



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen  
Plejehjemmet Bryggergården

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 2023



# Indhold

|   |    |
|---|----|
| Tilsynsrapport Københavns Kommune .....                           | 1  |
| Forord .....  | 3  |
| 1. Formalia.....  | 4  |
| 2. Vurdering.....   | 5  |
| 2.1 Tilsynets samlede vurdering .....                             | 5  |
| 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....                  | 6  |
| 3. Datagrundlag .....   | 7  |
| 3.1 Interview med ledelse .....                                   | 7  |
| 3.2 Observationsstudier .....                                     | 9  |
| 3.3 Interview med borgere .....                                   | 11 |
| 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere .....                         | 14 |
| 4. Tilsynets formål og metode .....                               | 19 |
| 4.1 Formål .....  | 19 |
| 4.2 Metode.....   | 19 |
| 4.3 Vurderingsskema .....   | 20 |
| 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....                               | 21 |
| 5. Yderligere oplysninger .....                                   | 21 |
| 6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer ..... | 22 |
| Om BDO.....   | 23 |

# Forord

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

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

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

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

Med venlig hilsen



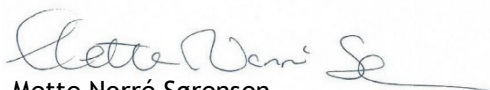
Birgitte Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Senior Manager*

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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

# 1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Bryggergården, Alsgade 15, 1764 København V

Leder: Tine Chalmer Rasmussen

Antal boliger: 40 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 9. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudie
- Tilsynsbesøg hos fire beboere
- Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets samlede vurdering

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

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

#### *Særdeles tilfredsstillende*

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

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i særdeles tilfredsstillende omfang har sikret opfølgning på sidste års anbefalinger og samtidigt har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet i særdeles tilfredsstillende grad har en organisering, som understøtter fokus på det løbende kvalitetsarbejde.

##### **Observationsstudie:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboeren. Samtidig vurderes det, at medarbejderen på et særdeles tilfredsstillende niveau, har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse og på, at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Plejen gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser. Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje leveres på særdeles tilfredsstillende vis, fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne virker tilpasse med. Endeligt er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

##### **Interview med beboerne:**

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp og at de støttes i, at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at plejehjemmets rammer understøtter deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere. Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med rammerne omkring måltidet. En enkelt beboer mener, at der serveres for mange gryderetter.

##### **Interview med medarbejderne:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan de sikrer beboernes inddragelse i plejen og støtten og hvordan denne tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering at medarbejderne ved, hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde bidrager til sammenhæng og kvalitet i beboerens forløb. Medarbejderne kan på en særdeles tilfredsstillende måde og med faglig overbevisning redegøre for indsatser, der bidrager til at skabe tryghed og

sikkerhed for beboerne. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på særdeles tilfredsstillende vis. Medarbejderne udviser endvidere forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger instrukser og vejledninger, herunder anvendelse af VAR. Medarbejderne kan på meget tilfredsstillende vis redegøre for formålet og arbejdet med besøgsplanen, hvorimod medarbejderne ikke kender kravene til handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

## 2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke kender kravene til handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

Tilsynet anbefaler, at plejehjemmets ledelse sikrer, at medarbejderne introduceres til at lave handlingsanvisninger for klippekort.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Interview med ledelse

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

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Emne:</b><br/>Opfølgning på sidste års tilsyn</p> | <p><b>Data:</b></p> <p>Plejhjemmet modtog ved det seneste tilsyn anbefalinger i relation til medicindispensering, beboernes tilfredshed med maden, medarbejdernes viden om instrukser og vejledninger, samt indsættelse af links til VAR-portalen i handlingsanvisninger.</p> <p>Ledelsen beskriver, hvordan der nu er etableret en systematisk arbejdsgang ved indflytning af nye beboere, som indeholder en præcis beskrivelse af hvilke opgaver, der skal sikres håndteret og af hvem. Der er ligeledes lavet en guideline i forhold til at sikre udfyldelse af beboerjournalen ved indflytning. Den nye systematik bidrager ifølge ledelsen til færre afvigelser i forbindelse med modtagelsen af nye beboere.</p> <p>I relation til sidste års anbefaling omkring beboernes tilfredshed med maden og indflydelse på menuen, fortæller ledelsen, at der afholdes beboermøde en gang om måneden, hvor køkkenlederen deltager. På møderne kan beboerne komme med ønsker til maden og køkkenleder prøver at imødekomme så meget som muligt. Ledelsen oplyser, at beboerne på Bryggergården i stor udstrækning ønsker 'den brune mad', hvilket ikke altid er forenelig med samtidige klimamålsætninger på kostområdet.</p> <p>I relation til anbefalingen vedrørende medarbejdernes viden om instrukser og vejledninger, samt viden om oprettelsen af links til VAR-portalen i Cura, beskriver ledelsen, at der er oprettet et Cura-læringsteam, som har en særlig viden om både dokumentationskrav og håndtering af de digitale systemer, hvor vejledninger og instrukser befinder sig. Cura-læringsteamet er medarbejdernes sparringspartnere i det daglige og består af medarbejdere fra forskellige etager.</p> |
| <p><b>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</b></p>  | <p>Ledelsen beskriver, hvordan der er et aktuelt fokus på dokumentationsområdet med henblik på at sikre kvalitet og kvalitetsopfølgning. I den forbindelse har plejhjemmets tre sygeplejersker ansvar for de sygeplejefaglige vurderinger ved en ny beboers indflytning og ved modtagelse af beboere fra hospitalet i forbindelse med udskrivelser. Plejhjemmets udviklingssygeplejerske er desuden startet med at lave sygeplejefaglige audits.</p> <p>I forhold til dokumentationsområdet har en konsulent fra Københavns Kommune bistået med audits på dokumentation og i kølvandet herpå er der identificeret flere læringsområder.</p> <p>Der er etableret et Cura-læringsteam på plejhjemmet, som består af medarbejdere fra flere etager, som i det daglige fungerer som sparringspartnere til medarbejderne omkring dokumentationsarbejdet.</p> <p>Plejhjemmets ledelse beskriver, hvordan der er udviklet en struktureret indflytningsprocedure, som ligeledes indeholder oversigt over, hvad der skal dokumenteres i forhold til den enkelte beboer og hvornår i processen, det skal være sket.</p>   |

Ledelsen beskriver ligeledes, hvordan der aktuelt er fokus på at flere beboere skal overgå til dosisdispenseret medicin. En opgave plejehjemmets udviklings- sygeplejerske har ansvar for.

Plejehjemmets leder fortæller, at der aktuelt er syv demensvejledere på plejehjemmet, som udgør et BPSD-team og der gennemføres regelmæssige NPI-screeninger og afholdes BPSD-konferencer. Aktuelt re-tænkes hele organiseringen af demensarbejdet, idet ledelsen ønsker at alle medarbejdere fremadrettet er inddraget i de demensfaglige drøftelser. En konsulent fra Københavns Kommune bistår ledelsen i udviklingen af demensområdet. Aktuelt underviser konsulenten desuden i magtanvendelse.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i særdeles tilfredsstillende omfang har sikret opfølgning på sidste års anbefalinger og samtidigt har fokus på relevante temaer i kvalitetsarbejdet.

## 3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

### Emne:

Organisering af kvalitetsarbejdet

### Data:

Plejehjemmet har fået ny ledelse siden sidste tilsyn. Den nye forstander er startet i august måned 2022. Desuden består ledelsen af to afdelingssygeplejersker og en udviklings- sygeplejerske. Plejehjemmet prioriterer at afdelingssygeplejerskerne skal være faglige ledere og har derfor valgt at ansætte en medarbejder, som varetager administrative opgaver og vagtplanlægning.

Plejehjemmet har en pædagog ansat, som har fokus på beboere med særlige behov. Pædagogen gennemfører en del aktiviteter med beboerne udenfor Bryggergården. Lederen beskriver, hvordan plejehjemmet fremadrettet ønsker at forbedre aktivitetstilbuddene til de mange yngre mænd, som udgør en stor del af målgruppen på Bryggergården. Ledelsen taler i den forbindelse om bl.a. muligheden for forskellige værksteder, da mange har baggrund som håndværkere og i det hele taget er der et ønske om at være en større og mere aktiv del af lokalmiljøet på Vesterbro.

På Bryggergården er medarbejderne ansvarlige for planlægningen af aktiviteterne og der afholdes et ugentligt møde, hvor medarbejderne planlægger aktiviteter en uge frem. To frivillige kommer nogle gange om ugen, bl.a. i forbindelse med banko og ture i plejehjemmets bus. Desuden er der ansat en medarbejder med pædagogisk uddannelse i aftenvagten, som er en erfaren musiker, hvilket beboerne nyder stor glæde ved.

Plejehjemmet har faste mødestrukturer, herunder:

- Ledermøder hver 14. dag
- Udviklingsmøde en gang om måneden
- Lederfremmøde i aftenvagten tre gange om ugen
- Teammøder en gang om måneden dag, aften, nat
- 'Fagligt fællesskab' -en gang om ugen, hvor der benyttes en fast skabelon med punkter som: Hvordan har vi det? Arbejdsmiljø, vold og trusler, beboernes trivsel, særlige opmærksomheder, sygeplejefaglige problemer, palliation, køkken, medicin, utilsigtede hændelser m.v.
- Etagevis mødes medarbejderne hver morgen og koordinerer dagen.

Plejehjemmet har aktuelt ingen vakante stillinger og bruger alene egne afløsere. Der benyttes ikke eksterne vikarer på Bryggergården.



I forbindelse med at indsatskataloget er ændret, har plejehjemmet besluttet, at der indtil videre er opgaver, som alene må varetages af sygeplejersker, f.eks. subkutane injektioner. Social og sundhedsassistenterne vil over tid modtage kurser og oplæring og i takt med oplæring langsomt overtage opgaverne.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i særdeles tilfredsstillende grad har en organisering som understøtter fokus på det løbende kvalitetsarbejde.

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

**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Plejehjemmets leder har ingen specifikke ønsker.

## 3.2 Observationsstudier

### 3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

**Emne:**

Kommunikation

**Data:**

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er allerede i boligen ved tilsynets ankomst. Medarbejderen møder beboeren smilende og spørger til velbefindende. Beboeren fortæller flere gange, at han har det dårligt og medarbejderen anerkender beboeren ved at gentage beboerens udtalelse. Det er tydeligt at medarbejderen ved, at morgenerne er svære for beboeren og derfor taler medarbejder ind i, at morgenplejen skal overstås og motiverer beboeren med nogle af de ting, hun ved beboeren godt kan lide. Medarbejderen håndterer beboerens psykiske uro på en professionel måde, hvor hun både bevæger sig og taler roligt, så beboeren slapper af.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren og stiller ikke beboeren overfor valg undervejs i plejeforløbet, hvilket virker som en fagligt relevant overvejelse, idet beboeren er svær at fastholde. Beboeren vil flere gange gerne ind og ligge i sin seng, men medarbejderen laver en aftale med beboeren om, at beboeren gør sig færdig med personlig hygiejne, spiser morgenmad og så efterfølgende kan tage en lur. Det bekræfter beboeren er en god aftale.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren har en svær kognitiv funktionsnedsættelse, men er fysisk nogenlunde velfungerende og har behov for guidning under hele plejeforløbet. Beboeren går med støtte fra stok til badeværelset, hvor han sidder på en badestol.

Medarbejderen finder klude frem til beboeren og guider beboeren til vask af ansigt, samt tandbørstning. Efterfølgende guides beboeren til at tage t-shirten af og vaske sig på overkroppen. Medarbejderen spørger venligt, om hun skal hjælpe, når hun kan se, at det bliver for svært for beboeren. Medarbejderen guider herefter beboeren til grundig nedre hygiejne og efterfølgende tørring. Beboeren bliver lidt stakåndet ved bevægelse og medarbejderen giver beboeren mulighed for at holde pauser undervejs.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderen har en særdeles venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboeren. Samtidig vurderes det, at medarbejderen på et særdeles tilfredsstillende niveau, har fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse og medindflydelse, samt at indsatsen leveres ud fra en rehabiliterende tilgang.

## 3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

### Emne:

Organisering af arbejdet

### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen sikrer en hensigtsmæssig tilrettelæggelse af plejen, som er tilpasset beboeren, som har en svær kognitiv funktionsnedsættelse. Medarbejderen sørger for at have alle remedier og beboerens tøj klar inden plejen påbegyndes og formår dermed at fastholde beboeren i plejen. Medarbejderen prioriterer desuden at tilbyde beboeren morgenmad, inden de praktiske opgaver i boligen håndteres. Forløbet gennemføres uden unødige forstyrrelser.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen, på særdeles tilfredsstillende måde, gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

## 3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

### Emne:

Praktisk støtte

### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen går retur og klarer oprydningen, efter at tilsynet har forladt boligen.

### Emne:

Personlig støtte og pleje

### Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen tilbyder beboeren personlig pleje på badeværelset, hvor beboeren først støttes til øvre hygiejne og efterfølgende nedre hygiejne og påklædning.

Medarbejderen anvender engangsforklæde og engangshandsker og foretager relevante og korrekte handskeskift og afspritning af hænder undervejs i forløbet.

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje udføres på særdeles tilfredsstillende vis, fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer.

### 3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

#### Emne: Fællesarealer

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige med enkelte dekorationer på gangarealerne i form af en plante eller et billede på væggen. Dagligstuerne er indrettede hjemligt med bløde sofaer omkring et tv. Køkkenerne er i et særskilt rum ved siden af dagligstuerne.

Fra morgenstunden er en del beboere samlet til morgenmad. Der er en god stemning med en del samtaler, og der er medarbejdere til stede. Beboere, der kommer ind i dagligstuen, mødes venligt og imødekommende, og de tiltales ved navn. Flere medarbejdere passerer fællesarealerne og alle hilser på beboerne og inviterer til snak. En medarbejder møder en beboer på gangen og spørger ind til, om det går bedre, idet beboeren har haft ondt i halsen.

I løbet af formiddagen er der fortsat en del beboere, der opholder sig på fællesarealerne, nogle ser tv og taler sammen om udsendelsen, andre sidder afslappet i en lænestol, en spiller kabale.

Til frokost observerer tilsynet, hvordan der dækkes bord med servietter i glasene.

#### Sociale aktiviteter

På tilsynsdagen er der banko, som afvikles hver uge af plejehjemmets frivillige. Allerede om formiddagen går den frivillige rundt i huset og hilser på beboerne. Gensynet med den frivillige vækker stor glæde hos mange af beboerne og flere råber '*vi ses til banko*'.

På 3. sal gør en medarbejder en bowlingbane klar på gangen.

I elevatoren møder tilsynet en medarbejder, som sammen med en beboer er på vej ud for at købe ny telefon til beboeren. Medarbejderen og beboeren har det tydeligt sjovt med hinanden.

Plejehjemmet har en stor sal i stueetagen, som på tilsynsdagen anvendes til bankospillet. Desuden er der på etagen 'balkonen' indrettet et træningsrum.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning fremstår særdeles indbydende til aktivitet og socialt samvær. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne virker tilpasse med. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne.

## 3.3 Interview med borgere

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

#### Emne:

Alle fire interviewede beboere tilkendegiver, at de oplever livskvalitet og tryghed ved at bo på Bryggergården.

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Livskvalitet og tryghed | En kvindelig beboer fortæller bl.a., at nogle medbeboere kan være ubehagelige sidst på dagen, hvis de har drukket for meget. I de situationer føler beboeren sig meget tryk ved, at medarbejderne passer på hende.  |
| Selvbestemmelse         | De fire beboere beskriver samstemmende, hvordan de oplever at have selvbestemmelse og indflydelse på deres hverdag. Ifølge beboerne bestemmer de fuldstændig selv, hvornår de står op, hvad de foretager sig og om de vil være en del af fællesskabet eller være alene.<br>En beboer siger ' <i>Det eneste personalet bestemmer er spisetiderne</i> ' |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne på særdeles tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse.

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

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Emne:<br>Pleje og støtte | Ingen af de interviewede beboere oplever, at de har brug for hjælp til personlig pleje i hverdagen, men de tilkendegiver alle, at de er sikre på, at de ville kunne få hjælp, hvis de havde brug for hjælp. Flere af beboerne beskriver også, hvordan medarbejderne ofte spørger om de ønsker hjælp.<br>Beboerne oplever af samme årsag, at de fortsat gør alt det, som de selv kan.<br>En beboer siger ' <i>Mit motto er: Jeg skal, jeg kan, jeg tør...</i> '<br>Beboerne ved alle sammen, hvem de vil tage fat i ved behov for at klage, men understreger at der ikke er noget at klage over. De fire beboere henviser alle til, at de ville tale med personalet på etagen, som de har stor tillid til. |
| Observation              | Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes renholdte.<br>To beboere fortæller, hvordan de deltager i rengøringen. Den ene beboer reder selv sin seng og den anden beboer tørrer selv støv af i boligen.   |
| Kontinuitet i støtten    | De interviewede beboere tilkendegiver, at de kender og er trygge ved de medarbejdere, der er tilknyttet den etage, de bor på. Beboerne beskriver en stabil medarbejdergruppe, som er opmærksomme og lyttende i forhold til beboernes behov. Beboerne beskriver, hvordan de har forskellige aftaler med medarbejderne, bl.a. i forhold til administration af øl, cigaretter og penge og hvordan medarbejderne altid overholder de aftaler, de indgår.  |

### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få tilbudt en særdeles tilfredsstillende hjælp og at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger ligeledes er renholdte. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

### 3.3.3 Mål 3: Kontakt

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Emne:</b><br/>Kontakten til medarbejdere</p> | <p>Beboerne oplever at medarbejderne taler respektfuldt og at der er plads til at være sig selv på Bryggergården.<br/>Beboerne siger bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Personalet taler ganske normalt - Alt fungerer'</i></li> <li>• <i>'Personalet taler altid pænt - jeg har en kontaktperson og hun er så sød'</i></li> <li>• <i>'Personalet taler upåklageligt. Der er ikke nogen, der har dårlige miner på'</i></li> </ul>  |
| <p>Muligheder for at være social</p>               | <p>Beboerne udtrykker tilfredshed med Bryggergårdens aktivitetstilbud. Tre ud af de fire beboere tilsynet taler med, skal til banko på tilsynsdagen, hvilket de ser meget frem til.<br/>En af de interviewede beboere sidder i spisestuen og spiller kabale, da tilsynet ankommer. Beboeren oplever en del kontakt med forbipasserende, som skal se og høre om kabalen går op.<br/>De interviewede beboere beskriver, hvordan der altid er noget, man kan foretage sig og nævner bl.a. Tivoli og Bakken-ture, Billard, Yatzy, gåtur, puslespil og se fjernsyn. Direkte adspurgt er der ingen af de fire beboere, der keder sig i hverdagen.<br/>Beboerne giver ligeledes udtryk for at være sammen med de øvrige beboere i den grad, de ønsker og udtaler bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>'Jeg har de fint med de fleste. Jeg taler naturligvis mere med nogle end andre'</i></li> <li>• <i>'Jeg går også ned og taler med damerne, der bor nedenunder. Så tager vi en smøg og en sludder'</i></li> <li>• <i>Jeg hygger mig med min nabo'</i></li> </ul> |

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at plejehjemmets rammer understøtter deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

### 3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Emne:</b><br/>Mad og måltider</p> | <p><b>Data:</b><br/>Tre beboere ud af fire tilkendegiver fuld tilfredshed med maden på Bryggergården. Beboerne bruger udtryk som <i>'udmærket'</i>, <i>'frisk'</i> og <i>'veltillavet'</i> i deres beskrivelser.<br/>En enkelt beboer synes, at frokosten er tilfredsstillende, men at den varme mad er vekslende i kvalitet, herunder synes beboeren, at der er mange retter, som beboeren betegner som <i>'tunge'</i>, herunder en del gryderetter.<br/>Alle beboere tilkendegiver, at man kan komme med forslag og ønsker til maden og menuen. Bl.a. fortæller beboerne, at der hver måned afholdes beboermøde</p> |
|---|---|

med deltagelse af køkkenlederen. Beboeren, som synes der serveres for mange gryderetter, har nævnt det til køkkenlederen, men synes ikke at det har ændret noget. Beboeren regner med, at det skyldes, at medbeboere gerne vil have gryderetter.

Tre beboere spiser altid i spisestuen og den fjerde beboer spiser nogle gange i spisestuen og andre gange hos sig selv '*Det afhænger af mit humør*' fortæller beboeren. Alle fire beboere beskriver en hyggelig og afslappet stemning under måltiderne.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er særdeles tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med rammerne omkring måltidet. En enkelte beboer mener, at der serveres for mange gryderetter.

### 3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

#### 3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

**Emne:**  
Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet har et stort fokus på den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne fortæller, hvordan der er hjælp at hente på KK-intra, bl.a. i forhold til at sikre den røde tråd i dokumentationen. Medarbejderne beskriver, hvordan der er etableret et CURA-læringsteam, som den ene af de interviewede medarbejdere er en del af. Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan der aktuelt er fokus på, at flere beboere overgår til dosisdispenseret medicin fra apoteket for at frigive medarbejderressourcer. Processen er startet på 1. og 2. sal. Medarbejderne fortæller, at de i forbindelse med, at beboerne overgår til dosisdispenseret medicin, er opmærksomme på at der er ændrede arbejdsgange, bl.a. i forhold til udlevering af medicin og kontrol af medicin. Endeligt beskriver medarbejderne, hvordan der med den nye ledelse på Bryggergården er kommet et større fokus på fællesskabet og samarbejdet på tværs af plejehjemmet.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med ledelsens beskrivelser.

#### 3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet

**Emne:**  
Kommunikation

Medarbejderne beskriver deres faglige overvejelser i relation til kommunikationen med plejehjemmets beboere, som hovedsageligt er beboere med alkoholskader.

- Tydelige, præcise og korte budskaber
- Ikke for mange spørgsmål og valgmuligheder

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikre forståelse</li> <li>• Overholde aftaler</li> </ul> <p>Medarbejderne beskriver desuden, hvordan det har en betydning for kommunikationen, at mange af beboerne er yngre og derfor har brug for at blive talt ligeværdigt til. Medarbejderne beskriver humor, som en vigtig katalysator.</p>   |
| <p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p> | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan den vigtigste vej til at lære beboernes ønsker, er gennem en tæt og tillidsbaseret dialog.</p> <p>Når en ny beboer skal flytte ind, følger medarbejderne en struktureret indflytningsproces, som beskriver alle trin i processen og hvem der gør hvad.</p> <p>En ny beboer besøges i sit gamle hjem inden indflytningen, hvorved medarbejderne beskriver, at de får en vigtig viden om beboeren.</p> <p>Efter indflytningen afholdes indflytningssamtale. Indimellem med deltagelse af pårørende, men ofte uden, da få beboere har nære pårørende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan der hos de fleste beboere er et behov for støtte til struktur på hverdagen, og for de fleste også et behov for støtte til, at administrere økonomi, alkohol og cigaretter. Derfor etableres hurtigt konkrete aftaler med den enkelte beboer og disse overholdes altid, så der skabes tillid imellem beboeren og medarbejderne. Desuden reducerer overholdelse af aftaler konfliktniveauet. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan alle aftaler, behov, ønsker og vaner dokumenteres i besøgsplanen, så alle ved hvad der er aftalt. Især livshistorien, fremhæver medarbejderne, som særdeles vigtig i arbejdet med beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan planlægningen sker fra morgenstunden af, hvor alle mødes og får rapport fra nattevagten, information fra ledelsen, fordeler beboerne og dagens opgaver og hvor der gives en kort briefing til eventuelle afløserne på dagen.</p> <p>Klippekortet anvendes til en-en-aktiviteter med udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker.</p> |
| <p>Rehabilitering</p>                                       | <p>Medarbejderne fortæller, at rehabilitering handler om at bruge beboernes ressourcer. Medarbejderne fortæller, at de vedligeholder beboernes ressourcer i morgenplejen ved at guide beboerne til selvhjælp. Beboerne er ofte svære at fastholde og har derfor brug for, at medarbejderne fortæller dem, hvad de skal gøre.</p> <p>Medarbejderne fortæller ligeledes, hvordan beboerne inddrages i de praktiske opgaver omkring oprydning og rengøring i boligen. Der er vaskemaskine på alle etager, så de beboere, der er i stand til at deltage omkring tøjvask, kan vaske sammen med en medarbejder.</p> <p>Medarbejderne beskriver et tæt samarbejde med husets fysioterapeut og ergoterapeut i forhold til at vedligeholde beboernes funktionsniveau.</p>  |
| <p>Livets afslutning</p>                                    | <p>Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmet bruger 'Min sidste vilje' og at skemaet udfyldes sammen med beboeren efter indflytningen. Herefter tages ønsker og beslutninger op med jævne mellemrum, hvor beboeren vurderer om der er ændringer.</p>  |

I forhold til genoplivning har størsteparten af beboerne taget stilling. De fleste beboere har plejehjemmets huslæge og lægen tager løbende temaet op i dialogen med beboerne. Har beboeren familie, inddrages de også i beslutningerne. Medarbejderne beskriver, at selvom målgruppen på Bryggergården er yngre, så har de fleste beboere taget stilling til genoplivning.

Medarbejderne beskriver, hvordan de finder oplysninger om genoplivning på forsiden af Cura.

#### Samarbejde

Medarbejderne fortæller om et velfungerende samarbejde med en lang række samarbejdspartnere på Bryggergården, herunder bl.a. plejehjemmets huslæge, som kommer fast hver anden uge. Plejehjemmet har desuden tilknyttet fast psykiater, som kommer fast hver 6. uge.

Medarbejderne beskriver, hvordan plejehjemmets sygeplejersker altid er tæt involveret i forbindelse med nye beboere og udskrivelser. Fysioterapeut og ergoterapeut, pædagog og frivillige bidrager ligeledes til sammenhæng i beboernes forløb og deltager i faglige møder.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan beboerens journal er omdrejningspunktet i det tværfaglige samarbejde.

Endeligt beskriver medarbejderne, at mødet 'Fagligt fællesskab' er afgørende for det gode samarbejde omkring beboerne, dels for at sikre faglige drøftelser om beboerne, men også for at sikre det gode arbejdsmiljø og kollegaskab medarbejderne imellem. Hvis der er rapporteret utilsigtede hændelser, tages disse ligeledes op til Fagligt fællesskab.

Medarbejderne gennemfører ikke triage i traditionel forstand, men sikrer løbende faglige drøftelser af beboernes problemstillinger.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan de sikrer beboernes inddragelse i plejen og støtten<sup>2</sup> og hvordan denne tager udgangspunkt i en rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne ved hvor de finder oplysninger om beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde bidrager til sammenhæng og kvalitet i beboerens forløb.

### 3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

#### Emne:

Tryghed og sikkerhed

Medarbejderne beskriver, at de skaber tryghed for beboerne ved, at:

- Sikre sammenhæng og struktur i beboerens forløb
- Overholde aftaler, der er indgået med beboeren
- Give beboerne mulighed for at udtrykke deres egne meninger og lytte hertil
- Skærme beboere, der er udadreagerende og påvirkede og dermed både passe på den udadreagerende beboer og de øvrige beboere

I det forebyggende og sundhedsfremmende arbejde beskriver medarbejderne opmærksomhed på indsatser, som bidrager til at øge sikkerheden for beboerne.



Medarbejderne beskriver, hvordan de i forebyggelsesøjemed sikrer opmærksomhed på beboernes fysiske og psykiske tilstand og ændringer heri.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de arbejder forebyggende, bl.a. relateret til infektioner, fald og hudproblemer. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvad de er opmærksomme på i den daglige pleje og støtte til beboerne. Medarbejderne kan redegøre for de hygiejniske principper, herunder korrekt brug af værnemidler, i forbindelse med personlige hygiejne.

#### 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 tryk og sikkerhed for beboerne.

### 3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

#### Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger plejeopgaverne hensigtsmæssigt ved, bl.a. at have alting klar i boligen, inden arbejdet påbegyndes. Desuden beskriver medarbejderne opmærksomhed på, at der altid fyldes op i skabene igen efter plejen, så der ikke mangler noget til næste vagt.

En medarbejder beskriver, hvordan det ligeledes er en vigtig del af en hensigtsmæssig forberedelse at overholde de konkrete aftaler, der er indgået med den enkelte beboer, da det ofte betyder, at der er færre konflikter i forbindelse med gennemførelsen af plejen.

I forhold til arbejdstelefonerne fortæller medarbejderne, at de ikke tager telefonen, hvis de er i gang med en plejesituation. Bliver en beboer meget forstyrret af telefonen, slukkes telefonen helt og så orienterer medarbejderne hinanden om, hvor de er.

Medarbejderne beskriver, hvorledes de agerer, hvis der opstår ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne vil henholdsvis kontakte en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske. Social og sundhedsassistenten beskriver, hvordan TOBS anvendes til at vurdere beboerens tilstand. Ligeledes vil social- og sundhedsassistenten, afhængig af situationen, også kontakte praktiserende læge, akutteam eller 112.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de hver dag sikrer den nødvendige dokumentation i forhold til beboerne, herunder beskriver medarbejderne bl.a., at administration af ikke-dispenseret medicin altid dokumenteres tidstro. Hvis medarbejderne skal gennemføre større ændringer i journalerne, allokeres tid hertil.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for at få hjælp og sparring omkring dokumentationen fra CURA-læringsteamet, hos afdelingsleder, udviklingssygeplejerske eller hos hinanden.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne kan redegøre for, hvor de finder vejledning og instrukser på KK-intra. Medarbejderne redegør endvidere for, at de anvender VAR i forbindelse med udførelse af plejefaglige og sygeplejeopgaver.

Plejehjemmet har desuden fysiske mapper, som er tilgængelige på afdelingskontorerne, som medarbejderne anvender ved behov for f.eks. hjælp til Cura.

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange ved ændringer i en beboers tilstand på særdeles tilfredsstillende vis. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for dokumentationsarbejdet. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvor de fremsøger instrukser og vejledninger, herunder anvendelse af VAR.

### 3.4.5 Mål 5: Dokumentation

**Emne:**  
Besøgsplan

De interviewede medarbejdere kan redegøre relevant for fagligt indhold i beskrivelser af beboers hjælp og støtte i hverdagen i besøgsplanerne, og hvordan besøgsplanerne er et vigtigt redskab til sikring af kontinuitet i plejen, bl.a. når der er afløsere på arbejde.

Medarbejderne beskriver, hvordan vigtige detaljer, herunder aftaler om rationering af øl og cigaretter, beskrives, så konflikter undgås.

Medarbejderne nævner også, at besøgsplanerne skal indeholde væsentlige detaljer, men beskrevet i en kort tekst, så det ikke bliver for uoverskueligt at læse besøgsplanen. Medarbejderne anvender desuden faste overskrifter til sikring af overskuelighed, især når afløsere kommer i flere afdelinger.

**Handlingsanvisninger**

Medarbejderne fortæller, at de ikke endnu er nået til at arbejde med handlingsanvisninger på servicelovsområdet og derfor ikke kan redegøre for, hvilke handlingsanvisninger, der som minimum skal oprettes vedrørende pleje og støtten, bl.a. i forbindelse med klippekort.

#### Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende vis kan redegøre for formålet og arbejdet med besøgsplanen, hvorimod medarbejderne fremstår mere usikre i forhold til kravene til handlingsanvisninger på servicelovsområdet.

### 3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

**Emne:**

Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer

Intet at bemærke.

## 4. Tilsynets formål og metode

### 4.1 Formål

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

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

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

### 4.2 Metode

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

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

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

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

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

## 4.3 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

### Samlet vurdering

#### 1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

#### 3 - Tilfredsstillende

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

#### 4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

#### 5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

## 4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2023". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

## 5. Yderligere oplysninger

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

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

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungdoms- 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 godkendt uden kommentarer.

Med venlig hilsen

**Tine Chalmer Rasmussen**  
Forstander  
Bryggergården

## Om BDO

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

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

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

