



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Skjulhøjgård

Uanmeldt ordinært tilsyn
2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Formalia	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets samlede vurderinger	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelsen	8
3.2 Observationsstudier	9
3.3 Interview med borgere	12
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	15
4. Tilsynets formål og metode	20
4.1 Formål	20
4.2 Metode	20
4.3 Vurderingsskema	21
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	21
5. Yderligere oplysninger	22
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	23
Om BDO	24

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 er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, borgerinterviews samt gruppeinterview med medarbejderne. 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 Norre Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og adresse: Plejehjemmet Skjulhøjgård, Ålekistevej 226, 2720 Vanløse

Leder: Cathja Malou Rasmussen

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. april 2024

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter)

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurderinger

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 Skjulhøjgård har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Det er desuden tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsområder inden for hygiejne samt maden og rammerne for måltidet.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering på særdeles tilfredsstillende vis understøtter det kommende kvalitetsarbejde på Skjulhøjgård.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne enkelte gange taler hen over hovedet på beboeren samt omtaler beboerne i tredje person.

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er meget tilfredsstillende og generelt hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne gentagne gange arbejder samtidig med beboeren, hvilket ikke er fagligt organiseret.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboernes behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke anvender de hygiejniske principper korrekt, da begge medarbejdere ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift samt udfører opgaver uden engangsforklæde, hvor det er påkrævet, ydermere skifter den ene medarbejder enkelte gange ikke handsker korrekt mellem opgaverne.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at en beboers morgenmedicin håndteres fagligt korrekt.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som fremgår på tilgængelige oversigter, dog observeres der ingen aktiviteter på tilsynsdagen.

Interview med beboerne:

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 deres boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes. To beboere oplever, at der ofte kommer vikarer og afløsere, der ikke har det nødvendige kendskab til beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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. Det er tilsynets vurdering, at en beboer oplever, at medarbejderne ikke altid tilpasser deres kommunikation til beboerens behov, samt at beboeren ønsker at være mere aktiv i hverdagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne er mindre tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, og at beboerne ikke oplever, at der er mulighed for at komme med ønsker og forslag, eller at der er lydhørhed over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever, at der generelt er en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. Dog vurderes det, at to beboere er mindre tilfredse med rammerne for måltidet, da en af beboerne oplever meget støj, og den anden beboer oplever, at der ikke er meget dialog under måltidet, når medarbejderne ikke sidder med ved bordet.

Gruppeinterview af medarbejdere:

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for samtlige mål og temaer under medarbejderinterviewet. Medarbejderne kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet. Medarbejderne kan tillige redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvordan beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning, samt at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug for deres daglige arbejde. Afslutningsvist vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

<p>Bemærkninger:</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne enkelte gange taler hen over hovedet på beboeren, og at de omtaler beboerne i tredje person.</p>	<p>Anbefalinger:</p> <p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes en faglig professionel kommunikation etableres, når der er to medarbejdere til stede under en plejesituation.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne gentagne gange samtidigt arbejder med beboeren.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, hvorledes den personlige pleje kan organiseres med fagligt fokus, når der er to medarbejdere til stede.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke anvender de hygiejniske principper på korrekt vis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begge medarbejdere udfører ikke korrekt håndhygiejne mellem handskeskift. • Der udføres opgaver uden engangsforklæde, hvor det er påkrævet. • Den ene medarbejder får enkelte gange ikke skiftet handsker korrekt mellem opgaverne. 	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsatser, der sikrer, at medarbejderne kender og følger de hygiejniske retningslinjer.</p>
<p>Tilsynet bemærker, at en beboers morgenmedicin ikke håndteres fagligt korrekt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats, der sikrer, at medarbejderne har kendskab til korrekt håndtering af beboernes medicin.</p>

Tilsynet bemærker, at to beboere oplever, at der ofte kommer vikarer og afløsere, som ikke har det nødvendige kendskab til beboerne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, der sikrer, at vikarer og afløsere har kendskab til beboernes pleje.

Tilsynet bemærker, at en konkret beboer oplever, at medarbejderne ikke altid tilpasser deres kommunikation til beboerens behov, samt at beboeren ønsker at være mere aktiv i hverdagen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på den konkrete beboers oplevelse af medarbejdernes kommunikation og beboerens ønske om at være mere aktiv i hverdagen.

Tilsynet bemærker, at:

- Beboerne er utilfredse med kvaliteten af maden og menuen.
- Beboerne oplever, at der ikke er mulighed for at komme med ønsker og forslag til menuen, og at der ikke er lydhørhed over for deres ønsker.
- To beboere er mindre tilfredse med rammerne for måltidet.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen straks iværksætter indsatser, der sikrer beboernes tilfredshed med kvaliteten af maden, og at der arbejdes med at inddrage beboernes ønsker.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelsen

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data: Ved sidste års tilsyn modtog Skjulhøjgård anbefalinger vedrørende organisering af kvalitetsarbejdet, hygiejne og inddragelse af beboernes ønsker til maden. Ledelsen fortæller, at der stadig arbejdes på organiseringen af kvalitetsarbejdet. Skjulhøjgårds kvalitetssygeplejerske er i gang med forbedringsagentuddannelsen, som afsluttes i forsommeren. Der er netop lavet baseline på den sundhedsfaglige dokumentation, og der er planlagt opstart af audit. Kvalitetssygeplejersken faciliterer et kompetenceudviklingsprogram, hvor hver medarbejder tilbydes fire undervisningsseancer sammen med kvalitetssygeplejersken. På sigt skal der opstartes Cura-café, hvor medarbejderne skal kunne få sparring omkring dokumentationen. Ledelsen oplyser, at der ikke er iværksat indsatser omkring sidste års anbefaling vedrørende hygiejne. I efteråret har plejehjemmet haft udbrud af Noro-virus, hvor der i samarbejde med Københavns Kommunes hygiejneorganisation hurtigt blev iværksat isolering af beboerne, og derved blev udbruddet håndteret med meget begrænset smittespredning, hvorved ledelsen vurderede, at der ikke var behov for at iværksætte yderligere indsatser. Efter sidste års tilsyn er der igangsat indsats omkring beboerinddragelse vedrørende maden, men på grund af fravær af køkkenpersonale erkender ledelsen, at indsatserne ikke er kommet ordentligt i gang. Ledelsen fortæller, at rammerne for det gode måltid jævnligt drøftes med medarbejderne.</p>
---	---

<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>Ledelsen fortæller, at der aktuelt er fokus på flere faglige indsatsområder, f.eks. er der fokus på at skabe meningsfulde aktiviteter for beboerne i afdelingerne med særligt fokus på, at aktiviteterne skal målrettes flere beboere. Ligeledes har ledelsen siden sidste års tilsyn etableret et godt samarbejde med plejehjemmets huslæger. Gennem det forbedrede samarbejde er der flere beboere, der er overgået til dosisdispenseret medicin. Ledelsen fortæller, at der netop er planlagt undervisning af lægerne i "den gode stuegang".</p>
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at ledelsen på Skjulhøjgård delvist har iværksat tiltag, som understøtter opfølgning på anbefalingerne fra sidste års tilsyn, men at der ikke er sket en konkret og målrettet opfølgning på de specifikke anbefalinger. Det er desuden tilsynets vurdering, at der fortsat er udviklingsområder inden for hygiejne samt maden og rammerne for måltidet.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne: Organisering af kvalitetsarbejdet	Data: Skjulhøjgård er organiseret med en forstander, to afdelingsledere og en kvalitets-sygeplejerske. Ledelsen udgør et nyt team fra 1. maj 2023. I forbindelse med dannelsen af den nye ledelse er kvalitetssygeplejerskens rolle blevet mere klart defineret. Kvalitetssygeplejersken er påbegyndt arbejdet med genstart af forbedringsarbejdet og afvikling af kvalitetsmøder. Arbejdet med de utilsigtede hændelser skal ligeledes i proces med at blive genstartet samt anvendes i forbedringsarbejdet. Ledelsen har fokus på at skabe mere struktur i MED-udvalget, hvor der aktuelt arbejdes med Grøn smiley.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering fortsat er i proces og på meget tilfredsstillende vis understøtter det kommende kvalitetsarbejde på Skjulhøjgård.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

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

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne: Kommunikation	Data: <u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne træder ind i boligen, og banker på døren. Beboeren ligger i sin seng, og medarbejderne hilser venligt godmorgen. Øjenkontakt etableres, og en af medarbejderne informerer beboeren om, hvad der skal ske. Medarbejderen til-taler beboeren ved fornavn, og fører en målrettet dialog om plejerelevante emner. Tonen er venlig og respektfuld, og begge medarbejdere smiler og er imødekommende med en rolig adfærd. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne enkelte gange taler hen over hovedet på beboeren, og omtaler beboeren i tredje person.
Selvbestem-melse og med-indflydelse	<u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u> Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt.

Medarbejderne fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderne sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderne anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderne tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderne korte sætninger i dialogen. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at den ene medarbejder giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet og at løfte armen i forbindelse med afklædning.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet generelt er en meget respektfuld og venlig kommunikation, som er tilpasset beboeren. Det vurderes ligeledes, at beboerens selvbestemmelse og medindflydelse sikres, og at indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne enkelte gange taler hen over hovedet på beboeren samt omtaler beboerne i tredje person.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie nr. et af personlig pleje:

Den ene medarbejder forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på et plejebord. Medarbejderen har desuden en affaldspose inden for rækkevidde.

Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler, såsom beboerens kørestol, placeres hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår den skal anvendes i forløbet. Medarbejderne anvender hjælpemidlerne på fagligt korrekt vis. Plejen gennemføres uden unødige afbrydelser.

Medarbejderne har en klar rollefordeling under plejen, hvor tilsynet observerer, at den ene medarbejder støtter beboerens hofte, mens den anden medarbejder vasker beboeren bagpå. Tilsynet observerer, at medarbejderne gentagne gange samtidigt arbejder med beboeren, f.eks. da beboeren skal have strømper og bukser på, hvor medarbejderne arbejder med hver sin side af beboeren, hvilket fremstår mindre fagligt organiseret.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejen i observationsstudiet er meget tilfredsstillende og generelt hensigtsmæssigt tilrettelagt, samt at plejen gennemføres uden unødige afbrydelser. Dog vurderer tilsynet, at medarbejderne gentagne gange samtidigt arbejder med beboeren, hvilket ikke er fagligt organiseret.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

Emne: Praktisk støtte	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Den ene medarbejder yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver, såsom oprydning, udluftning og sengeredning, dette sker, imens den anden medarbejder støtter beboeren på badeværelset. Medarbejderen udnytter tiden på en hensigtsmæssig måde og leverer opgaverne i en faglig korrekt rækkefølge. Det bemærkes dog, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde under sengeredning.
---------------------------------	--

Emne: Personlig støtte og pleje	Data: <u>Observationsstudie nr. et af personlig pleje:</u> Medarbejderne ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse. Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderne udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og dækker beboerens intimområde til med et håndklæde, så beboeren ikke ligger blottet. Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens hud, og smører beboeren med creme i intimområdet. Herefter støttes beboeren til påklædning af benklæder, og forflyttes med loftlift til kørestolen, hvortil medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt. På badeværelset støttes beboeren delvist til øvre personlig pleje. Den ene medarbejder rækker beboeren tandbørsten, så beboeren kan børste sine tænder, mens medarbejderen børster beboerens delprotese. Medarbejderen børster efterfølgende beboerens tænder. Beboeren støttes efterfølgende med påklædningen. Tilsynet bemærker at: <ul style="list-style-type: none"> • Medarbejderne ikke konsekvent udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift • Den ene medarbejder tager sit engangsforklæde af efter den personlige pleje i sengen, og er således ikke iført engangsforklæde ved den personlige pleje samt mundpleje på badeværelset. • Den ene medarbejder skifter enkelte gange ikke handsker korrekt efter uren indsats, f.eks. efter, at medarbejderen har vasket beboeren for oven på badeværelset for herefter at støtte beboeren med mundpleje uden at skifte handsker.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at hjælpen til den praktiske støtte og den personlige pleje generelt foregår på tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med beboerens behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke anvender de hygiejniske principper, da begge medarbejdere ikke udfører korrekt håndhygiejne mellem handskeskift samt udfører opgaver uden engangsforklæde, hvor det er påkrævet, ydermere skifter den ene medarbejder enkelte gange ikke handsker korrekt mellem opgaverne.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

Emne: Fællesarealer	Data: Fællesarealerne er indrettede på en hjemlig måde, hvor mindre borde og stole, planter, læsestof, spil og nips danner rammen om det sociale samvær, som tilsynet observerer udspiller sig på Skjulhøjgård. Alle fællesarealer fremstår rene,
-------------------------------	---

ryddelige og indbydende. I dagligstuerne sidder flere beboere sammen. På bordene står blomster og bordkort, som indikerer, hvor beboerne skal sidde. Nogle beboere taler sammen, andre sidder i stilhed og spiser morgenmad og læser avis. Tilsynet bemærker, at der i en afdeling er dækket op til morgenmad, hvor maden er potionsanrettet til den enkelte beboer. Ved en tom kuvertplads observeres det, at der er stillet morgenmedicin frem, som ikke er markeret med navn og CPR-nummer. Medicinen står i et plastikbæger med et drikkeglas omvendt henover.

Medarbejderne på fællesarealerne hilser venligt og imødekomende på de beboere, de møder på deres vej. Medarbejderne banker på, inden de går ind i boligerne, og tilsynet bemærker, at de orienterer beboerne om, hvem de er, inden de går ind.

Sociale aktiviteter

På fællesarealerne hænger der aktivitetsoversigter med forskellige tilbud, herunder træningstilbud og banko. På gangene ses forskellige opslag med træningsøvelser, som beboerne kan udføre, jf. opslaget.

Tilsynet observerer ingen øvrige aktiviteter på tilsynsdagen.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets fællesarealer er ryddelige og rengjorte på meget tilfredsstillende vis, og at indretningen understøtter muligheden for, at beboerne kan indgå i sociale fællesskaber. Medarbejderne møder beboerne med en venlig og respektfuld tone på fællesarealerne. Tilsynet vurderer, at en beboers morgenmedicin ikke håndteres fagligt korrekt.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et varieret aktivitetstilbud, som fremgår på tilgængelige oversigter, dog observeres der ingen aktiviteter på tilsynsdagen.

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:

Tilsynet taler med fire beboere. Beboerne giver udtryk for at være glade for at bo på plejehjemmet, og at de føler sig trygge.

Beboerne udtaler bl.a.:

- *'Jeg er tryk ved at bo her, tidligere faldt jeg meget, men jeg er ikke faldet, efter at jeg flyttede ind her'.*
- *'Jeg har det godt, og jeg kunne ikke tænke mig at være noget andet sted. Jeg er tryk, for der er mennesker omkring mig og en god atmosfære'.*

Selvbestemmelse

Beboerne oplever, at de selv er med til at bestemme, og at de har indflydelse på hverdagen. Beboerne siger bl.a.:

- *'Jeg har min egen vilje. Det er mig som bestemmer'.*
- *'Jeg bestemmer selv, jeg er godt tilfreds med mit liv'.*

Tilsynets samlede vurdering - 1

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

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

Emne: Pleje og støtte	Data: <p>Tre ud af fire beboere får hjælp til personlig pleje, og en beboer klarer selv den personlige pleje. Beboerne, der får hjælp til personlig pleje, oplever at få den hjælp, de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de tilbydes. Beboerne giver udtryk for, at medarbejderne støtter dem i fortsat at gøre så meget som muligt selv.</p> <p>Endvidere oplever beboerne, at medarbejderne lytter til deres ønsker i forbindelse med plejen. En beboer udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det er udmærket, jeg gør det, jeg kan selv, så får jeg det, som jeg gerne vil have det'.</i> <p>Alle beboerne giver ligeledes udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med eventuel utilfredshed. Flere beboere nævner, at de ville tage fat i en medarbejder, som de kender, og som de har tillid til eller til ledelsen.</p>
Observation	<p>Alle beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger observeres renholdte efter beboernes habitus. Alle fire beboere anvender mobilitetshjælpemiddel i form af rollator eller kørestol. Hjælpemidlerne ses rene og velholdte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>To ud af fire 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. Beboerne udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Det skifter lidt, det er helt i orden, de skal jo have en fridag indimellem'.</i> <p>To beboere oplever, at der kommer mange vikarer og afløsere for at hjælpe dem. Begge beboere oplever, at vikarerne ikke er forberedte på, hvad de skal lave, og beboerne skal derfor forklare sig meget, hvilket beboerne er mindre tilfredse med.</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 deres boliger ligeledes ses renholdte. Ligeledes vurderes det, at de adspurgte beboere generelt oplever kontinuitet i hjælpen og omsorgen, og at aftaler overholdes. To beboere oplever, at der ofte er vikarer og afløsere, som ikke har det nødvendige kendskab til beboerne.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: Tre ud af fire beboere oplever, at medarbejderne taler i en venlig og respektfuld tone, og at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, bl.a. oplever beboerne, at der altid bliver banket på, inden medarbejderne kommer ind i boligen. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De taler ikke ned til mig, ellers ville de få det at vide'</i>. • <i>'Medarbejderne er altid høflige og venlige'</i>. En beboer oplever, at medarbejderne er medlidende, hvilket beboeren ikke har behov for. Beboeren vil gerne mødes med humor og godt humør.
--	--

Emne: Muligheder for at være social	Data: Tre ud af fire beboere er alle enige om, at der er gode muligheder for at være både aktiv og social på plejehjemmet. Beboerne nævner forskellige eksempler på udbuddet af aktiviteter. For to beboere er det et aktivt fravalg ikke at deltage i aktiviteter. En beboer siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Der er aktiviteter tre gange om ugen i afdelingen, jeg deltager i det, som jeg har lyst til'</i>. Beboerne tilkendegiver, at de er sammen med de andre beboere i den grad, de ønsker. En beboer vil gerne være mere aktiv i hverdagen og efterspørger mulighed herfor. Beboeren anerkender, at beboeren ikke længere er trafiksikker, men beboeren har et ønske om at cykle.
---	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt 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. Det er tilsynets vurdering, at en beboer oplever, at medarbejderne ikke altid tilpasser deres kommunikation til beboerens behov, samt at beboeren ønsker at være mere aktiv i hverdagen.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne: Mad og måltider	Data: Alle fire beboere er mindre tilfredse med den mad, der serveres på plejehjemmet. Tre beboere oplever, at maden er meget moderne, og at den ikke afspejler beboernes madvaner. Beboerne siger bl.a.: <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Maden er ikke så god. En gang om ugen skal vi have vegetar, men jeg er ikke vegetar. Der er ingen som spiser det, det ryger retur igen'</i>. • <i>'Maden er generelt dårlig. Det er tit, at jeg får noget, jeg ikke kan lide, så spiser jeg bare en lille smule'</i>. Den sidste beboer oplever, at maden er meget ensformig, at der er meget mad med sovs og kartofler. Beboeren har et ønske om at tabe sig, men maden er meget fed. På spørgsmålet om, hvorvidt beboerne kommer med ønsker eller forslag til maden eller menuen på plejehjemmet, svarer to beboere, at det ikke er en mulighed. To beboere fortæller, at beboerne er spurgt ind til ønsker til maden, hvor
---------------------------------	---

begge beboere har tilkendegivet flere ønsker. Beboerne oplever, at der ikke bliver lyttet til deres ønsker.

Alle fire beboere spiser deres måltider i den fælles spisestue. Beboerne oplever, at der generelt er en god stemning under måltiderne, og at medarbejderne generelt sidder med ved bordet, og at der opleves en god dialog under måltidet.

En beboer fortæller, at stemningen er meget varieret, efter om medarbejderne sidder med ved måltidet, da beboeren oplever, at det er svært at tale med de andre beboere, men at medarbejderne er gode til at understøtte dialogen. En anden beboer oplever, at der er meget støj under måltidet fra opvaskemaskine, fjernsyn og medarbejdere, hvilket beboeren ikke er tilfreds med.

Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne er mindre tilfredse med kvaliteten af maden og menuen, samt at beboerne ikke oplever, at der er mulighed for at komme med ønsker og forslag eller at der er lydhørhed over for deres ønsker. Desuden vurderes det, at beboerne oplever, at der generelt er en hyggelig stemning i forbindelse med måltiderne. Dog vurderes det, at to beboere er mindre tilfredse med rammerne for måltidet, da en af beboerne oplever meget støj, og den anden beboer oplever, at der ikke er meget dialog under måltidet, når medarbejderne ikke sidder med ved bordet.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:

Fokus i kvalitetsarbejdet

Data:

Medarbejderne beskriver indledningsvist, at der er fokus på ernæringscreening og sikring af, at beboerne tilbydes indsatser i relation til bl.a. vægttab og dysfagi.

Medarbejderne beskriver desuden, at der er fokus på arbejdsgangen vedrørende opgaveoverdragelse samt på arbejdsgangen vedrørende korrekt medicinbehandling, herunder at beboerne får deres medicin til tiden, hvortil medarbejderne fortæller, at der har været forskellige afprøvninger i gang gennem Forbedringsmodellen.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

Emne:

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver, hvilke faktorer de mener har betydning for en god kommunikation med beboerne, herunder at:

- Tale pænt og ordentligt.
- Tage udgangspunkt i beboernes personlighed og livshistorie.
- Møde beboerne i øjenhøjde.

	<ul style="list-style-type: none"> • Bruge beboernes navn. • Være opmærksomme på kognitive udfordringer hos beboerne og at tilpasse kommunikationen herefter, f.eks. korte sætninger og konkrete beskeder. • Have opmærksomhed på eget kropssprog
Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne fortæller, at de går i dialog med beboerne om deres ønsker og behov allerede ved indflytning. Hvis beboeren giver samtykke, inddrages pårørende også til at bidrage med beboerens vaner, behov og ønsker.</p> <p>I den løbende dialog indsamles oplysninger vedrørende beboernes baggrund og livshistorie, ligesom medarbejderne løbende har fokus på at medinddrage beboerne i forhold til deres ønsker og vaner i den daglige pleje, f.eks. hvis en beboer har været vant til at sove længe, så tilpasses plejen efter beboerens vaner. Medarbejderne beskriver, hvordan der generelt er et stort fokus på, hvordan beboerens ressourcer udnyttes bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de hurtigst muligt, efter en ny beboers indflytning, sikrer, at der er et grundigt dokumentationsgrundlag på beboeren. Dokumentationsgrundlaget tilpasses løbende ved ændringer i beboerens tilstand. Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet arbejder med kontaktpersonsystem. Kontaktpersonen taler løbende med beboeren, og de afstemmer ønsker og behov. Medarbejderne beskriver, at klippekortsordningen f.eks. anvendes til at handle ind sammen med beboerne eller til at gå ud og spise.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne redegør for den rehabiliterende tilgang, og hvordan de løbende forsøger at inddrage beboernes ressourcer. Medarbejderne beskriver, at de har et særligt fokus på, at den enkelte beboer føler sig nyttig og værdifuld, da det er medvirkende til at øge beboerens livskvalitet. Medarbejderne beskriver ligeledes eksempler på, hvordan beboerne inddrages i mindre opgaver i afdelingerne, bl.a. hjælper nogle beboere med at dække bord og at vaske borde af efter maden.</p>
Livets afslutning	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan livets afslutning drøftes med beboerne ved den sundhedsfaglige indflytningssamtale sammen med beboerens egen læge. Dokumentation for beboerens valg fremgår tydeligt af forsiden af beboerens journal.</p>
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver et tæt tværfagligt samarbejde i forbindelse med beboernes forløb. Der holdes morgenmøde i hver afdeling, hvor særlige opmærksomhedspunkter for dagen drøftes.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at plejehjemmet samarbejder med terapeuter fra kommunens Sundhedshus, der kommer to gange om ugen.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer med et fast interval på alle etager. På møderne gennemgås alle beboerne.</p> <p>Dokumentationen i Cura er medarbejdernes sikkerhed for, at vigtige oplysninger videreformidles til kolleger.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation, samt hvorledes beboernes selvbestemmelse og den rehabiliterende tilgang sikres. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ved, hvor de kan fremsøge viden om beboernes ønsker vedrørende genoplivning. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed**Emne:**

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer, at:

- Sikre kontinuitet ved faste og kendte medarbejdere.
- Overholde aftaler.
- Møde beboerne der, hvor de er.
- Tilpasse plejen til beboernes tempo.
- Forberede beboerne på eventuelle afvigelser, ændringer eller forsinkelser.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre og forklare, hvilke faktorer som har betydning for beboernes sikkerhed, og de nævner bl.a.:

- Opmærksomhed på observation af huden, tryksårsrisiko.
- Opmærksomhed på beboerens vægt og ernæring.
- Spørge ind til, om beboeren har gener eller smerter nogle steder.
- Observere beboerens bevidsthedsniveau.
- Observere lugtgener - kan være tegn på urinvejsinfektion.
- Anvende handsker og engangsforklæde ved personlig pleje.
- Tilbyde hyppige toiletbesøg eller bleskift.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og sikkerhed for beboerne

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering**Emne:**

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de mødes om morgenen og planlægger, hvem der har ansvaret for hvilke beboere. Beboerne tildeles i udgangspunktet til kontaktpersonen, men der kan være andre hensyn at tage, hvis der f.eks. er sygdom. Medarbejderne er opmærksomme på at sikre sig, at alle remedier er til stede, inden den personlige pleje påbegyndes for at undgå at skulle forlade beboeren midt i plejen.

Det er en fast aftale, at medarbejderne ikke tager deres arbejdstelefoner, når de er i gang med en plejesituation. Hos enkelte beboere er det aftalt, at telefonen slet ikke medbringes, da beboerne ikke kan håndtere, hvis telefonen ligger i lommen og ringer.

Medarbejderne er bevidste om deres ansvar i forhold til ændringer i borgernes tilstand, og de kan redegøre for, hvordan henholdsvis social- og sundhedshjælper og

social- og sundhedsassistent skal reagere og handle. TOBS anvendes som vurderingsredskab, hvis en beboer får det akut dårligt. I den forbindelse beskriver medarbejderne stor kollegial støtte og hjælpsomhed, så man aldrig står alene med en beboer, hvis tilstand man er utryk ved.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at dokumentere kort og præcist, og at de italesætter vigtigheden af at få dokumenteret afvigelser i beboernes tilstand. Medarbejderne henter sparring hos kollegerne. Medarbejderne fortæller, at der oftest dokumenteres i slutningen af vagten, men at medicinbehandling og akut opståede afvigelser på beboernes tilstande dokumenteres tidstro.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne fortæller, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger. Medarbejderne beskriver henholdsvis KK-intra og VAR-portalen, og de giver eksempler på anvendelse af disse.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde, og med faglig overbevisning, kan redegøre for vigtigheden af dokumentationsarbejdet samt redegøre for, hvor de finder faglige instrukser og vejledninger til brug i deres daglige arbejde.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne:

Besøgsplan

Data:

Medarbejderne oplyser, at det er beboernes kontaktpersoner, der er ansvarlige for udarbejdelse og ajourføring af beboernes besøgsplaner.

Medarbejderne beskriver, hvordan der på plejehjemmet anvendes en fast skabelon med overskrifter, når besøgsplanen udfyldes.

Medarbejderne beskriver, at en besøgsplan skal være kort, præcis, individuel og handlevejledende beskrevet. Medarbejderne beskriver med eksempler vigtige oplysninger i besøgsplanen, herunder særlige forhold, ressourcer, ønsker og behov.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i særdeles tilfredsstillende grad kan redegøre for, hvordan besøgsplanen anvendes i det daglige arbejde.

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 2024" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, hjemmeplejens referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

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.

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

4.3 Vurderingsskema

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau:

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

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 2024". Tilsynet foretages i dag- og aftentimer.

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 med leverandører af hjemmepleje, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Rapporten er modtaget og læst igennem for faktuelle fejl. Der er ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Cathja Malou Rasmussen
Forstander
Skjulhøjgård

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.