

Tilsynsrapport  
**Fredensborg Kommune**

Center for Ældre og Omsorg

Mergeltoften

Uanmeldt tilsyn  
April 2019



# INDHOLD

1.	Formalia	3
2.	Samlet Tilsynsresultat	4
	2.1 Tilsynets anbefalinger	5
	2.2 Aktuel status og opfølgning	5
3.	Datagrundlag	7
	3.1 Rundgang på fællesarealer	15
4.	Tilsynets formål	17
	4.1 Indhold og Metode	17
	4.2 Observationer i forbindelse med rundgang på fællesarealer	18
	4.3 Vurderingsskala	18
5.	Præsentation af BDO	19

---

## 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. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

# 1. FORMALIA

<b>Pleje- og aktivitetscenters navn og adresse</b>
Pleje- og aktivitetscenter Mergeltoften, Mergeltoften 8, 2990 Nivå
<b>Leder</b>
Tine Jørgensen
<b>Antal boliger</b>
48 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 30.april 2019
<b>Datagrundlag</b>
<p>Ved tilsynet er der indsamlet data ved 5 beboere. Beboerne er tilfældigt udvalgt. Desuden er beboerne fordelt på plejecentrets afdelinger.</p> <p>Dataindsamlingen er foretaget ved gennemgang af beboernes pleje- og omsorgsjournal (faglig dokumentation), observationer af beboerne og deres bolig samt interview med henholdsvis beboere og medarbejdere.</p> <p>Alle beboere har givet tilsagn om at deltage i tilsynet.</p> <p>Tilsynet har gennemført interview med 5 medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 social- og sundhedshjælper</li><li>4 social- og sundhedsassistenter</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

BDO har på vegne af Fredensborg Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Pleje- og aktivitetscentret Mergeltoften. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at der er tale om et plejecenter med et niveau, der er;

### *Særdeles tilfredsstillende*

Det er tilsynets vurdering, at Mergeltoften har arbejdet konstruktivt og målrettet med dokumentationsarbejdet siden sidste tilsyn og fortsat har opmærksomhed på at styrke kvaliteten på dokumentationsområdet. Ledelsesmæssigt er der fokus på samarbejdet med pårørende og kompetenceudvikling af medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at plejecentret har et målrettet fokus på at skabe trivsel for såvel beboere, pårørende, medarbejdere og øvrige samarbejdspartnere.

I forhold til dokumentationen i døgnrytmeplanerne ses generelt en meget tilfredsstillende kvalitet. Beskrivelserne er for 4 ud af 5 beboere handlevejledende, individuelt beskrevet og fremstår ajourførte i forhold til behovet for pleje og omsorg. I dokumentationen afspejles den rehabiliterende tilgang, samt hvordan plejen skal tilrettelægges med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Døgnrytmeplanerne indeholder ligeledes meget tilfredsstillende beskrivelser af, hvordan der eksempelvis gennem aktiviteter og socialt samvær sikres bedst mulig livskvalitet for den enkelte. I et enkelt tilfælde har døgnrytmeplanen delvise mangler i forhold til ajourføring af beboerens aktuelle behov. Tilsynet får oplyst af en medarbejder, at vedkommende for nylig har fået overdraget beboeren netop med henblik på også at få sikret den nødvendige kvalitet i døgnrytmeplanen.

Den sundhedsfaglige dokumentation i helbredstilstande har delvise mangler, som tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på. Manglerne vedrører primært ajourføring og sammenhæng mellem helbredstilstande og medicinlisten. Tilsynet bemærker positivt, at plejecentret generelt er meget optaget af at sikre den nødvendige kvalitet i arbejdet med dokumentationen. I forhold til handlingsanvisninger er det tilsynets vurdering, at disse er udarbejdet i de relevante situationer. Det konstateres samtidigt, at som et fremadrettet led i kvalitetssikringen kan der med fordel rettes et fagligt fokus på, hvorledes indsatsmål udarbejdes på en mere målbar og konkret måde.

Tilsynet vurderer, at der er sammenhæng mellem beboernes behov for hjælp og den pleje, der tilbydes. Alle beboere udtrykker tilfredshed med såvel omfang som kvaliteten af plejen og hjælpen til praktisk støtte. Kvaliteten af hjælpen til personlig pleje er meget tilfredsstillende, og boligerne fremstår rene og ryddelige, svarende til beboernes habitus.

Med fagligt engagement og overbevisning kan medarbejderne redegøre for den faglige indsats hos beboerne, samt hvorledes hjælpen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Det har høj prioritet for medarbejderne, at hjælpen også udføres med udgangspunkt i at sikre den størst mulige trivsel i hverdagslivet for den enkelte beboer. Medarbejdere italesætter, at hjælpen altid skal give mening for beboeren. Medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der arbejdes med sundhedsfremmende og forebyggende indsatser. Medarbejderne oplever, at plejecenterlægeordningen er meget velfungerende og bidrager til kompetenceudvikling af medarbejderne og høj kvalitet i leveringen af kerneydelserne.

Livshistorien anvendes som et arbejdsredskab til at sikre beboernes livskvalitet bedst muligt. Medarbejderne redegør for indsatser, der har betydning for beboernes trivsel og livskvalitet. Medarbejderne er i arbejdet med beboernes livskvalitet optaget af, at beboerne tilbydes nærvær, dialog og meningsfulde aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne trives på plejecentret. Maden beskrives som værende varieret og veltillavet. Beboerne nyder fællesskabet omkring måltidet. Kommunikationen og adfærd på plejecentret vurderes meget respektfuld og imødekommende. Beboerne giver udtryk for at have en god dialog og kontakt til medarbejderne. Tilsynet vurderer, at der på plejecentret er et aktivt og hjemligt miljø for beboerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på pleje- og aktivitetscentret:

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at Plejecentret fortsætter det målrettede arbejde med kvalitetssikringen af dokumentationen. Tilsynet anbefaler herunder, at der rettes et fagligt fokus på, hvorledes der i endnu højere grad kan sikres overensstemmelse mellem helbredstilstande og medicinliste. Yderligere anbefales det, at der rettes fokus på, hvorledes indsatsmål kan beskrives mere målbare og konkrete.

## 2.2 AKTUEL STATUS OG OPFØLGNING

### Aktuel status og opfølgning

Ved tilsynet i 2018 blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen. Ledelsen fremviser handleplan udarbejdet i forbindelse med opfølgning på tilsynets anbefalinger. I handleplanen fremgår der beskrivelser af indsats, opgaveansvarlig, tidsplan og evaluering på de enkelte anbefalinger. Ledelsen oplyser, at der som led i kvalitetssikringen af dokumentationen, blandt andet afholdes kvalitetssikringsmøder med fokus på arbejdsgangene i det nye omsorgssystem, tilpasning og ensartethed i måden, der dokumenteres på. Forskellige repræsentanter for styregruppen deltager og samler op på de tilbagemeldinger, der løbende er kommet fra medarbejdere og ledelse på plejecentrene.

Ledelsen beskriver gode erfaringer med centerlægeordningen. Ca. 75% af beboerne har valgt centerlægen som egen praktiserende læge. Lægen kommer 1 gang ugentligt på centret og bruges som lægefaglig sparringspartner på flere niveauer. Ledelsen beskriver, at den tætte kontakt med plejecenterlægen har betydet, at vedkommende bruges til faglig drøftelse på både det overordnede og det individuelle beboerniveau.

Plejecenterlægen forestår undervisning i emner, som udvælges af lægen eller plejecentret. Der har blandt andet været undervist i diabetes, palliation og urinvejsinfektioner. Afhængigt af hvilket emne der undervises i, kan undervisningen også ske ved lægeklinikkens sygeplejerske. Det er ledelsens oplevelse, at plejecenterlægen er meget bevidst om, at det er den mest kompetente fagperson på området, som skal forestå undervisningen. For at sikre, at alle får størst muligt udbytte af undervisningen, kan det prioriteres, at social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter modtager undervisningen i adskilte faggrupper, selv om emnet er det samme.

Ledelsen oplever et stort udbytte af såvel undervisningen som den faglige refleksion, og at samarbejdet bidrager til udvikling. Det er oplevelsen, at lægen går lidt dybere ind i, hvorfor man gør, som man gør, hvad man skal være særlig opmærksom på, og hvad handlemuligheder der er bedst at vælge. Gennem samarbejdet er der opstået en gensidig tillid, som giver flere handlemuligheder og bedre kvalitet i plejen. Leder oplyser, at når der eksempelvis er sket indlæggelse af en beboer, forholder lægen sig fagligt reflekterende til, hvorvidt indlæggelsen kunne have været forebygget og eventuelt hvordan. Der stilles spørgsmålstejn ved, om der lægefagligt eller plejefagligt kunne have været handlet anderledes. Den faglige refleksion foregår i en tværfaglig dialog med ledelse og medarbejdere på centret.

Det er ledelsens oplevelse, at medarbejderne oplever både høj kvalitet i håndteringen af beboernes helbredsmæssige problemstillinger, og at de selv får et kompetenceløft gennem plejecenterlægeordningen. Medarbejderne oplever stor ligeværdighed i dialogen og samarbejdet.

På pleje- og aktivitetscentret er der fokus på at skabe meningsfulde aktiviteter for beboerne, og at aktiviteter prioriteres ud fra beboernes ønsker og behov. Måden, hvorpå arrangementer afholdes, bliver altid tilpasset beboernes behov. Eksempelvis er der fokus på, at arrangementer typisk ikke må være af for lang varighed. Et arrangement af et par timers varighed er ofte i god overensstemmelse med beboernes ønsker og behov. Ud over større fælles aktiviteter er der tilbud om aktiviteter på afdelingsniveau og en-til-en aktivitet. Beboerne er ligeledes meget velkomne til at deltage i aktivitetscentrets tilbud. Beboernes medindflydelse på valg af aktiviteter sikres gennem bruger-pårørenderåd og ved at tage emnet op på afdelingerne eller individuelt med beboerne. På en afdeling er man særlig god til at skabe hyggelige aktiviteter om aftenen, idet beboerne har fremsat ønske herom.

Ca. 3-4 gange årligt tilbydes fredagsbar for hjemmeboende borgere og beboerne på plejecentret. Der er stor tilslutning til arrangementet, hvor beboere og borgere får en god dialog, da de ofte kender hinanden fra tidligere.

Klippekortsordning er velfungerende på centret. En fast medarbejder forestår planlægning og udførelse af aktiviteterne i forbindelse hermed, men det er beboerne, som bestemmer, hvad tiden skal bruges til. Leder oplyser, at man tidligere har haft drøftelser med beboerne om, hvilke aktiviteter de kunne tænke sig, og herefter fik man information og data til at gå målrettet i rekrutteringen af den rigtige medarbejder. Der blev efterfølgende ansat en uddannet social- og sundhedshjælper og en pædagog. Derudover har en aftenvagt fået tildelt lidt ekstra timer til at varetage neglepleje for beboerne. Beboere har efterspurgt aktiviteten og ønsker denne som et fast tilbud. Medarbejderen kommer rundt i hele huset, og ca. en fjerdedel af alle beboere tager imod tilbuddet.

Plejecentret har en stor gruppe af frivillige, som tilbyder en lang række af varierede tilbud om aktiviteter. En gang årligt inviteres alle frivillige på en tur som tak for indsatsen. Ledelsen oplyser, at man gerne vil gøre sig yderst umage for at gøre plejecentret til et sted, der er godt for både beboere, medarbejdere, pårørende og frivillige.

Plejecentret har deltaget i et projekt "Berørt og bevæget" for at blive mere skarp på, hvad der skaber livskvalitet og stjernestunder for beboerne. Et såkaldt "Værdighedshjul" er blevet udarbejdet og fungerer som redskab til at nå formålet.

Hjemlighed er et fokusområde i kvalitetsarbejdet. Det italesættes, at det skal være så hjemligt at bo på plejecentret som overhovedet muligt. I arbejdet med hjemligheden rettes fokus på at minimere alt det, der er institutionspræget. Eksempelvis bærer medarbejdere ikke uniformer og stål-rulleborde erstattes med mere hjemlige bakkeborde. Man forsøger at være fleksibel i forhold til beboeres ønske om at have husdyr. Leder har udfordret lejekontraktens regler i forhold til at holde husdyr.

Som led i kvalitetssikringen af plejen arbejdes med beboer-gennemgang i et tværfagligt forum. En sygeplejerske forestår opgaven i en-til-en samarbejde med den relevante medarbejder. Udgangspunktet er, at man skal lære af hinanden, at alle har hver deres kompetencer, og tilsammen kan man skabe kvalitet i plejen og beboerens hverdagsliv.

Man har af faglige årsager og ønsket om at sikre samme standard i hele huset netop foretaget en medarbejderomrokering. Overordnet formål er at sikre den bedste fordeling af de faglige kompetencer og få alle medarbejders kompetencer bedst i spil. Ledelsen oplever, at det nye tiltag er blevet taget godt imod af medarbejderne.

Der arbejdes målrettet med fokus på at sikre godt samarbejde med pårørende. Leder prioriterer at møde nye beboere og pårørende så tidligt i forløbet som muligt. Som fast procedure er det leder, som byder velkommen til nye beboere, udleverer praktisk information og oplyser om, hvad plejecentret kan tilbyde. Der afholdes forventningssamtale inden for den første måned efter indflytningen, og pårørende inviteres med. På mødet gentages nogle af de informationer, der er udlevet i pjeceform, og fokus er rettet på, at også de pårørende skal føle sig hjemme, når de kommer på besøg på plejecentret. Pårørende motiveres til at bidrage til fælles oplevelser i det fælles rum, således at flest mulige får glæde af besøget. Har en pårørende kage med, opfordres der til, at man nyder denne i selskab med beboerne i afdelingen, da dette jo er beboerens liv og omgangskreds nu. Man gør sig umage ved at kende pårørendes navne, så de føler sig velkomne. Huske de små informationer, man får, så man senere kan spørge ind hertil og på denne måde udvise en aktiv interesse. Alle pårørende er velkommen til at deltage i alle aktiviteter uden begrænsninger.

## 3. DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til hvert målepunkt samt generelle bemærkninger til hvert mål.

Det skriftlige grundlag i henhold til Serviceloven, Socialministeriets vejledning nr. 2 til Serviceloven og kommunens kvalitetsstandarder

Mål 1		Beboerens plejebehov er ajourført		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation		X		<p>Der er oprettet helbredstilstande på alle 5 beboere. Helbredstilstandene er detaljerede beskrevet. Generelt ses således relevante beskrivelser af beboernes sundhedsmæssige tilstand samt pleje og behandling. Under flere beskrivelser henvises til handlingsanvisninger og medicinskema.</p> <p>Tilsynet bemærker dog, at der i forhold til 3 af beboerne er enkelte mangler. Manglerne vedrører eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• For en beboer mangler notat vedrørende opfølgning på beboers synsproblemer samt manglende ajourføring af beboers problemer med vandladning. Der mangler overensstemmelse mellem helbredstilstande og medicinlisten, idet der under søvnproblemer kun beskrives, at beboeren er vågen ved nattens tilsyn. Beboeren er i behandling for søvnløshed.</li> <li>• For anden beboer mangler delvis ajourføring af problemer med blodtrykket, idet der er henvist til notat fra november 2018.</li> <li>• For tredje beboer mangler rød tråd mellem helbredstilstande og medicinlisten, idet beboer er i smertestilstande, hvilket ikke fremgår af helbredstilstande.</li> </ul> <p>Hos alle 5 beboere er der oprettet de relevante handleanvisninger. Tilsynet bemærker dog, at indsatsmål for 3 beboere ikke er tilstrækkelig målbare og konkrete. Eksempelvis ses for cirkulation et indsatsmål beskrevet som "støttestrømpe", for respiration ses indsatsmål beskrevet som "inhalation", og endeligt ses ernæring beskrevet med indsatsmål som "ernæring".</p> <p>Tilsynet konstaterer et enkelt tilfælde, hvor vægtmålinger, jf. handlingsanvisningen, ikke fremgår konsekvent under fanen "måling".</p> <p>Der er udarbejdet døgnrytmeplaner for alle 5 beboere.</p>
Observation	X			Der observeres sammenhæng mellem den beskrevne hjælp og beboernes behov, jf. dog beskrivelserne fra ovenstående.
Beboer	X			<p>Alle beboere udtrykker, at de får den hjælp, de har behov for.</p> <p>En beboer beskriver, at medarbejderne er meget opmærksomme på beboerens helbredsmæssige situation og gode til at tage kontakt til specialister, når det er nødvendigt.</p>



			Anden beboer beskriver, at man altid bare kan henvende sig, når man har brug for hjælp. Beboeren føler, at det hele er meget velorganiseret på plejecentret.
Medarbejder	X		<p>Medarbejdere oplyser, at omsorgssystemet er under løbende udvikling, og at man altid skal være indstillet på at indrette sig efter nye arbejdsgange. Medarbejderne føler sig godt klædt på til dokumentationsarbejdet. Bliver man i tvivl, er der gode muligheder for faglig sparring ved kolleger eller superbruger. Der foregår en konstant faglig dialog om, hvordan der dokumenteres korrekt. En medarbejder beskriver, at de gode muligheder for sparring medvirker til, at man føler sig tryk og kompetent ved at arbejde i systemet. Medarbejderne oplever, at der er den nødvendige tid til arbejdet med dokumentationen, og at man som regel kan foretage dokumentationen løbende, hvilket størstedelen af medarbejderne også har som foretrukken arbejdsgang.</p> <p>Døgnrytmeplaner kan udarbejdes af alle, og fremadrettet er det besluttet, at det primært er kontaktpersonen, som skal være tovholder på udarbejdelsen.</p> <p>En medarbejder beskriver, at der er stort fokus på at sikre den røde tråd i dokumentationen, og oplever, at man efterhånden er ved at få god forståelse for, hvorledes dette sikres bedst muligt.</p>

**Personlig pleje og omsorg i henhold til Servicelovens §§ 83 og 83a samt kommunens kvalitetsstandarder**

Mål 2		Der foreligger en samlet plan af pleje- og omsorgsindsatsen		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>I 4 ud af 5 døgnrytmeplaner er kvaliteten af den daglige tilrettelæggelse og udførelse af plejeopgaven i døgnrytmeplanerne meget tilfredsstillende.</p> <p>Døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt beskrevet gennem hele døgnet. Døgnrytmeplanerne fremstår ajourførte og giver et godt overblik over den pleje, der skal udføres, samt hvorledes dette tilrettelægges og udføres, så beboeren opnår størst mulig trivsel hermed.</p> <p>Døgnrytmeplanens skabelon og struktur følges. Tilsynet bemærker i flere tilfælde, at feltet vedrørende "Særlig opmærksomhed" er udfyldt med særdeles relevante observationer, som eksempelvis særlige observationer omkring kommunikation, misbrug, ernæring, socialt samvær og særlige vaner og ønsker, som har stor betydning for beboernes trivsel.</p> <p>En enkelt døgnrytmeplan er meget kortfattet og mindre individuelt beskrevet. Særligt mangler præcise og ajourførte beskrivelser af den konkrete støtte, som beboeren har brug for. Eksempelvis står det beskrevet, at beboeren skal guides til personlig pleje. Medarbejder oplyser til tilsynet, at beboeren selv klarer al personlig hygiejne, og at medarbejders indsats er at følge op på, om beboeren magter opgaven.</p>

				For aften mangler beskrivelse af den hjælp, der faktisk ydes. Eksempelvis mangler beskrivelse af, at beboer har brug for, at medarbejderne er opmærksomme på, om hun magter opgaven. Medarbejder oplyser til tilsynet, at hun netop har fået overdraget beboeren og er pt. ved at lære beboerens behov at kende og derefter skal ajourføre dokumentationen i forhold hertil. I den konkrete døgnrytmeplan bemærker tilsynet yderligere, at felterne "Beboers indsats" og "medarbejders indsats" ikke anvendes helt korrekt, idet nogle af beskrivelserne er lagt under den forkerte overskrift.
Observation	X			Beboerne fremstår velplejede. Der konstateres sammenhæng mellem plejeopgaverne og beboernes behov. Tilsynet observerer, at en beboer har behov for støtte til neglepleje. Medarbejder oplyser, at beboeren er svær at motivere til at modtage hjælpen, men at man siden beboerens indflytning er nået langt i forhold til at motivere beboeren til at modtage den nødvendige hjælp. Medarbejderen, som varetager aktivitet omkring neglepleje, lykkes ofte med at motivere beboeren til hjælpen.
Beboer	X			Alle beboere udtrykker stor tilfredshed med den hjælp, de modtager.
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for den faglige indsats. I medarbejdernes redegørelse beskrives stort fokus på ikke kun at levere hjælpen ud fra beboernes fysiske behov, men også med udgangspunkt i at sikre den størst mulige trivsel i hverdagslivet for den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejdere beskriver i forhold til de konkrete beboere blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffen til beboeren gøres klar allerede klokken 7 og stilles frem i køkkenet, så beboeren selv kan betjene sig. Beboeren nyder at gå ud på terrassen og drikke sin morgenkaffe.</li> <li>• Plejen udføres i respekt for beboerens egne valg og ønsker - også selv om man fagligt kan se andre behov. Udgangspunktet er, at hjælpen skal give mening for beboeren.</li> <li>• Hjælpen udføres med fokus på beboerens behov for en-til-en kontakt. Der er fokus på at give beboeren en god hyggestund, når morgenplejen udføres, idet beboeren har stort behov for den psykiske omsorg.</li> <li>• Inden et plejeforløb opstartes er det vigtigt at søge viden om, hvilken type beboer man har med at gøre. I forhold til den konkrete beboer er det vigtigt at støtte beboeren i, at hun har rent og pænt tøj på hver dag, da dette er i god overensstemmelse med beboerens tidligere levevis.</li> <li>• Fokus på at holde beboeren informeret om, hvad der foregår under plejeforløbet. Udvis nærvær og respektere beboerens grænser for, hvor meget fysisk kontakt vedkommende magter.</li> </ul>

**Praktisk hjælp i henhold til Servicelovens §§ 83 og 83a samt kommunens kvalitetsstandarder.**

Mål 3 Beboeren sikres hygiejnemæssig forsvarlig renholdelse af boligen og rekvisitter				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Tilsynet konstaterer, at hjælpen til praktisk støtte i boligen primært er beskrevet under helbredstilstande. Heri indgår også beskrivelser i forhold til, om der er praktiske opgaver, som beboeren selv magter at deltage i.  Beskrivelser af den praktiske støtte i døgnrytmeplanerne er primært relateret til opgaver omkring måltidet og aktiviteter.
Observation	X			Alle boliger fremstår renholdte og ryddelige. Hjælpemidler er rengjorte.
Beboer	X			Beboerne udtrykker tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte.  Kun en enkelt beboer oplever det relevant og muligt at være medinddraget i opgaven. Beboeren beskriver, at det er et samarbejde at holde hendes hjem pænt og rent. Beboeren fortæller om de opgaver, hun selv varetager, og tilsynet bemærker, at dette stemmer overens med beskrivelserne i dokumentationen.
Medarbejder	X			Medarbejderne kan fagligt redegøre for, hvorledes beboer bedst støttes i de praktiske opgaver. Der er fokus på medinddragelse af beboer, når dette er muligt og giver mening for beboeren selv.  Medarbejderne giver eksempler på særlige opmærksomhedspunkter i forhold til at sikre den nødvendige renholdelse af boligen.  Eksempelvis beskrives opmærksomhed på en beboers kørestol, da beboeren ofte spilder. Der er lavet aftale om, at der altid skal tørres af, når man opdager, at der er spildt noget, og at der anvendes spisestykke.  En medarbejder beskriver, at beboeren har begrænsede fysiske ressourcer, og derfor ikke kan medinddrages direkte i praktiske opgaver. Men beboeren er mental velbevaret, og selvbestemmelsesretten sikres ved, at man er i dialog med beboeren om, hvad der skal gøres, om blomster skal vandes ellers smide ud og lignende.

**Rehabiliterende indsats i henhold til Servicelovens §§ 83, 83a og § 86a samt kommunens kvalitetsstandarder**

Mål 4 Der foreligger en beskrivelse af den rehabiliterende indsats i.f.t at beboerne er aktiv deltagende i forhold ressourcer, ønsker og behov.				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			4 uf af 5 døgnrytmeplaner indeholder relevante beskrivelser af beboernes fysiske, psykiske og sociale ressourcer, samt hvorledes disse medinddrages i hverdagen.  Eksempelvis ses beskrivelse af, hvorledes der skal rettes en særlig opmærksomhed på, at beboeren på trods af få fysiske ressourcer kan medinddrages, idet beboeren stadig er mental velbevaret.

			<p>Det fremgår flere steder i døgnrytmeplanen, at beboeren selv kan give udtryk for sine behov, og hvordan hjælpen skal udføres.</p> <p>I en døgnrytmeplan ses beskrivelser af, hvilke aktiviteter beboeren profiterer af for at sikre livskvalitet i hverdagen - eksempelvis beskrives aktiviteter med frivillige, cykling og besøgsven.</p> <p>I en døgnrytmeplan beskrives, hvordan en beboer har ressourcer og overskud til at være noget for medbeboere.</p> <p>I døgnrytmeplanen, der generelt mangler ajourføring, ses ligeledes behov for mere detaljeret beskrivelse af beboerens ressourcer, og hvorledes der sikres den rehabiliterende tilgang.</p>
Observation	X		Der er generelt sammenhæng mellem beboernes ressourcer og deres tilstand.
Beboer	X		<p>Beboerne er bevidste om betydningen af at holde sig i gang og oplever, at de gør, det der er muligt.</p> <p>En beboer henter selv sin morgenkaffe hver morgen, deltager i gymnastik og litteraturgruppe. Beboeren nyder samværet med de andre.</p> <p>Anden beboer er bevidst om at have begrænsede fysiske ressourcer, men pointerer, at dette ikke er ensbetydende med manglende inddragelse og indflydelse på eget liv.</p> <p>En tredje beboer går til træning med fysioterapeuten og mener, at indsatsen har hjulpet på den paretiske arm. Beboeren holder sig desuden i gang ved at lægge kabale. Beboeren fortæller, at hun har haft flere gode oplevelser ved brugen af klippekortet.</p> <p>En aktivitetsmedarbejder har netop været på besøg hos en beboer. Beboeren oplyser til tilsynet, at det var en meget god og hyggelig snak.</p>
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne redegør for, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan de i udførelsen af hjælpen til den personlige pleje har fokus på, at hvis beboeren kan deltage delvist i en opgave, skal der altid gives mulighed herfor.</p> <p>I forhold til medinddragelse i praktiske opgaver er det medarbejdernes oplevelse, at beboerne kun i meget begrænset omfang kan medinddrages, og at det i øvrigt prioriteres at anvende beboerens ressourcer så hensigtsmæssigt som overhovedet muligt. Det giver ifølge medarbejdere mere mening for beboerne at have energi til deltagelse i aktiviteter og samvær med andre frem for deltagelse i praktiske opgaver i boligen.</p> <p>En medarbejder beskriver, hvordan en beboer motiveres og støttes i at gå ture udenfor plejecentret. Beboeren vil helst klare sig med mindst mulig hjælp, hvorfor det er vigtigt at støtte beboeren i dette.</p> <p>En medarbejder beskriver, at beboeren er meget plejekrævende, men mental velbevaret. Beboeren inddrages ved, at man spørger hende. Fokus er samtidig rettet på at bibeholde de få fysiske funktioner, hun har tilbage - eksempelvis ved, at beboeren motiveres til selv at vende sig i sengen.</p>

			<p>En medarbejder beskriver, at når beboeren er motiveret hertil, kan han motiveres til selv at køre sin kørestol. Beboeren holder af at cykle og tilbydes derfor ofte disse aktiviteter.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdet med triagering. Det er oplevelsen, at triagering giver et godt overblik over beboerne. Der foretages triagering to gange ugentligt, og sygeplejersken har tovholderfunktionen på møderne. Til dagligt triageres løbende. Hvis der er ændringer, rettes der naturligvis i situationen, ifølge medarbejdere.</p>
--	--	--	---

### Sundhedsfremme og forebyggelse

Mål 5		Der er redegjort for sundhedsfremme og forebyggende indsats		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			<p>Sundhedsfremmende og forebyggende indsatser fremgår af døgnrytmeplanerne. Eksempelvis ses forebyggende indsatser beskrevet i forhold til hudproblemer, ernæringen, vejrtrækning, udskillelse, tryksår og smerter.</p> <p>Indsatserne er handlevejledende beskrevet - eksempelvis beskrives det, at der hos en beboer skal være særlig opmærksomhed på ændringer i beboerens adfærd. Ved ændringer skal der tilbydes rigelig væske, og der skal foretages urin-stix. Beskrivelserne foreligger både for dag og aften.</p> <p>Yderligere ses indsatser beskrevet under "Observationer" - eksempelvis i forhold til medicinmisbrug og inkontinensproblemer.</p> <p>I forhold til vægtmåling en gang månedligt refereres i handlingsanvisningen til en vægtmåling i januar 2019. Tilsynet drøfter med medarbejder, at data for vægtmålinger kun bør beskrives i det anvendte skema for at undgå dobbeltdokumentation.</p>
Observation	X			<p>Tilsynet observerer ikke eksempler på manglende indsatser vedrørende sundhedsfremme og forebyggelse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er god overensstemmelse mellem det, der beskrives i døgnrytmeplanen, og det der foregår i praksis. Eksempelvis observeres det, at en beboer har fået kande med saft stillet frem på et bord. I døgnrytmeplanen er der netop beskrevet fokus på at nøde beboeren til rigeligt væskeindtag.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne mener ikke at have udfordringer, der ikke bliver taget hånd om.</p> <p>En beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at fange de signaler, man som beboer får udsendt, og der reageres hurtigt på det.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for indsatser relateret til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet følgende:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beboer er meget opmærksom på egen sundhedsmæssige tilstand. Derfor er der stor bevidsthed om, at beboeren medinddrages, når der tages kontakt til speciallæger.</li> <li>• Der er fokus på faldrisiko. Man taler med beboer om at være forsigtig, når han går med sin rollator, da ressourcer og energien varierer fra dag til aften.</li> <li>• Beboer er meget sengekær. Der laves aftaler med beboeren, hvornår hun skal komme op at sidde, og beboeren motiveres bedst muligt til at overholde aftalen.</li> <li>• Fokus er rettet på, at beboeren sidder stille meget af dagen, hvorfor der er særlig opmærksomhed på forebyggelse af tryksår ved brug af de rigtige hjælpemidler.</li> <li>• En beboer er småtspisende og ryger. Det er ikke intentionen at få beboeren til at kvitte cigaretterne, men man støtter beboeren i at have et rimeligt forbrug. Beboeren nyder at være social og komme ud at få frisk luft, hvilket der støttes op om.</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver, at de har gode erfaringer med centerlægeordningen. Medarbejderne oplever indflydelse på, hvilke emner der undervises i, og finder, at selve undervisningen i høj grad bidrager til kompetenceudviklingen. Medarbejdere nævner, at seneste emner i undervisningen har været diabetes, inhalationer, urinvejsinfektioner og tryghedskassen.</p> <p>Samarbejdet opleves velfungerende, og det er fagligt tilfredsstillende, at der kan reageres hurtigere på tingene, når lægen kommer hver uge.</p>
--	--	--	--

#### Hverdagen på pleje og aktivitetscentret

Mål 6	Beboeren har en god og tilfredsstillende hverdag			
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Dokumentation	X			Der er udarbejdet livshistorier på alle beboere. Aktivitetsmedarbejder oplyser, at hun er begyndt at dokumentere i systemet, når klippekortet anvendes. Der sker dokumentation af, hvilken aktivitet der er foregået, men det aktuelle tidsforbrug registreres ikke længere.
Beboer	X			Beboerne giver udtryk for at trives på plejecentret. Beboere udtrykker blandt andet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Føler, at tiden går hurtigt og stortrives. Beboeren føler sig glad næsten hver dag. Meget tilfreds med maden, som er varieret og indbydende. Nyder fællesskabet med de andre og sætter pris på muligheden for også at spise alene, hvis det er, hvad man har brug for.</li> <li>• Meget tilfreds. Ingen grund til at klage. Beboeren mener, at det er tydeligt at se, hvor godt hun har det. Meget tilfreds med maden og nyder fællesskabet.</li> <li>• Har boet på plejecentret i ti år og trives stadig.</li> </ul>

			En beboer udtrykker dog, at der ikke er nogen speciel livskvalitet ved at bo på et plejecenter, men dette handler bestemt ikke om Mergeltoften som plejecenter, pointerer beboeren. Centret er et OK sted at bo. Beboer ville ønske, at boligen var større.
Medarbejder	X		<p>Medarbejderne anvender livshistorien som et arbejdsredskab til at sikre beboernes livskvalitet bedst muligt.</p> <p>Medarbejderne kan beskrive indsætter for, hvorledes beboernes livskvalitet sikres. Medarbejderne beskriver blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus på, at beboeren gives muligheder for at leve sit liv, som hun ønsker det. Tilbyde den nødvendige psykiske støtte hertil. Udvis nærvær og interesse for hendes velbefindende.</li> <li>• Den gode hverdag for beboeren sikres ved at give beboeren den nødvendige opmærksomhed fra medarbejderens side. Beboeren har brug for nærvær, hyggesnak og dialog om hverdagsting. Det er vigtigt for beboerens trivsel, at man som medarbejder kan rumme beboerens vanskelige adfærd. Vigtigt at man har fagligheden til at reagere roligt og professionelt i svære situationer.</li> <li>• Aktiviteter og socialt samvær bidrager til beboerens livskvalitet. Beboeren skal støttes og motiveres til deltagelse i aktiviteter.</li> </ul> <p>I forhold til klippekortsordningen oplyser medarbejderne, at der er ansat en aktivitetsmedarbejder, som forestår planlægning og udførelse af aktiviteter relateret til klippekortet. Stort set alle beboere anvender klippekortet, og det er medarbejdernes indtryk, at de er meget tilfredse med de mange varierede tilbud, som tilbydes ud fra den enkelte beboers ønsker og behov.</p> <p>Medarbejderne oplever et velfungerende samarbejde med pårørende. I samarbejdet er der fokus på at holde de pårørende informeret om ændringer i beboerens tilstand, og hvad der rører sig på plejecentret.</p>

Mål 7		Beboeren oplever respekt		
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Observation	X			<p>Der observeres respektfuld kommunikation med beboerne. Medarbejderne er opmærksomme på at hilse på de beboere, de møder.</p> <p>Medarbejderne virker imødekommende og venlige og udviser en adfærd, der tydeligt viser, at de gerne hjælper beboerne med, hvad der måtte være behov for. I mødet med beboerne anvender medarbejderne ofte fysisk berøring, som eksempelvis at tage beboerens hånd, lægge en hånd på skulderen eller give et lille knus.</p>
Beboer	X			<p>Beboerne oplever respektfuld kommunikation og god kontakt med medarbejderne.</p> <p>En beboer fortæller, at man altid kan stikke hovedet ud ad døren, hvis man har brug for en snak. Glad for, at medarbejderne respekterer, at det er beboerens hjem og at der bankes på, inden de går ind.</p>

				<p>Beboeren glæder sig ved at have en kontaktperson og nyder, at man ikke skal fortælle om sine problemer til alt for mange forskellige personer.</p> <p>Anden beboer udtrykker, at alle er så søde og venlige. Beboeren oplever at have god kemi med alle.</p>
Medarbejder	X			<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.</p> <p>Medarbejderne beskriver blandt andet følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligeværdig kommunikation</li> <li>• Tale i øjenhøjde</li> <li>• Respektere beboers valg</li> <li>• Afstemme kommunikationen individuelt</li> <li>• Udvide empati</li> <li>• Motivere på en værdig måde og møde beboeren, hvor beboeren er</li> <li>• Adfærd skal altid være rolig, åben, smilende, imødekommende og venlig</li> <li>• Være aktiv lyttende og udvide nærvær</li> <li>• Udvide professionalisme og faglighed - mange beboere er kognitivt velbevaret på trods af fysisk funktionsnedsættelse</li> <li>• Overholde aftaler - huske at informere beboeren ved ændringer</li> </ul>

### 3.1 RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Observationer på fællesarealer				
	Ja	Delvis	Nej	Bemærkninger
Er der et aktivt miljø på fællesarealerne?	X			<p>Tilsynet observerer, at der er et aktivt miljø på fællesarealerne. Stemningen fra morgenstunden er stille og rolig. Der spilles flere steder afdæmpet musik, og på nogle afdelinger er der fugle, der kvadder i et bur.</p> <p>Flere beboere vælger at opholde sig på fællesarealerne. Nogle beboere sidder alene - andre i fællesskab med hinanden eller medarbejdere. Det er tydeligt, at medarbejderne har skabt rammen omkring de beboere, som sidder på fællesarealet - eksempelvis i forhold til bevidst valg af placering, tilbud om drikkevarer og i nærheden af en aktivitet såsom TV, avislæsning eller en fælles aktivitet sammen med en medarbejder.</p> <p>En beboer sidder i haven og nyder en kop kaffe.</p> <p>En medarbejder sidder og ser TV med en beboer.</p> <p>Beboere i en fællestue sidder og kigger og følger interesseret med i afdelingens hverdagsaktiviteter. Beboerne har fået serveret drikkevarer.</p> <p>En beboer er meget optaget af morgen-TV.</p>



			<p>På en afdeling sidder en gruppe af beboere sammen med en medarbejder. Et par af beboerne har tidligere interesseret sig for strikning. Medarbejder taler med beboerne herom, giver mulighed for at røre ved garn og se opskrifter.</p> <p>Aktivitetsmedarbejder, som varetager klippekortsordningen, ses i dialog med flere af beboerne.</p>
Er rengøringsstandarden tilfredsstillende?	X		Fællesarealerne fremstår renholdte og ryddelige.
Er der fællesskab og trivsel omkring måltidet	X		<p>Tilsynet observerer fællesskab og trivsel omkring måltidet. Rammen omkring måltidet virker hyggelig og hjemlig. Borde er dækket med blomster, dækservietter og servietter. Der er ingen unødvendig støj.</p> <p>På en afdeling har beboerne spist frokost på et tidligt tidspunkt og er nået til desserten ved tilsynets ankomst. Beboere sidder med hver deres skål foran sig. Frugten i skålen er skåret i små stykker. En medarbejder sidder med ved bordet og taler hyggeligt med beboerne.</p> <p>På en anden afdeling sidder en gruppe af beboere og spiser smørrebrød. Maden er portionsanrettet i overensstemmelse med beboernes behov. På bordet står kander med vand og saft. En medarbejder sidder med ved bordet og støtter de beboere, som har behov. Støtten gives på en faglig korrekt måde.</p> <p>Medarbejderen er opmærksom på at skabe en hyggelig stemning og dialog med beboerne.</p> <p>Omkring frokost breder sig en duft af hjemmebag på to af afdelinger. Der er bagt kanelnegle til eftermiddagskaffen.</p>
Er kommunikationen respektfuld	X		<p>Der kommunikeres respektfuld med beboerne. Beboerne tiltales venligt ved deres fornavn, og der bankes på døren til boligen, inden man går ind.</p> <p>I situationer, hvor medarbejdere møder beboere på fællesarealer, observeres det, at der altid hilses venligt og imødekomme på beboeren.</p> <p>Tilsynet bemærker endvidere, at i mødet mellem medarbejderne virker disse også særdeles imødekomme og venlige over for hinanden.</p>
Bliver beboerne behandlet værdigt	X		<p>Tilsynet observerer, at beboerne behandles værdigt.</p> <p>En medarbejder fortæller tilsynet, at hun lige vil informere en beboer om tilsynets ankomst, selv om beboeren har sagt ja til besøget kort forinden. Medarbejder oplyser, at beboeren gerne vil holdes informeret om, hvornår der sker hvad. Under tilsynets besøg hos beboeren kommer medarbejderen med en kop kaffe til tilsynet. Medarbejder oplyser senere, at det betyder meget for beboeren, at hun kan byde sine gæster på kaffe.</p> <p>Medarbejder viser tilsynet et værdighedshjul, der i samarbejde med konsulenter er blevet udviklet og nu arbejdes ud fra. Værdighedshjulet er ophængt på kontoret, så det bliver synligt for alle.</p>

## 4. TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere og belyse samt bidrage til dokumentation for indsatsen og til systematisk kvalitetssikring og udvikling.
- Kontrollere og belyse, om der på pleje og aktivitetscentre er en god sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte plejecenter.
- Kontrollere, om der på det enkelte pleje og aktivitetscenter udføres forsvarligt pleje og omsorgsopgaver i forhold til målgruppen, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtter en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende, dialogbaseret og læringsorienteret tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdækker styrker og forbedringsmuligheder i pleje og aktivitetscentrets måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet.

### 4.1 INDHOLD OG METODE

I BDO's tilsynskoncept for uanmeldte tilsyn på pleje og aktivitetscentre i Fredensborg Kommune er der udarbejdet 7 mål, som tager udgangspunkt i Fredensborg Kommunes visioner, kvalitetsstandarder, ydelseskatalog og retningslinjer.

I det uanmeldte tilsyn på pleje og aktivitetscentre har BDO udviklet målepunkter og indikatorer på forskellige områder. Der er ligeledes udarbejdet et målepunkt som omhandler observation af fællesarealer. Der indsamles data ud fra fire forskellige datakilder, hhv. faglig dokumentation, observation, interview med beboeren og interview med en relevant medarbejder. Samlet set giver den metodiske tilgang en dybtgående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Følgende punkter indgår i tilsynskonceptet:

Omsorgs- og plejemæssige praksis	Organisatoriske og personale-mæssige forhold	Øvrige
Sundhedsfaglig dokumentation Personlig pleje Sundhedsfremme og forebyggelse Rehabilitering med fokus på inddragelse af beboernes ressourcer. Aktivitet og træning Praktisk hjælp Hverdag på pleje og aktivitetscenteret, herunder trivsel		Observationer på fællesarealer

## 4.2 OBSERVATIONER I FORBINDELSE MED RUNDGANG PÅ FÆLLESAREALER

Der er udarbejdet fem målepunkter for ”rundgang på plejecentret”.

I forbindelse med rundgang på pleje og aktivitetscenteret har tilsynsførende fokus på, om beboerne deltagere i aktiviteter og/eller underholdning individuelt eller i grupper. Desuden observerer tilsynsførende omgangsformen, herunder om der er dialog mellem beboere og medarbejdere, beboere imellem, samt mellem medarbejderne.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Bedømmelse	Definition
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som gode, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det meget tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige og hvor der er konstateret mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. 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.

## 5. PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
METTE NORRÉ SØRENSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0475  
e: meo@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*

