinadministration.

#### Observationsstudie af aftensmåltid II:

Medarbejderen følger de hygiejniske principper i forbindelse med servering af aftensmåltidet. Tilsynet observerer, at medarbejderen håndterer tre beboeres aftenmedicin. Medarbejderen finder beboernes medicin frem i en medicinvogn. Medarbejderen kontrollerer ikke medicinen via tablet. I to tilfælde hælder medarbejderen medicinen op i medicinbæger ved medicinvognen og går efterfølgende gennem spisestuen med uidentificerbar medicin. I et tilfælde udleverer medarbejderen en beboers medicin til en pårørende, hvor efter den pårørende giver beboeren medicinen.

Tilsynet observerer, at en beboer har spist alt sin mad selv, men mangler en sidste bid, da en medarbejder henvender sig til beboeren og spørger, om beboeren skal have det sidste, hvilket beboeren gerne vil. Medarbejderen står ved siden af beboeren og tager beboerens gaffel i hånden og skraber den sidste bid på tallerkenen op på gaflen og fører gaflen ind i munden på beboeren. Det giver et stort gib i beboeren. Medarbejderen fjerner hurtigt beboerens service efterfølgende, imens beboeren tygger maden.

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at observationsstudierne er af meget varieret karakter. Tilsynets samlede vurdering af alle fire observationsstudier for mål 3 er tilfredsstillende.,

Tilsynet vurderer i det ene observationsstudie af personlig pleje samt i det ene observationsstudie af aftensmåltid, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en særdeles tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med gældende retningslinjer og beboernes behov.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie af personlig pleje, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en meget tilfredsstillende måde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke følger gældende retningslinjer for korrekt brug af værnemidler samt håndhygiejne, da medarbejderen ikke anvender engangsforklæde samt skifter handsker korrekt imellem plejeopgaverne og udfører ikke korrekt håndhygiejne imellem handskeskift.

Tilsynet vurderer i det andet observationsstudie af aftensmåltid, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje foregår på en mindre tilfredsstillende måde, da en medarbejder ikke håndterer tre beboeres medicin efter gældende retningslinjer samt at en medarbejder hjælper en beboer med at afslutte sit måltid på en uværdig måde.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### **Emne:**

Fællesarealer

#### **Data:**

Alle afdelinger er indrettet med både spisestuer og dagligstuer, som er indrettet hjemligt, med mindre borde og stole i mindre grupper, og med blomster, spil, billeder og bøger, der indbyder til samvær.

På afdelingerne er der åbent ud til altaner eller terrassen i stuetagen, hvor der observeres sommerblomster. Der observeres en god kontakt mellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Medarbejderne hilser imødekomme på beboerne og i flere tilfælde benytter medarbejderne fysisk kontakt med beboerne.



Medarbejderne anvender beboernes navne i dialogen, og de sikrer sig, at kommunikationen foregår i øjenhøjde.

Tilsynet observerer, at en beboer er forsvundet og at der er en medarbejder ude og lede efter beboeren på gaden. Senere viser det sig, at beboeren er blevet hentet i dagvagten af beboerens pårørende og kommer retur senere sammen med pårørende. Beskeden om beboerens fravær er ikke kommet fra dagvagt til aftenvagt.

Sociale aktiviteter

Ved tilsynets ankomst er der et festivalarrangement i plejehjemmets fælleshave.

Der observeres mange tilstedeværende beboere, der sidder ved mindre borde og nyder kaffe, isvafler og Bailey. Der sidder medarbejdere rundt om ved bordene sammen med beboerne og hygger sig. Nogle af beboerne danser sammen med medarbejderne til musikken. Tilsynet bemærker positivt, at flere beboere har taget plads på deres altan, for at nyde musikken.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at indretningen på fællesarealerne bidrager til en hyggelig stemning, der indbyder til socialt samvær og aktivitet på meget tilfredsstillende vis. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kommunikerer på en respektfuld og ligeværdig måde i mødet med beboerne, og at der således er en god interaktion mellem beboerne og medarbejderne. Ligeledes vurderer tilsynet, at der er en meget tilfredsstillende variation af aktivitetstilbud på plejehjemmet. Tilsynet bemærker, at manglende kommunikation mellem dagvagt og aftenvagt resulterer i, at en beboer fejlagtigt antages at være gået fra Fælledgården.

## 3.3 Interview med borgere

### 3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

Emne:

Livskvalitet og tryghed

Data:

11 ud af 12 beboere fortæller, at de har det godt, og at de er trygge ved at bo på plejehjemmet.

Beboerne siger:

- *'jeg har det udmærket, der ikke noget at klage over, jeg føler mig tryk ved at bo her og kan ikke sige hvorfor, men det gør jeg bare'*
- *'jeg har det udmærket og er glad for at bo her, føler mig sikker og i trygge hænder - var utryk hjemme'*
- *'jeg har det meget fint, jeg er tryk, det er nogle rare mennesker, som er her'*

En beboer er flyttet ind fornyeligt og oplever manglende information om praktiske ting. Beboeren er flyttet ind under sommerferieperioden og har ikke haft indflytningsamtale. Bl.a. vidste beboeren ikke, at beboeren havde en postkasse og har fortsat ikke fået en nøgle udleveret. Nu er beboeren bekymret for, at der ligger vigtig, men utilgængelig post til beboeren.

Selvbestemmelse	<p>Alle 12 beboere oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse i deres hverdag. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg bestemmer helt selv. Jeg siger bare, at jeg går en tur. Hvis min kone kommer, så går vi tit ned og handler og så bærer jeg varer hjem for hende'</i></li> <li>• <i>'Jeg er meget glad for, at min hustru og jeg kan være sammen den sidste tid og jeg går bl.a. tur med min hustru hver dag'</i></li> <li>• <i>'Jeg er en person, der gerne vil gøre alt selv og det skulle medarbejderne lige lære. Medarbejderne handler automatisk, som de vil gøre hos mange andre beboere. De er ikke så vant til, at man kan så meget selv, men jeg synes, at de er åbne'</i></li> </ul>
-----------------	---

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at størstedelen af beboerne på meget tilfredsstillende vis oplever tryghed, livskvalitet og selvbestemmelse i deres hverdag på plejehjemmet. En enkelt beboer udtrykker dog manglende oplevelse af en velinformeret indflytning i sommerferieperiode.

### 3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p><b>Emne:</b> Pleje og støtte</p>	<p><b>Data:</b></p> <p>11 ud af 12 beboere oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne oplever, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen og støtter beboerne i fortsat at gøre så meget, som muligt. Beboerne udtaler bl.a.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg får hjælp, hvis jeg spørger om hjælp, så får jeg den med det samme'</i></li> <li>• <i>'Det er en god pleje, jeg får bad to gange om ugen'</i></li> <li>• <i>'Jeg klarer det meste selv, hvis jeg ikke kunne, så ville jeg få den hjælp jeg havde behov for'</i></li> </ul> <p>En beboer får hjælp til bad en gang om ugen og klarer selv at vaske sig de øvrige dage uden medarbejdernes tilstedeværelse. Beboeren kunne godt tænke sig bad to gange om ugen.</p> <p>Alle beboere giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de skal gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville bede deres pårørende om hjælp, og andre beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender og har tillid til.</p>
<p><b>Observation</b></p>	<p>Alle beboerne fremstår veltilpassede og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Desuden observeres det, at beboernes boliger og hjælpemidler generelt fremstår rene. Tilsynet observerer, at der i en beboers bolig er mange stakke med gamle gulnede aviser på flere stole samt beboerens spise- og sofaborde. Ligeledes observeres, at beboerens rollator er snavset af støv. Direkte adspurgt af tilsynet, fortæller beboeren, at beboeren gerne vil have hjælp til at holde bedre orden i boligen.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>11 ud af 12 beboere oplever kontinuitet i støtten og de beskriver, hvordan det dagligt er kendte ansigter, de møder i forbindelse med plejen og omsorgen. Beboerne tilkendegiver desuden, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at eventuelle aftaler altid overholdes.</p> <p>En beboer oplever, at der har været en stor udskiftning i personalet i beboerens afdeling. Ledelsen oplyser efterfølgende til tilsynet, at afdelingen har haft en ekstraordinær personaleomsætning, men at alle vakante stillinger nu igen er besat.</p>
-----------------------	--

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og at boliger og hjælpemidler ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at størsteparten af de adspurgte beboere oplever kontinuitet i hjælpen og overholdelse af aftaler, men at fire beboere er utilfredse med kontinuiteten i forbindelse med levering af hjælpen. Desuden er det tilsynets vurdering, at en beboer udtrykker et ønske om mere hjælp i form af et ekstra bad om ugen. Ligeledes udtrykker beboeren, at det er en udfordring, at der har været så stor udskiftning i personalet. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at beboerens bolig ses mindre ryddelig og at beboerens rollator er snavset af støv.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

<b>Emne:</b> Kontakten til medarbejdere	<b>Data:</b> Ti ud af 12 beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone. Alle tolv beboere oplever, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg er præcis i min kommunikation og reaktionen på det er ofte lidt blandet. De modtager det generelt pænt og det handler jo om samarbejde. Det går fint i takt med, at vi lærer hinanden bedre at kende'</i></li> <li>• <i>'Medarbejderne taler pænt, de er altid søde og rare'</i></li> </ul> To beboere oplever, at kommunikationen med medarbejderne til tider kan være en udfordring. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Det er lidt forskelligt, nogle taler som om, man ikke forstår noget eller på en lidt bestemmende måde. Jeg føler mig ikke altid respekteret som menneske. Medarbejderne kommer ikke og siger hej, så nogle gange føler mig overladt til mig selv'</i></li> <li>• <i>'Nogle medarbejdere kan være lidt skarpe i tonen og sige 'Hva ska du?' eller 'Hva ska du ha?'</i></li> </ul>
--	---

Muligheder for at være social	Alle 12 beboere er enige om, at der er gode muligheder for at være aktiv og social på plejehjemmet. Særligt Fælledgårdens trænings- og gymnastikhold fremhæver flere beboere, som værende gode. Flere beboere deltager i en del af de planlagte aktiviteter og kommer med forskellige eksempler på, hvordan de deltager: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'jeg deltager fem gange om ugen i træning, tre gange om ugen deltager jeg i stolegymnastik og to gange om ugen i balancetræning'</i></li> </ul>
-------------------------------	--

- *'jeg deltager i strikkeklub, billardklub, gymnastik. Her er rigtig mange aktiviteter og i morgen er der film og på tirsdag er der banko'*

For enkelte beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i de planlagte aktiviteter. En beboer fortæller bl.a.:

- *'Der er mange tilbud, men jeg deltager ikke, jeg har altid været en meget privat person'*

Alle 12 beboere tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en meget tilfredsstillende kommunikation fra medarbejderens side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Dog er det tilsynets vurdering, at to beboere oplever, at medarbejderne ikke altid taler venligt og ordentligt til beboerne.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

#### Emne:

Mad og måltider

#### Data:

Ni ud af 12 beboere er tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Flere beboere fremhæver smagen af maden, som værende god, men også, at der er en fleksibilitet, hvis der er noget, man ikke bryder sig om. Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Maden er udmærket, bare det ikke er for smart. Jeg vil hellere have havregrød end en eller anden speciel ret'*
- *'Efterhånden er jeg ved at vænne mig til det. Vi får meget varieret mad og jeg er glad for, at jeg ikke selv skal tænke på, hvad jeg skal lave til middag i morgen'*
- *'Maden er ok. Jeg spiser kun frokost på plejehjemmet. De andre måltider laver jeg selv'*

Tre ud af 12 beboere oplever utilfredshed med maden, det er særligt smørrebrødet som serveres om aftenen, som beboerne oplever som tørt og kedeligt. Beboerne giver samtidig udtryk for, at det ville være rart med lidt mere grønt om aftenen, såsom agurk og tomat.

På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer 11 ud af beboere, at man godt kan komme med forslag, og flere beboere nævner, at der afholdes beboermøde med fast tidsinterval, hvor beboerne kan komme med ønsker. Beboerne oplever lydhørhed i forhold til deres ønsker.

En enkelt beboer fortæller, at beboeren flere gange har bedt om æg, tomat, kartoffel-madder, men beboeren oplever ikke, at der bliver lyttet til ønskerne.

Ti ud af 12 beboere spiser deres måltider i fællesspisestue. Beboerne oplever generelt, at der er en god stemning under måltiderne. En beboer oplever, at stemningen godt kan være lidt kedelig og beboeren kunne godt tænke sig, at der er flere beboere, som beboeren kunne snakke med under måltidet. To beboere ønsker at spise deres måltider i deres bolig, hvilket er et aktivt valg, som respekteres af medarbejderne.

### Tilsynets samlede vurdering - 2

Det er tilsynet vurdering, at beboerne generelt beskriver en meget stor tilfredshed med kvaliteten af maden. Tre beboere oplever, at smørrebrødet, som serveres om aftenen er tørt og kedeligt. Beboerne har kendskab til muligheder for at komme med ønsker og forslag, og beboerne oplever generelt, at plejehjemmet er lydhøre over for deres ønsker. Dog oplever en enkelt beboer, at plejehjemmet ikke er lydhøre for ønsker til pålægget om aftenen. Desuden vurderes det, at de beboere, som spiser deres måltider i fællesspisestuen, generelt oplever en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. En enkelt beboer udtrykker ønsker om at være en del af et spisefælleskab, hvor der er mulighed for lidt mere samtale.

## 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

**Data:**

Medarbejderne kan i begrænset omfang redegøre for, hvilke faglige fokusområder, Fælledgården aktuelt arbejder med. En medarbejder fortæller, at forstanderen sender mail ud til medarbejderne, og at den sidste mail handlede om kommunikation.

Direkte adspurgt fra tilsynet om, hvorvidt medarbejderne fornyeligt at været til undervisning eller om der er planlagt undervisning, fortæller medarbejderne, at Fælledgården har planlagt undervisning i demens til efteråret. En medarbejder fortæller, at der er tilbud om undervisning i dansk en gang om ugen, hvilket giver medarbejderen bedre mulighed for at kommunikere med beboerne.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde kan redegøre for enkelte temaer i kvalitetsarbejdet.

### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

**Emne:**

Kommunikation

**Data:**

Medarbejderne kan direkte adspurgt og med støtte fra tilsynet fortælle, hvorledes de arbejder med en god og respektfuld kommunikation til beboerne, ved at have fokus på at:

- Tilpasse kommunikationen til den enkelte beboer
- Anvende korte sætninger
- Have fokus på kropssprog og rolig adfærd
- Sikre øjenkontakt
- Benytte fysisk berøring, fx kram eller en beroligende hånd

Direkte adspurgt fra tilsynet, om medarbejderne anvender specifikke faglige tilgange i forbindelse med demensarbejdet, kan medarbejderne ikke nævne faglige begreber, som spejling og guidning, som de dog genkender, da tilsynet nævner dem.

Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, redegøre for, hvorledes de tilgodeser beboernes ønsker og behov i forbindelse med planlægning af plejen. Medarbejderne kan redegøre for, at de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse, og at de inddrager beboerne gennem dialog.</p> <p>Medarbejderne kan, med støtte fra tilsynet, redegøre for, hvorledes klippekort anvendes hos beboerne om aftenen. En medarbejder fortæller, at klippekort kun anvendes i dagvagten i medarbejderens afdeling. En anden medarbejder fortæller, hvorledes klippekort anvendes til fx at gå en tur eller sang og musik om aftenen.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne virker indledningsvist usikre på begrebet rehabilitering og fortæller i første omgang, at der ikke rehabiliteres om aftenen. Efter tilsynet har fremlagt temaet for medarbejderne, kan medarbejderne nævne enkelte beboerspecifikke eksempler på rehabilitering, fx at en beboer har tørret bordet af efter måltidet i en periode og at en anden beboer nogle gange deltager i indsamling af tallerkenerne efter måltidet.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne kan redegøre for, at information om beboernes ønsker til genoplivning, fremgår på forsiden i journalen og på e-tavlen samt ved markering i medicinrum på beboerens medicinkasse. Ligeledes oplyser medarbejderne, at der afholdes individuel samtale med beboeren, hvor beboerens ønsker noteres i journalen, men at det ofte er dagvagten, som har denne samtale med beboerne.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne kan, med støtte og hjælp fra tilsynet, redegøre for, at det er en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, der varetager opgaverne ifm.. udskrivelser eller ændring i beboerens tilstand. Ligeledes oplyser medarbejderne, at ændringer i beboernes tilstand fremgår af Cura eller drøftes mundtligt ved vagtskifte. Direkte adspurgt fra tilsynet, er medarbejderne ikke er bekendt med procedure for triagering og opfølgning af triageringsniveau i aftenvagten.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der samarbejdes med fysioterapeut, hvis medarbejderne har brug for hjælpemiddel eller arbejdsredskab.</p>

### **Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde, kan redegøre for, hvorledes de arbejder med at sikre en god og respektfuld kommunikation, ligeledes hvordan de er opmærksomme på beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne delvist kan redegøre for, hvorledes de arbejder med den rehabiliterende tilgang og det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

<p><b>Emne:</b> Tryghed og sikkerhed</p>	<p><b>Data:</b> Medarbejderne kan, med meget støtte fra tilsynet, redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kendskab til medarbejderne/kontaktpersonen</li> <li>• Genkendelighed og samme medarbejder</li> <li>• Lytte til beboernes ønsker og behov</li> <li>• Overholde aftaler med beboerne</li> </ul> <p>Ligeledes kan medarbejderne også, med støtte fra tilsynet, redegøre for enkelte faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, medarbejderne nævner bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observationer af huden - rødme, tryk, sår.</li> <li>• Hyppig bleskift, nedre hygiejne og god væskebalance forebygger urinvejsinfektion.</li> </ul> <p>Direkte adspurgt kan medarbejderne redegøre for korrekt håndhygiejne og anvendelse af værnemidler.</p>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis, og med delvis forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for hvilke faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

<p><b>Emne:</b> Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven</p>	<p><b>Data:</b> Efter at tilsynet har fremlagt temaet, kan medarbejderne i begrænset omfang redegøre for, hvorledes støtten og hjælpen til beboerne tilrettelægges hensigtsmæssigt og uden afbrydelser. Medarbejderne fortæller, at medarbejderne lukker døren ind til boligen, når medarbejderne går ind for at hjælpe en beboer, således at andre beboere ikke går efter medarbejderen ind i boligen.</p> <p>Direkte adspurgt fra tilsynet, fortæller medarbejderne, at dagvagten fylder remedier op i boligerne, som fx handsker.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvorledes de handler, hvis der er ændringer i en beboers tilstand, fx ved at kontakte en social-og sundhedsassistent eller en ansvarshavende aftensygeplejerske.</p>
<p>Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet</p>	<p>Medarbejderne oplyser, at alt dokumentation foregår sidst på vagten, hvor der er ro i afdelingen. Direkte adspurgt fra tilsynet vedrørende tidstro dokumentation af fx medicin fortæller medarbejderne, at dokumentation af medicinadministration også foregår sidst på vagten og dermed ikke tidstro. Medarbejderne fortæller vedr. dokumentationen, at de bruger hinanden ved behov for hjælp og sparring.</p>

Instrukser, vejledninger og procedurer

Direkte adspurgt, fremstår medarbejderne usikre og kan ikke redegøre for, hvorledes de fremsøger vejledninger og instrukser til anvendelse i det daglige arbejde. Medarbejderne har ikke kendskab til VAR, og udviser generelt usikkerhed på formålet med og anvendelsen af instrukser, vejledninger og procedurer.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på tilfredsstillende vis, og med delvis forståelse og faglig indsigt, kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser delvis forståelse og faglig forståelse for dokumentationsarbejdet, dog med begrænset viden om tidstro dokumentation af medicinadministration. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår usikre i fremsøgning, formål og anvendelse af faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**

Besøgsplan

**Data:**

Medarbejderne beskriver, med begrænset forståelse og faglig indsigt, hvorledes de arbejder med besøgsplanen. Medarbejderne kan redegøre for elementer af arbejdet med besøgsplanen, men ikke for en systematisk anvendelse. Medarbejderne fortæller, at en besøgsplan skal opbygges enkelt og præcist, så alle ved, hvordan man hjælper beboeren. Direkte adspurgt af tilsynet oplyser medarbejderne, at de ikke anvender faglige overskrifter i besøgsplanen. Direkte adspurgt kan medarbejderne oplyse, at besøgsplanen skal opdateres ved ændringer i beboers tilstand og hver tredje måned.

Medarbejderne fortæller, at vikarer og afløsere ikke systematisk har adgang til besøgsplanen, da vikarer og afløsere ofte ikke har tablet og koder til rådighed. Hertil beskriver medarbejderne, at vikarer og afløsere altid får mundtligt at vide, hvad beboerne skal have støtte og hjælp til.

Handlingsanvisninger

Medarbejderne kender ikke kravene til udarbejdelse af handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en tilfredsstillende måde og med tilstrækkelig forståelse og faglig indsigt i arbejdet med beboernes besøgsplaner og handlingsanvisninger.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

**Data:**

Intet at bemærke



## 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 2023" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- 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.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- 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.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- 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.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- 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.
- 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.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejehjemmets størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, så det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". 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, Center for økonomi og kvalitet, 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

## 6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Vi har gennemgået rapporten for faktuelle fejl, og har fundet to.

Det er på side 10 i det første afsnit, linje 8, hvor der står; ”-præsentanter har deltaget i et...” *Det skal rettes til; ”er planlagt til at...”*

**BDO: Tilrettet i rapporten.**

Den anden rettelse er også på side 10, men i afsnit 3, linje 6, hvor der står; ”Ledelsen mødes sammen med Fælledgårdens kvalitetssygeplejerske en gang om ugen...” *Det skal rettes til; ”en gang hver anden uge..”*

**BDO: Tilrettet i rapporten**

På forhånd tak.

Med venlig hilsen

**Joan Marie Aastrand-Jørgensen**

Faglig leder

Fælledgården - Sygeplejerske

## 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 plejehjem, 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.

