



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Socialforvaltningen
Arbejde Adlers Hus

Uanmeldt tilsyn
November 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger.....	6
2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn.....	7
2.4 Aktuelle vilkår.....	7
3. Datagrundlag.....	8
3.1 Personlig pleje.....	8
3.2 Praktisk støtte.....	9
3.3 Mad og måltider.....	10
3.4 Kommunikation og respekt.....	11
3.5 Dokumentation - SEL.....	11
3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	13
3.7 Organisatoriske rammer og tværfaglighed.....	14
3.8 Observationsstudie.....	15
4. Tilsynets formål og metode.....	17
4.1 Formål.....	17
4.1 Metode.....	17
4.2 Vurderingsskema.....	18
Om BDO.....	19

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete enhed.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og 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.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



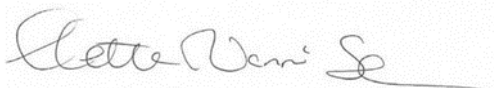
Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Director

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Formalia

Oplysninger om Arbejde Adlers Hus og tilsynet

Navn og Adresse: Arbejde Adlers Hus - Thorsgade 61, 2200 København N

Leder: Pia Bruun Pedersen

Antal boliger: 16 boliger

Dato for tilsynsbesøg: 19. november 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med ledelse
- Tilsynsbesøg hos tre beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Observationsstudie
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedsassistent, en sygeplejersker og en socialpædagog)

Beboere, der indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.

Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynskonsulenter:

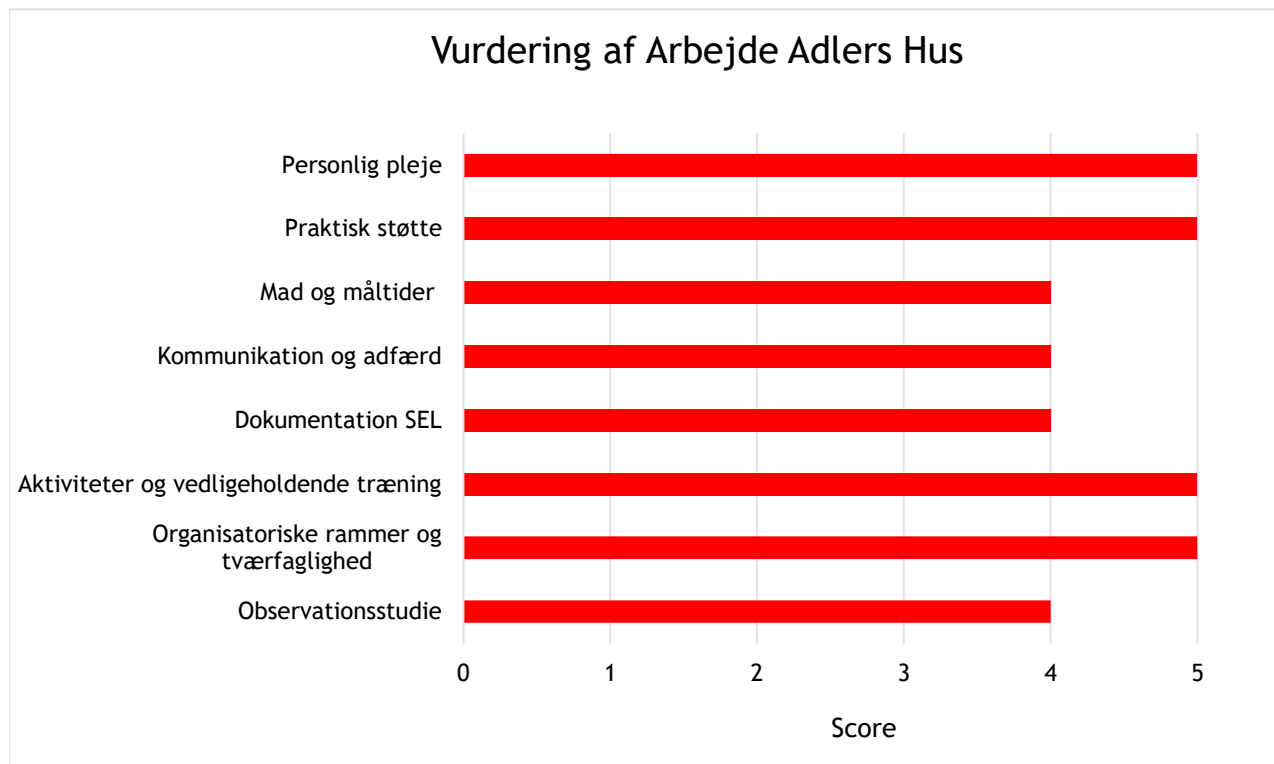
Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og støtte i dagligdagen, og at hjælpen ydes efter en god faglig standard af medarbejdere med relevant faglig baggrund ift. beboernes kompleksitet. Beboerne er soignerede ift. ønske og habitus, og de kan redegøre for mål og plan for opholdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad, og på faglig og reflekteret vis, kan redegøre for tilrettelæggelsen af hjælpen til personlig pleje og støtte.

Praktisk støtte

Det er tilsynets vurdering, at der er en meget tilfredsstillende rengøringsstandard på Arbejde Adlers Hus, og at beboerne udtrykker stor tilfredshed med både rengøring og den daglige praktiske hjælp. Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for, hvordan den rehabiliterende indsats er integreret i de daglige opgaver i samarbejde med beboerne, hvor også opmærksomhed på overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer er en fast del af hverdagen.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det gode måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed, samt at de bidrager til beboernes sociale behov og trivsel. Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne. Dog oplever beboerne, at menuen ikke altid er varieret nok og ikke er målrettet en yngre målgruppe. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det gode måltid', og hvorledes beboerne understøttes ift. til deres sociale behov og trivsel.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld, professionel og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever, at de føler sig respekterede, og at medarbejderne er flinke, lyttende og imødekommende. Dog er der en enkelt beboer, der ikke føler sig mødt ift. ønske om ikke at blive forstyrret i aftalte tidsrum på stuen. Dertil vurderes det, at medarbejderne, på trods af beboerens oplevelse, på faglig reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Dokumentation SEL

Tilsynet vurderer, at dokumentationen overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis for at sikre hjælpen til beboerne og for at understøtte det tværfaglige samarbejde. Dog vurderer tilsynet, at brug af overskrifter, som ikke er ensartede og konsekvente i alle besøgsplanerne, kan have en betydning for, at vigtige oplysninger, som f.eks. en særlig aftale med en beboer, ikke dokumenteres synligt i besøgsplanen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Aktiviteter og vedligeholdende træning

Tilsynet vurderer, at der er varierende tilbud af aktiviteter, som er tilpassede målgruppen, som har et rehabiliterende formål, og som bidrager til beboernes livskvalitet og fremadrettet sociale relationer. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter samt muligheden for socialt samvær med andre medbeboere. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad har fokus på betydningen af aktiviteter for målgruppen samt genoptræning og vedligeholdelse af beboernes funktions-
evne.

Organisatoriske rammer og tværfaglighed

Det er tilsynets vurdering, at Arbejde Adlers Hus er velorganiseret, og at det tværfaglige samarbejde understøttes på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, både med interne og eksterne samarbejdspartnere for at sikre beboernes trivsel i de komplekse forløb.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at kommunikationen er ligeværdig og respektfuld og tilpasset beboerens behov. Hjælpen til plejen udføres med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Dertil vurderer tilsynet, at plejen er organiseret hensigtsmæssigt, og at medarbejderen generelt arbejder ud fra de gældende faglige retningslinjer. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke afspritter hænder imellem handskeskift, og at de ikke benytter engangsforklæde ifm. hjælpen til plejen og tømning af kateter.

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

2.2 Tilsynets anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

1. Tilsynet anbefaler, at der er et ledelsesmæssigt fokus på anvendelse af engangsforklæder ifm. tilberedning af maden.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det nuværende ledelsesmæssige fokus på tilrettelæggelsen af måltiderne, samt afdækker beboernes behov for en menuplan, som er mere målrettet en yngre målgruppe.

3. Tilsynet anbefaler, at der er et ledelsesmæssigt fokus på, at aftaler, der indgås med beboerne, kan efterleves, så beboerne føler sig imødekommet.
4. Tilsynet anbefaler, at der indføres en fast skabelon af overskrifter i besøgsplanerne, så værdifulde oplysninger, som særlige aftaler med beboerne, fremstår synlige, og kan imødekommes.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at medarbejderne efterlever de infektionshygiejniske retningslinjer, herunder hånddesinfektion imellem handskeskift samt brug af engangsforklæde ifm. personlig pleje.

2.3 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data:

LEDERINTERVIEW

Der har ikke været ført tilsyn ved BDO gennem flere år, derfor er der ingen data i dette felt - læs under aktuelle vilkår.

2.4 Aktuelle vilkår

Data:

LEDERINTERVIEW

Dette er Arbejde Adlers Hus første tilsyn gennem flere år, udført af BDO, og lederen indleder med at fortælle at være tiltrådt stillingen som forstander den 1. marts 2024. Ledelsen fortæller, at Arbejde Adlers Hus er en selvejende institution, der har indgået aftale om midlertidige ophold og aflastningspladser efter Servicelovens § 84 med Københavns Kommune. Aftalen løber i perioden 1. juli 2024 til 30. juni 2030, og som et specialiseret sundhedsfagligt aflastningstilbud, der tilbyder midlertidigt ophold for syge, socialt udsatte beboere med behov for omfattende pleje, omsorg og genoptræning, typisk efter et hospitalsophold. Den indgået driftsaftale tilsigter en helhedsorienteret hjælp til pleje og støtte. Der er rekrutteret et bredt udvalg af faglærte medarbejdere, herunder socialpædagoger, socialrådgiver, en musikterapeut, fysioterapeut og sundhedsfagligt personale, såsom sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere.

Målgruppen på Arbejde Adlers Hus er beboere med sociale problemer, der ofte har eller har haft et overforbrug af alkohol o.a. Beboerne er ofte multisyge, og har betydelige sundhedsfaglige problemstillinger med tilhørende funktionstab. Ledelsen fortæller, at afdelingen rummer 16 beboere, både mænd og kvinder, i alderen 18 - 65 år.

Ledelsen oplyser at have fokus på opretholdelse af et godt arbejdsmiljø efter den nye sammensætning af medarbejdere og faggrupper. Hertil fortæller ledelsen, at personalegruppen har været stabil siden marts måned i år. Ledelsen fortæller, at medarbejderne modtager månedlig supervision ved ekstern konsulent, da målgruppen af beboere er meget komplekse, og de stiller store krav til medarbejdernes indsats. Medarbejderne har derved et 'lukket rum', hvor de kan italesætte komplekse beboercases eller andre oplevelser, der kan påvirke den psykologiske tryghed på arbejdspladsen. Der er indført ugentlige beboerkonferencer med afsæt Sundhedsstyrelsens model herfor.

Ledelsen kan også fortælle, at de fornyeligt har modtaget deres første sundhedsfaglige tilsyn ved Styrelsen for Patientsikkerhed, og at dette forløb med et godt resultat.

Ud over dette fortæller ledelsen, at der aktuelt er fokus på, at tilrettelæggelsen og afholdelsen af måltiderne forløber efter principperne for '*Det gode måltid*'. Ledelsen har erfaret, at der har været forskellige tilgange til måltidet, hvor dette har været meget afhængig af, hvilke medarbejdere der har været ansvarlige for opgaven. Der er en igangværende proces på området.

3. Datagrundlag

3.1 Personlig pleje

Data:

OBSERVATION

Tilsynet har interviewet tre beboere. Hos alle tre beboere ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov, og at de fremstår soignerede og veltilpasse i henhold til livsstil og habitus. Tilsynet observerer desuden, at en medarbejder spørger en beboer, om beboeren ønsker at deltage i et interview med tilsynet. Medarbejderen imødekommer beboerens ønske om en kop kaffe, inden interviewet begynder. En anden medarbejder observeres i dialog med en beboer, der udtrykker en problematik og ængstelse, og hertil aftaler medarbejderen at give beboeren en behandling med NADA øreakupunktur. Tilsynet spørger ind til behandlingsformen, og her kan medarbejderen fortælle, at behandlingen anvendes som supplement til anden behandling ved stress, afhængighed eller psykiatiske symptomer. Især beboere med uro, abstinenser og søvnproblemer kan have gavn af NADA. Flere af medarbejderne har kompetence til at give denne behandling.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere tilkendegiver at være tilfredse med hjælpen til personlig pleje og støtte, og de oplever sig imødekommet ift. ønsker og vaner. Flere af beboerne fortæller f.eks., at der blev afholdt en velkomstsamtale, hvor de fik oplysninger om formålet med opholdet og informationer om, hvad Arbejde Adlers Hus kan tilbyde. Derudover fortæller beboerne, at de blev præsenteret for 'rygereglerne', hvor det gælder, at man kun må ryge udenfor i husets gårdhave. Beboerne fortæller, at på trods af, at de har et større rygebehov, har de stor forståelse for, at reglerne er lavet, og at de respekterer dem. En af beboerne fortæller at være selvhjulpne ift. den personlig pleje, men beboeren tilkendegiver, at personalet sørger for struktur omkring dagligdagen, herunder at beboeren får spist og drukket sufficient. En anden beboer fortæller, at medarbejderne er gode til at sørge for at beboeren kommer i bad, og de sikrer at give medicinen til tiden. En tredje beboer, der ikke kan udtrykke sig så godt verbalt, tilkendegiver at være tryk under opholdet, og beboeren sætter stor pris på, at medarbejderne kigger ind på stuen og holder lidt øje. Derudover kan alle tre beboere fortælle, at de er bekendte med formålet for deres ophold, og kan give en status for deres aktuelle situation. En af beboerne skal f.eks. udskrives til egen bolig dagen efter tilsynet. Alle tre beboere fortæller, at de oplever de samme velkendte medarbejdere, og at de modtager hjælp i forhold til deres individuelle behov.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller om tilrettelæggelsen af hjælpen til personlig pleje og støtte. Efter, at beboerne er ankommet til afdelingen, afholdes der en velkomstsamtale, hvor kontaktpersonen, sygeplejerske og evt. en socialpædagog er til stede. Samtalen indeholder fastlagte punkter, der drøftes igennem, herunder oplysninger omkring vaner, ønsker og behov for hjælp i beboernes dagligdag. Derudover fortæller medarbejderne, at Visitationen udarbejder en mulighedsvurdering med en formålsbeskrivelse for opholdet, hvor der ligeledes er værdifulde data at indhente omkring beboerne.

Medarbejderne fortæller, at der er stort fokus på, at beboerne er sårbare mennesker, der ofte er kriseramte, og som har et funktionstab. Den bedste mulighed for at hjælpe er ved at arbejde med relationsdannelse fra starten af opholdet. Derfor får alle beboerne tildelt en kontaktperson med passende faglige relevante baggrund ift. beboerens kompleksitet og aktuelle situation. Medarbejderne fortæller, at de arbejder med den personcentret omsorg og med stort fokus på tryghedsskabende faktorer for den enkelte beboer, som understøtter beboernes trivsel. Der er synlighed og tilstedeværelse af medarbejdere i afdelingen. Aftaler overholdes med beboerne, og deres behov imødekommes, og der arbejdes med kontinuitet blandt medarbejdere og meningsfuld beskæftigelse og aktiviteter i hverdagen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og støtte i dagligdagen, og at hjælpen ydes med god faglig standard af medarbejdere med relevant faglig baggrund ift. beboernes kompleksitet. Beboerne er soignerede ift. ønsker og habitus, og de kan redegøre for mål og plan for opholdet. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad og på faglig og reflekteret vis kan redegøre for tilrettelæggelsen af hjælpen til personlig pleje og støtte.

3.2 Praktisk støtte

Data:

OBSERVATION

Fællesarealerne fremstår rene og ryddelige, og hertil ses det, at beboernes stuer og hjælpemidler ligeledes fremstår renholdte. Derudover ses der håndtering af vasketøj efter de gældende faglige retningslinjer.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere tilkendegiver at være tilfredse med rengøringsstandarden, og de kan fortælle hertil, at de ser rengøringsmedarbejderen på daglig basis. En af beboerne fortæller at have en aftale med rengøringsmedarbejderen om at sætte musik på i værelset, inden der skal gøres rent. Under rengøringen går beboeren ned og ryger i gårdhaven imens. Beboeren er meget glad for denne ordning. En anden beboer, der helst vil være på sin stue, fortæller at blive i sengen, imens der bliver gjort rent, da beboeren er mest tryk ved dette.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at det er faste rengøringsmedarbejdere, der er en naturlig del af den samlede personalegruppe, og at der udføres rengøring på daglig basis og løbende efter behov. Medarbejderne fortæller, at de har til opgave at sørge for den generelle oprydning og at hjælpe beboerne med at holde orden på stuerne. En del af beboerne har ikke ressourcer til at sørge for den nødvendig struktur og oprydning. Beboernes tøj vaskes i huset, og de inddrages i de praktiske opgaver i det omfang, de har ressourcer til. Det er nødvendigt at sikre, at beboerne kan varetage disse opgaver efter opholdet, når de er tilbage i deres eget hjem. I forhold til at forhindre smittespredning og efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer fortæller medarbejderne, at de anvender handsker, håndsprit og engangsforklæde ifm. personlig pleje og ved rengøringsopgaver med risiko for kontaminering. Hertil fortæller medarbejderne, at der findes vejledninger for hygiejne på kommunens hjemmeside.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er en meget tilfredsstillende rengøringsstandard på Arbejde Adlers Hus, og at beboerne udtrykker stor tilfredshed med både rengøring og den daglige praktiske hjælp.

Medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for, hvordan den rehabiliterende indsats er integreret i de daglige opgaver i samarbejde med beboerne, hvor også opmærksomhed på overholdelse af de infektionshygiejniske retningslinjer er en fast del af hverdagen.

3.3 Mad og måltider

Data:

OBSERVATIONER

Ved tilsynets ankomst om morgenen på tilsynsdagen ses der flere beboere sidde ved spisebordet i opholdsstuen, hvor de forsyner sig selv fra en buffet med forskellige morgenmadsprodukter. Nogle af beboerne hygger sig med at læse avis og at gætte kryds og tværs. I køkkenet ses en medarbejder skære friskbagt franskbrød ud til beboerne, men det bemærkes, at medarbejderen ikke anvender engangsforklæde under arbejdet med madprodukter i køkkenet.

Senere på dagen observerer tilsynet et frokostmåltid i spisestuen, hvor der serveres varm mad, som er leveret fra et nærliggende plejecenter. Her ses der en tydelig rolle og ansvarsfordeling blandt medarbejderne, hvor medarbejderen i køkkenet (som er iført engangsforklæde) sørger for anretning af maden på fade og i skåle, og to andre medarbejdere sørger for at sætte sig ved spisebordet sammen med beboerne. Maden præsenteres, når den sættes på bordet, og fadene sendes rundt, så beboerne kan øse den ønskede portion op. Der opleves en særdeles god stemning med livlig samtale imellem medarbejdere og beboere. En medarbejder benytter muligheden for at oplyse om eftermiddagens arrangement, som er banko, og de motiverer nogle af beboerne til at deltage.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne fortæller, at de selv bestemmer, hvor de vil spise. Størstedelen af beboerne vælger at spise i den fælles spisestue i afdelingen, da de holder af social kontakt med både medarbejderne og de andre beboere. Beboerne fortæller, at de selv vælger, hvad de vil spise til morgenmad, og at de bare kan gå ud og tage, når de har lyst. Beboerne beskriver muligheder for at få tilbudt andet mad i tilfælde af, at de ikke bryder sig om den varme mad på menuen, og at de også kan købe en pizza ude i byen. Størstedelen af beboerne giver udtryk for at være tilfredse med madens kvalitet, men de tilkendegiver også, at retterne kan være lidt kedelige og gammeldags. En af beboerne bemærker også, at der er forskel på hvor meget der gøres ud af anretningen af maden om aftenen. Beboeren fortæller, at nogle medarbejdere dækker fint op, og andre serverer bare maden på en tallerken.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller om deres rolle- og ansvarsfordeling ved måltiderne, og de beskriver hertil, at afvikling af måltidet er en betydningsfuld social begivenhed, hvor de samtidigt kan gøre sig værdifulde observationer ift. beboernes trivsel - en *'arena for observationer'* kalder de det. Medarbejderne fortæller, at de i høj grad motiverer beboerne til at deltage, men de respekterer selvfølgelig, hvis de hellere vil spise alene på stuen. En socialpædagog deltager altid ved måltidet, og har en rolle ift. at sikre stemning og at facilitere samtale. Hertil nævner medarbejderne, at dette kan være en kompleks opgave ift. at tage hensyn til de forskellige beboere og deres livssituationer. I forhold til maden spørges beboerne ved velkomstsamtalen ift. ønsker og præferencer, såsom vegetar, halal, dysfagi eller andet.

Tilsynets vurdering - 4

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltider foregår med inddragelse af principper for 'Det gode måltid', hvor der er fokus på organisering, rehabilitering, indbydende servering og hjemlighed samt at måltiderne bidrager til beboernes sociale behov og trivsel.

Dertil er det tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne. Dog oplever beboerne, at menuen ikke altid er varieret nok og ikke er målrettet en yngre målgruppe. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for arbejdet med principperne for 'Det gode måltid', og hvorledes beboerne understøttes ift. til deres sociale behov og trivsel.

3.4 Kommunikation og respekt

Data:**OBSERVATION**

Tilsynet observerer ved rundgang på afdelingen, at medarbejderne er smilende, og at de hilser på beboerne på en respektfuld, imødekommende og venlig måde. Inden medarbejderne træder ind i beboernes stuer, bankes der på døren, og der afventes en reaktion fra beboeren, inden døren åbnes.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der opleves som søde og flinke. Hertil nævner beboerne, at medarbejderne altid taler pænt og ordentligt, og også at de kan joke og lave lidt sjov med dem. Beboerne oplever, at medarbejderne er lyttende og imødekommende på tværs af vagtlagene. Dog er der en beboer, der ikke oplever, at det bliver accepteret, at beboeren ikke ønsker at blive forstyrret på stuen. Beboeren fortæller; *'man kan godt diskutere med personalet... de er gode til bare at lade det sagte glide... Jeg kan godt blive sur, men så trækker personalet sig, og så taler vi sammen, når jeg er i bedre humør - og der er flere gange, hvor de bare er gået ind for at spørge, hvordan jeg har det... men jeg har et skilt på døren, hvor der står, Vil ikke forstyrres, men det respekterer de altså ikke'*.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- At tilpasse kommunikationen individuelt i forhold til beboerens kognitive formåen.
- At sikre, at beboeren føler sig set og hørt ift. den komplekse situation, de befinder sig.
- At holde øjenkontakt og at være lyttende.
- At anvende humor, tilpasset jargon hos bestemte beboere.
- At kommunikationen er ligeværdig.
- At anvende kropssprog og spejling.
- At give sig tid til kommunikationen og at udvise ro og tålmodighed.

Derudover nævner medarbejderne, at de arbejder med en bevidsthed om at forebygge konflikter, særligt hos beboere med nedsat kognitiv funktion. De undgår krav og for mange spørgsmål samt også at observere beboerne i forskellige kontekst, da gruppedynamikken kan have en indvirkning på deres adfærd.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser en respektfuld, professionel og anerkendende adfærd og kommunikation med beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne generelt oplever, at de føler sig respekterede, og at medarbejderne er flinke, lyttende og imødekommende. Dog er der en enkelt beboer, der ikke føler sig mødt ift. ønske om ikke at blive forstyrret i aftalte tidsrum på stuen. Dertil vurderes det, at medarbejderne, på trods af denne beboeres oplevelse, på faglig og reflekteret vis kan redegøre for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.5 Dokumentation - SEL

Data:**OBSERVATION**

Der foretages observation i tre beboeres omsorgsjournaler.

Besøgsplaner:

De oprettede besøgsplaner for dag, aften og nat fremstår opdaterede og aktuelle for alle tre beboere, og de indeholder alle handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager

over døgnet. I besøgsplanerne fremgår der beskrivelser af beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, som f.eks. rygeaftaler, at en beboer har en angstproblematik, at en beboer skal korrigeres ift. væskeindtag, og at en beboer helst vil opholde sig i egen stue. Der ses fokus på den pædagogiske tilgang og støtte i alle besøgsplanerne, som f.eks., at det er vigtigt, at man udviser tålmodighed og ikke stiller krav, at en beboer profiterer bedst af en-til-en kontakt, og at en anden beboer har gavn af opmuntring til at deltage i fælles arrangementer. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som f.eks., opmærksomhed på ernæring hos en småtspisende beboer, tilstrækkeligt væskeindtag og creme på sensitiv hud. Besøgsplanerne ses med varierende brug af overskrifter. Besøgsplanerne er inddelt forskelligt ift. brug af overskrifter, såsom *Formål for ophold, Tilgang og socialpædagogisk tilgang, Personlig pleje, Mad og drikke* og *Mobilisering* og andre. Hertil kan tilsynet konstatere, at for den beboer, som klager over at blive forstyrret, ikke fremgår af besøgsplanen.

Funktionsevnetilstande

Alle funktionsevnetilstande fremstår opdaterede og relevant oprettede med udførlige beskrivelser af beboernes kognitive og fysiske begrænsninger på det pågældende område.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremstår de generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser, der giver værdi for beboerforløbet og den personcentrerede tilgang. F.eks. er motivation, ressourcer, mestring, vaner, baggrund, netværk og livshistorie beskrevet.

Observationsnotater

I alle tre journaler ses der opfølgning på beboernes tilstande, forværringer og afvigelser. F.eks. i et observationsnotat hos en beboer omkring svie ved vandladning, hvor der er fulgt op med vurdering og undersøgelse af problematikken. Der ses opfølgning på en beboer, der udviser tristhed, hvor der afdækkes flere parametre, herunder måling af vitale værdier samt løbende opfølgning og status på beboerens træningsforløb.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonens ansvar at oprette besøgsplanerne og at sikre den løbende ajourføring i samarbejde med kollegaerne. Hertil fortæller medarbejderne, at besøgsplanen skal beskrives handlevejledende, så enhver medarbejder kan hjælpe beboeren ud fra beboerens behov, vaner og ønsker. Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen udarbejdes på en læsevenlig og overskuelig måde, ved at der anvendes overskrifter og tidsinddeling. Dertil fortæller medarbejderne, at de støttes til den sundhedsfaglige dokumentation af sygeplejerskerne samt via vejledningerne, som findes på afdelingens drev. I forhold til funktionsevnetilstandene er disse udfyldt via Visitationen, og de sikres ajourføring ved medarbejderne. I de Generelle oplysninger er det særligt socialpædagogerne, der dokumenterer under mestring og ressourcer, for at dette står ensartet i journalerne. Hvor det f.eks. er fysioterapeuterne, der beskriver beboernes mobilitet i henholdsvis besøgsplan og funktionsevnetilstande. Medarbejderne fortæller, at der altid oprettes et observationsnotat ved afvigelser på en beboers tilstand samt ved status og opfølgning på forløbet. Inden vagtens start læser medarbejderne i journalen på det forrige døgns notater samt andre relevante områder i journalen, som f.eks. lægekorrespondancer. Sygeplejerskerne læser på tværs af alle beboernes journaler, hvor kontaktpersonerne læser på deres tildelte beboere. Ydermere fortæller medarbejderne, at der udføres journalaudit en gang om måneden ved en sundhedsfaglig konsulent. Medarbejderne modtager løbende feedback for deres arbejde i forhold til kvaliteten af den sundhedsfaglige dokumentation.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis for at sikre hjælpen til beboerne og til at understøtte det tværfaglige samarbejde. Dog vurderer tilsyn-

net, at brug af overskrifter, som ikke er ensartede og konsekvente i alle besøgsplaner, kan have en betydning for, at vigtige oplysninger, som f.eks. en særlig aftale med en beboer, ikke dokumenteres synligt i besøgsplanen.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

OBSERVATION

Arbejde Adlers Hus har i tilknytning til afdelingen et stort fællesareal i stueetagen af bygningen, hvor der er indrettet et fællesrum som bruges til aktiviteter og sociale arrangementer. I fællesrummet ses en sofagrube med lænestole, fjernsyn, tæpper og puder, som anvendes ved filmfremvisning. Der er skriveborde med computere, som kan lånes samt reoler med kreative materialer og spil. I forlængelse af rummet er der en indrettet gårdhave med opholdsmøbler og grill samt et juletræ med lyskæde på. Der ses flere beboere stå udenfor og ryge, hvor de samtidigt har en lille snak med andre medbeboere.

I selve afdelingen, hvor beboerne bor under opholdet på Arbejde Adlers Hus, ses der et hjemligt indrettet fælles opholdsrum med køkken, spisebord, lænestole, fjernsyn, reoler med bøger og spil. Der ses et udvalg af dagens aviser ligge fremme, hvor flere beboere ses at læse i disse.

På opslagstavlen kan man læse om ugen aktiviteter, som består af banko, fællessang, spil i havestuen og koncert med Hjemløsekoret.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for at kende til tilbud om aktiviteter og muligheden for deltagelse heri, og beboerne deltager i varierende grad efter lyst og evne. Beboerne finder, at der er meningsgivende og forskelligartede udbud af aktiviteter. En beboer fortæller f.eks., at beboeren deltager i både banko og fællessang, og er særlig glad for, at der er præmier til banko, også selv om det kun er små vingummiposer. En anden beboer fortæller dagligt at gå ture, og beboeren kan lide at lægge puslespil sammen med medarbejderne. En tredje beboer har mere fokus på at genvinde sin gangfunktion efter en operation, og viser tilsynet de forskellige hjælpemidler, som beboeren trænes med.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at beboernes ønsker i forhold til aktivitet og træning imødekommes ved at spørge ind til, hvad beboerne har lyst til, samt hvad der giver mening for dem med udgangspunkt i de enkelte beboeres situation og livshistorie. Hertil fortæller medarbejderne, at aktiviteterne planlægges ud fra den aktuelle sammensætning af beboere. For nogle måneder boede der f.eks. en gruppe mænd, der holdt særligt meget af at se actionfilm sammen, men nu er det andre aktiviteter, der mere er i fokus, f.eks. at lytte til musik og at drikke varm kakao, når det er koldt udenfor. Medarbejderne fortæller, at aktiviteterne er en betydningsfuld faktor ift. at understøtte beboernes behov for social interaktion og relationsdannelse. De bidrager til positive oplevelser, der kan give værdi i beboernes liv og styrke dem frem over. Medarbejderne fortæller også, at der abonneres på flere aviser, som ligger fremme i opholdsstuen, da dette er med til at orientere beboerne om, hvad der sker i samfundet. I forhold til den fysiske træning samarbejdes der med den kommunale fysioterapi, hvor nogle beboere følges til træningscenteret, og andre har træning i afdelingen. Medarbejderne sørger for, at den vedligeholdende træning integreres i de daglige opgaver og plejen, da målet for opholdet er, at beboerne skal kunne varetage mest muligt selv fremadrettet.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er et varieret tilbud af aktiviteter med et rehabiliterende formål, som er tilpasset målgruppen, og som bidrager til beboernes livskvalitet og fremadrettede sociale relationer. Derudover vurderer tilsynet, at beboerne er tilfredse med tilbuddene om aktiviteter samt muligheden for

socialt samvær med andre medboere. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad har fokus på betydningsfuldheden af aktiviteter for målgruppen samt genoptræning og vedligeholdelse af beboernes funktionsevne.

3.7 Organisatoriske rammer og tværfaglighed

Data:

LEDERINTERVIEW

Ledelsen fortæller, at personalegruppen består af to sygeplejersker, 13 social- og sundhedsassistenter, tre social- og sundhedshjælper, en fysioterapeut, en musikterapeut, to socialpædagoger, en socialrådgiver, en sygeplejefaglig konsulent, en personalekonsulent, to rengøringsassistenter, en vicevært, seks timelønnede og en frivillig. Der benyttes ikke ufaglærte, grundet målgruppens kompleksitet, og der er pt. ingen vakante stillinger. I alle vagttag er der minimum to social- og sundhedsassistenter på vagt, og ved behov for akut hjælp uden for dagtimerne samarbejdes der med sygeplejerskerne i Københavns Kommune Akut-team. Derudover fortæller ledelsen at have samarbejde med de enkelte beboeres praktiserende læger samt kommunens ergoterapeut ved dysfagi-problematikker. Rammerne for det tværfaglige samarbejde sikres ved de daglige refleksionsmøder, hvor samtlige medarbejdere på vagt deltager, og derudover er der ugentlige beboerkonferencer samt møde med Visitationen hver 4. uge mhp. beboernes status og videre plan. Arbejde Adlers Hus samarbejder desuden med Center for rehabilitering og akutpleje, Beboercenter Hjemmepleje (BCH), Beboercenter Voksen (BCV), Hjemløseenhed, Regionens hospitaler, Akutteam, Distriktspsykiatri, Centre for misbrug, Jobcenter, Socialforvaltning, Boliganvisning og Sundhedsforvaltningen.

Ud over disse samarbejdspartnere har Arbejde Adlers Hus også tilknyttet en gruppe frivillige, der kommer flere gange om ugen, f.eks. sørger de for at lave 'startpakker' med genbrugstøj, dyner og et hjemmelavet hækket tæppe, så beboerne har et minimum udvalg af tøj ved fraflytning.

Afslutningsvist fortæller ledelsen om et aktuelt afviklet forløb med VISO (Den nationale videns- og specialrådgivningsorganisation) hos en konkret beboer, og at afdelingen har valgt at fortsætte arbejdet videre med de implementerede metoder.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller om den daglige vidensdeling og det tværfaglige samarbejde ved refleksionsmøderne hver formiddag, hvor alle beboerne drøftes ift. status, plan og faglige problematikker. Målet for beboernes ophold er som udgangspunkt at øge beboernes trivsel og empowerment, så de med succes kan komme videre i livet og leve i egen bolig. Medarbejderne fortæller om den kompleksitet, de arbejder med i hverdagen, og her nævnes en konkret beboers sag. Hertil beskriver medarbejderne et længerevarende forløb, hvor der samarbejdes tæt med socialpsykiatrien, den praktiserende læge, fysioterapeuten, ergoterapeuten og Visitationen samt SKP i kommunen (støtte-kontakt persons ordning).

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering at Arbejde Adlers Hus er velorganiseret, og at det tværfaglige samarbejde understøttes på særdeles tilfredsstillende vis. Ligeledes vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for et velfungerende tværfagligt samarbejde, både med interne og eksterne samarbejdspartnere, for at sikre beboernes trivsel i de komplekse forløb.

3.8 Observationsstudie

Data:

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder

Kommunikation

Medarbejderen banker på døren, og præsenterer sig ved navn, og benytter beboerens fornavn. Medarbejderen og beboeren har en dialog om den forestående pleje og kateterpleje, der skal udføres. Hertil har beboeren nogle spørgsmål, som medarbejderen svarer venligt og imødekommende på. Medarbejderen gentager spørgsmålene for at sikre sig at have forstået, hvad beboeren spørger om. Medarbejderen har øjenkontakt, og anvender en respektfuld tone, samt har et imødekommende kropssprog i kommunikationen med beboeren.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Medarbejderen følger en fast rutine i samarbejdet med beboeren om morgenplejen, f.eks. driller beboeren gentagende gange ved at fjerne sin fod ved strømpepåtagnin, og medarbejderen og beboeren griner sammen om samarbejdet. Medarbejderen fortæller løbende om de handlinger, der udføres for at inddrage beboeren, og medarbejderen spørger f.eks., om dynen må fjernes, hvorefter medarbejderen afventer beboerens accept. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren, så beboeren bliver inddraget på relevant vis. Beboeren fortæller at have ondt i maven, hvorefter medarbejderen spørger, om der skal kontaktes en læge. Beboeren ønsker ikke lægekontakt, og medarbejderen accepterer beboerens ønske, hvor der dog alligevel aftales at se, om smerterne aftager, og om der evt. skal tages kontakt til læge senere.

Rehabilitering

Medarbejderen anvender igennem hele plejeforløbet verbal guidning, f.eks. skal beboeren rehabiliteres til selvstændigt at varetage nedre hygiejne. Medarbejderen vejleder beboeren i grundig pleje og forklarer, hvorledes handlingen skal udføres. Den sidste del af den nedre hygiejne ønsker beboeren ikke at varetage, og medarbejderen yder nænsom kompenserende pleje. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis. F.eks. guider medarbejderen beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på. Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer ved, at beboeren starter med selvstændigt at udføre den øvre personlige pleje, hvorefter medarbejderen støtter med den sidste del af påklædningen. Da beboeren skal mobiliseres over i sin kørestol, stiller medarbejderen kørestolen i den modsatte ende af stuen, så beboeren får trænet sin gangfunktion ved gang med rollator

Organisering af arbejdet

Medarbejderen forbereder plejen ved at hente remedier i linnedrummet, og på stuen klargøres de sidste remedier, hvor en affaldsspand sættes inden for rækkevidde. Medarbejderen tømmer kateterposen, og støtter derefter beboeren til nedre hygiejne. Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og de øvrige hjælpemidler, såsom rollator og kørestol, er inden for rækkevidde. Tilsynet bemærker, at alle plejehandlinger, imens beboeren ligger i sengen, udføres med sengehesten slået op. Herved arbejder medarbejderen ikke ergonomisk hensigtsmæssigt, da plejen foregår hen over sengehesten. Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, der er tilpasset beboerens ressourcer og behov.

Den faglige udførelse

Medarbejderen starter med at tømme beboerens kateterpose, og beboeren får derefter tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser opmærksomhed på beboerens blufærdighed ved at tildække beboeren med et håndklæde. Kateterpleje og nedre hygiejne udføres fagligt korrekt og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. Efter endt nedre hygiejne går beboeren med sin rollator til badeværelset. Beboeren nævner, at han har smerter i maveregionen, og medarbejderen spørger relevant ind til smerterne, afføringsmønster, og mærker på beboerens maveregion. Medarbejderen forklarer sine faglige overvejelser, og det aftales med beboeren at se smerterne an til senere på dagen.

Medarbejderen varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Dog udføres der ikke håndhygiene imellem handskeskift og der benyttes ikke engangsforklæde i forbindelse med den personlige pleje eller tømning af kateter.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen er ligeværdig, respektfuld og tilpasset beboerens behov, samt at hjælpen til plejen udføres med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelse og ud fra en rehabiliterende tilgang. Dertil vurderer tilsynet, at plejen er organiseret hensigtsmæssigt, og at medarbejderen generelt arbejder ud fra de gældende faglige retningslinjer. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderen ikke udfører desinfektion af hænderne imellem handskeskift og heller ikke benytter engangsforklæde ifm. hjælpen til plejen og tømning af kateter.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

Formålet med tilsyn i Københavns Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til beboerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

4.1 Metode

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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.

4.2 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i datafeltet.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af beboerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af beboerne • Der er fare for beboernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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.