



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Flintholm Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn 2025



Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsyn	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	7
3. Datagrundlag	8
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	8
3.2 Dokumentation	8
3.3 Personlig pleje	10
3.4 Praktisk støtte og hjælp	11
3.5 Mad og måltider	11
3.6 Kommunikation og adfærd	13
3.7 Aktiviteter og træning	13
3.8 Interview med pårørende	14
3.9 Kompetencer og udvikling	15
3.10 Tværfagligt samarbejde	16
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
4.3 Vurderingsskema	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	19
Om BDO	20

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 det konkrete plejehjem.

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

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Flintholm Plejeboliger, Elga Olgas Vej 5, 2000 Frederiksberg

Leder: Peter Lynge Kjær

Antal boliger: 50 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 29. april 2025

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Interview af fire beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Interview af fire pårørende
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter, en pædagog)

Beboerne, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

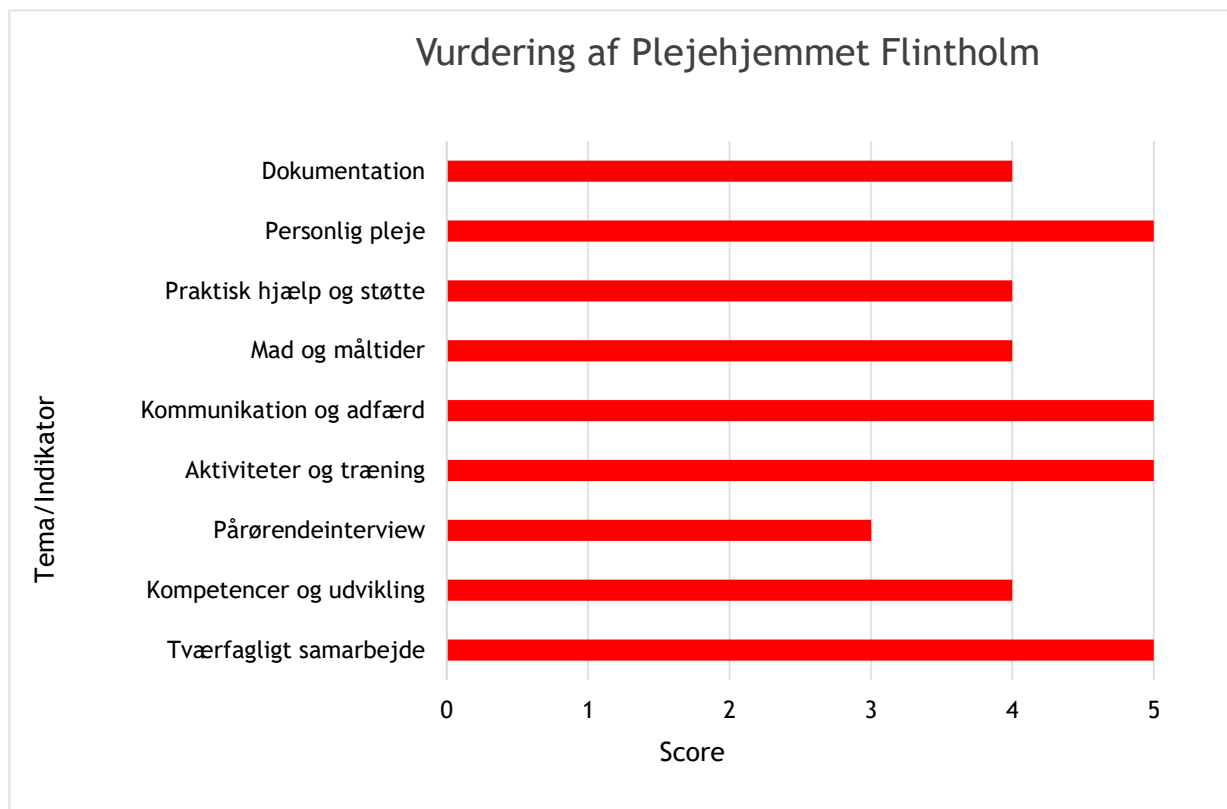
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Mette Norré Sørensen, Director og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at Flintholm Plejeboliger har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende besøgsplaner, fraset enkelte mindre mangler i bl.a. nattevagtsbesøgsplanerne. Det vurderes, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger generelt er vel-dokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til handlingsanvisninger for opgave-overdragede sygeplejeydelser vurderer tilsynet, at handlingsanvisningerne er relevant oprettede i tre ud af fire journaler. Tilsynet vurderer yderligere, at der er enkelte manglende opfølgning på observationer, hvor der kunne arbejdes videre med at få udarbejdet planer (handlingsanvisninger) og opfølgning for triagen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

Praktisk hjælp og støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger, hjælpe-midler og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne generelt oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, fraset en enkelt beboers oplevelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retnings-linjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

Mad og måltider

På baggrund af observationerne fra frokostmåltidet er det tilsynet vurdering, at måltiderne generelt afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Tilsynet vurderer dog, at der kan arbejdes med at sikre færre unødige forstyrrelser, samt at arbejde rehabiliterende og inddragende under måltidet for at fremme bebo-ernes deltagelse og trivsel. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvali-tet, hvor beboerne dog har enkelte bemærkninger til smag, kvalitet og variation. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne optræder omsorgsfulde og nærværende. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Flintholm Plejeboliger. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medar-bejderne på faglig vis kan redegøre for området.

Pårørendesinterview

Det er tilsynets vurdering, at de fire pårørende generelt er tilfredse med at have deres familiemedlem boende på Flintholm Plejeboliger, og at de føler sig trygge ved den pleje og omsorg, der udøves til deres familiemedlem. De pårørende føler sig velkommen, inddragede og imødekomet, og de er generelt tilfredse med medarbejdernes indsats. Dog vurderer tilsynet, at tre ud af fire pårørende oplever, at der er udfor-dringer i forhold til kontinuiteten i medarbejdergruppen, hvilket bevirker, at de pårørende oplever usikker-heder. Herudover oplever en enkelt pårørende udfordringer med vaskeordningen.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Selv om der stadig er nogle mindre mangler i forhold til dokumentation og måltider er det tilsynets vurdering, at disse kan afhjælpes med en begrænset indsats. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne føler sig fagligt kompe-tente til at varetage deres opgaver, og de har gode muligheder for at få støtte til deres kompetenceudvik-ling. Tilsynet vurderer ligeledes at medarbejderne redegør grundigt for indrapporteringen og læringen på baggrund af utilsigtede hændelser.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på plejehjemmet.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Data vurderes i relation til lov-givningen, 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 ledelsen fortsætter indsatsen på dokumentationsområdet med særligt fokus på at sikre:
 - Handlevejledende beskrivelser af indsatserne i alle besøgsplaner og vagttag.
 - Opdaterede og handlevejledende beskrivelser i handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeydelser.
 - Opfølgning på observationer med forværring samt planer for forebyggende tiltag i forbindelse med triage.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har en opmærksomhed på én beboers oplevelse af manglende kvalitet af den praktiske hjælp.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter fokus på, at måltiderne afholdes efter principperne for 'det gode måltid'. Dette indebærer at sikre færre unødige forstyrrelser samt at arbejde rehabiliterende og inddragende under måltidet for at fremme beboernes deltagelse og trivsel.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen målrettet inddrager de pårørendes oplevelse af manglende kontinuitet, og at de har opmærksomhed på pårørendes oplevelse af vaskeordningen gennem et tæt samarbejde og regelmæssig kontakt med de pårørende.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter deres arbejde med at videreudvikle medarbejdernes kompetencer ses i lyset af de mindre mangler ift. dokumentationen og måltiderne.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Ledelsen:

Flintholm Plejeboliger fik ved sidste tilsyn anbefalinger i forhold til Dokumentation, Mad og måltider, Medarbejdernes kompetencer og Det tværfaglige samarbejde.

Ledelsen fortæller, at sidste års tilsyn gav anledning til en større proces i forhold til revidering af arbejdsgangene omkring dokumentation i Cura og kompetenceudvikling af medarbejderne. Der er blandt andet udarbejdet en ny skabelon for besøgsplanen med inspiration fra et af de andre plejehjem i Frederiksberg kommune. Alle journaler er efterfølgende gennemgåede for at sikre, at 'den røde tråd' gennem hele journalen er tydeligt beskrevet.

Ledelsen forklarer, at det har været udfordrende at omsætte arbejdsgange til praktisk dokumentation. Der har samtidigt været fokus på at skabe et trygt læringsmiljø for medarbejderne. Ved kompetenceudviklingen af medarbejderne har der særligt været fokus på social- og sundhedsassistenterne og afdelingslederne har både undervist ved de daglige tavlemøder og har varetaget sidemandsoplæring. Der udarbejdes løbende mindre journalaudits hvor medarbejderne støttes til den grundlæggende forståelse for fællessprog III og beskrivelser i besøgsplanen. Ledelsen beskriver, at det store arbejde med dokumentationsområdet har ført til gode faglige drøftelser og større forståelse hos medarbejderne i forhold til meningen med dokumentationen.

I forhold til anbefalingen til maden og måltiderne fortæller ledelsen, at der løbende er fokus på området. Maden og afviklingen af måltiderne bliver ofte drøftet på bruger- og pårørendemøderne, og der gives løbende feedback til køkkenet på Plejehjemmet Kastanjebladet, der leverer maden til Flintholm Plejeboliger. Ledelsen fortæller, at medarbejderne ligeledes har et stort fokus på at skabe velorganiserede måltider med nærværende samvær for beboerne.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen vedrørende udvikling af medarbejdernes kompetencer og det tværfaglige samarbejde er et område, der har stor ledelsesmæssig bevågenhed. Ledelsen beskriver, at de daglige tavlemøder med triagering af beboerne medvirker til den daglige faglige sparring. Tavlemøderne er strukturerede ud fra temaerne fra projekt 'I sikre hænder', hvor der er fokus på tidlig opsporing af begyndende sygdom ved fx fald, infektioner eller medicinændringer. Til tavlemøderne deltager afdelingens medarbejdere, udviklingssygeplejersken og fysioterapeuten skiftevis. En af afdelingerne afprøver et tiltag med et ugentligt tavlemøde med fokus på pædagogiske tiltag til beboerne.

Udviklingssygeplejersken arbejder på tværs af afdelingerne, og afholder ligeledes fællesundervisning med faglige temaer.

Afslutningsvis fortæller ledelsen, at Frederiksberg Kommune er i fuld gang med en opdatering af Cura i forhold til den nye forenkling af fællessprog III. Idet al data skal emigreres i forbindelse med opdateringen, kan der opleves udfordringer med systemet, hvilket påvirker dokumentationsarbejdet.

3.2 Dokumentation

OBSERVATION

Der foretages observation i fire beboeres omsorgsjournal

Døgnyrtmeplanen

Besøgsplanerne fremstår generelt med veldokumenterede og individuelle beskrivelser af den hjælp, der leveres over døgnet, fraset enkelte manglende handlevejledende beskrivelser af bad og beskrivelse af hjælpen om natten, hvor der blot beskrives stille tilsyn. Alle besøgsplanerne ses med enslydende overskrifter og systematik, der giver et standardiseret overblik. Der ses indledning med overskriften

'særlig opmærksomhed', hvor en kort beskrivelse af individuelle hensyn og særlige kommunikative eller pædagogiske tiltag beskrives på en meget faglig og brugbar måde. Fx ses der beskrivelser af en beboers behov for en positiv tilgang for at imødekomme beboerens ofte negative grundstemning. Ved en anden beboer ses en udførlig beskrivelse af opmærksomhed på, at beboeren forlader plejeboligerne, og hvorledes der skal handles i forbindelse hermed. Derefter ses der overskrifter, som henviser til de øvrige plejehandlinger for døgnnet, såsom personlig pleje, ernæring, medicinadministration eller fornøjelser.

Alle besøgsplaner indeholder detaljerede beskrivelser af den rehabiliterende tilgang, herunder beboerens indsatser og ressourcer ved personlig hygiejne samt vejledning til selvstændige plejehandlinger. Derudover indeholder flere besøgsplaner beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, såsom anbefalingen om ikke at tale med en beboer under gang for at minimere risikoen for fald.

Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstandene ses i alle journaler relevant aktiverede og generelt med beskrivelser, svarende til beboerens aktuelle funktionsnedsættelse. I tre ud af fire journaler ses funktionstilstandene med sammenhæng til besøgsplanen. I en journal ses divergens mellem besøgsplanens beskrivelser af selvstændig varetagelse af plejen, mens der i funktionsevnetilstanden ses behov for guidning til personlig pleje.

Generelle oplysninger

I alle journaler ses de generelle oplysninger med en høj detaljeringsgrad og med anvendelige og værdifulde oplysninger, blandt andet livshistorien, motivation, ressourcer og vaner fremstår med stor gavn for samarbejdet med beboerne.

Handlingsanvisninger for opgaveoverdraget sygeplejeydelser

Alle fire beboere modtager opgaveoverdragede sygeplejeydelser, hvortil der i tre journaler ses oprettede og beskrevne handlingsanvisninger med link til den kliniske procedure i VAR. I en enkelt journal mangler der handlingsanvisning på kompressionsbehandling, hvilket dog står anført i besøgsplanen. I en anden journal, hvor beboeren er triageret gul, grundet opstart med ny medicinsk behandling, ses ingen handlingsanvisning for opfølgning på problemområdet. Der kunne med fordel oprettes handlingsanvisning med beskrivelse af de observationer, der relaterer sig til problemområdet, fx hvor ofte der skal foretages vægtmålinger, beskrivelser af afføringsmønstre, ernæringsindtag mv. Dertil kunne der med fordel beskrives henvisning til handlingsanvisningen i besøgsplanen for derved at skabe 'en rød tråd' i dokumentationen

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

I to ud af fire journalers oprettede observationsnotater ses relevante beskrivelser af ændringer i beboernes tilstande og med efterfølgende opfølgning. Fx bemærkes observationsnotater med beskrivelser af beboeres afføringsproblemer og efterfølgende bedring. Der ses ligeledes beskrivelser af en beboer med demens, hvor det er lykkedes at tilbyde beboeren et bad. I to journaler ses observationsnotater med beskrivelser af, at beboerne er sat i gul triage. Den ene beboer grundet forværring i sygdom med nedsat appetit, og den anden beboer er faldet gentagende gange. I disse to beboeres journaler ses ikke beskrivelser af opfølgning på problemområdet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at dokumentationsarbejdet er en del af det daglige arbejde, både ved de daglige tavlemøder og igennem dagen, hvor beboernes ændringer dokumenteres.

Besøgsplanen tilrettes løbende, og er et vigtigt redskab for at sikre, at medarbejderne udfører deres pleje, og at de imødekommer beboernes ønsker og vaner. En ny medarbejder beskriver, hvorledes besøgsplanerne læses dagligt, og er en støtte for at lære beboerne at kende og for at få detaljerede beskrivelser af plejen. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med en skabelon for besøgsplanen, og det fremhæves, at der arbejdes med overskrifter, hvor fx 'triggere' er en overskrift, hvor faktorer, der kan forværre tilstanden hos beboere, beskrives. Der lægges ligeledes vægt på at beskrive pædagogiske tilgange, der skaber ensartede daglige rutiner for beboerne. Medarbejderne fortæller, at de benytter

handlingsanvisninger til at beskrive sundhedslovsydelserne, men at der ligeledes beskrives fx medicin-administration i besøgsplanen.

Medarbejderne fortæller, at der er rig mulighed for at få støtte og vejledning til dokumentationsarbejdet, både fra kollegaer eller afdelingslederne. Medarbejderne oplever, at der er mange ændringer i arbejdsgangene for Cura, hvoraf de fleste opleves som meningsfulde.

Tilsynets vurdering: 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt for dokumentationsområdet.

Tilsynet vurderer, at Flintholm Plejeboliger har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende besøgsplaner, fraset enkelte mindre mangler i bl.a. nattevagtsbesøgsplanerne.

Tilsynet vurderer, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger generelt er veldokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeydelser vurderer tilsynet, at handlingsanvisningerne er relevant oprettede i tre ud af fire journaler. Tilsynet vurderer yderligere, at der er enkelte manglende opfølgning på observationer, hvor der kunne arbejdes videre med at få udarbejdet planer (handlingsanvisninger) og opfølgning for triagen. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejds-gange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 Personlig pleje

OBSERVATION

Tilsynet har besøgt fire beboere, der alle fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og ønsker. Dette er ligeledes gældende for de beboere, tilsynet møder på fællesarealerne.

BEBOERINTERVIEW

Tre ud af fire beboere kan svare på tilsynets spørgsmål, hvor en beboer ikke kan svare relevant, og derfor kun observeres på tilsynsdagen. Beboeren, der ikke kan svare relevant, modtager pleje, svarende til besøgsplanen, idet det beskrives, at beboeren ønsker at sove længe. Beboeren ses først oppe efter kl. 10, hvor beboeren har modtaget støtte til et bad. De tre interviewede beboere fortæller, at hjælpen til personlig pleje er svarende til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fortæller, at de er trygge ved den tildelte hjælp, som primært leveres af kendte og vellidte medarbejdere på de aftalte tidspunkter. Flere beboere fortæller, at de oplever høj grad af selvbestemmelse og medindflydelse på deres hverdag. Fx beskriver en beboer, at hjælpen ydes meget fleksibel efter beboerens dagsform, og at beboeren blot kalder på nødkaldet, hvorefter medarbejderne kommer og hjælper med morgenplejen. En anden beboer beskriver medarbejderne som særdeles omsorgsfulde, og oplever, at medarbejderne er gode til at videregive aftaler mellem vagtlagene, hvilket er med til give en oplevelse af kontinuitet og tryghed.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de starter dagen med at få informationer fra nattevagten for derefter at gennemlæse døgnets dokumentation for at sikre opfølgning på beboernes behov for pleje.

Dagens plejeopgaver er planlagt dagen før, hvor der tages hensyn til beboernes behov, kontaktpersonsystemet og medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne beskriver, at de er meget opmærksomme på, at enkelte beboere ikke kan rumme at modtage hjælp fra afløsere, og det vægtes, at disse beboere har et lille fast team omkring sig. Medarbejderne beskriver, at de arbejder rehabiliterende i deres dagligdag, og at de inddrager beboernes ressourcer i deres pleje.

Medarbejderne fortæller herudover, at de benytter faglige redskaber fra den personcentrerede omsorg i det daglige arbejde med beboerne. Fx benyttes fysisk berøring eller et kram som trøst, og beboerne støttes til meningsfuld beskæftigelse og aktiveres i løbet af dagen. Ved de daglige tavlemøder tales der ligeledes om beboernes trivsel ud fra elementer fra 'Blomsten'.

Medarbejderne beskriver, at der til tavlemøderne er fokus på ændringer i beboernes tilstand, og at der mundtligt tales om planer for opfølgning. Medarbejderne tilkendegiver dog, at der er et udviklingspotentiale i forhold til at få dokumenteret planerne for opfølgningen. Observeres der ændringer i en beboers tilstand, kontaktes en medarbejder med højere kompetenceniveau, og der laves en TOBS-vurdering, og der dokumenteres i et observationsnotat.

Tilsynets vurdering: 5

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

OBSERVATION

Alle fire boliger fremstår rengjorte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levevis. Skraldespande er tømt, sengene er redt, og overflader i boligen ses rene. Dertil ses hjælpemidler i boligerne og på fællesarealerne rengjort.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen fra rengøringsmedarbejderne. En beboer fortæller dog, at badeværelset hurtigt bliver 'nuset', og at overfladerne på gulvet og ved vasken trænger til rengøring ud over den rengøring, der tilbydes. Beboeren forklarer at have anskaffet en støvsuger for selv at kunne støvsuge, når beboeren føler behov for yderligere rengøring.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der er ansat faste rengøringsmedarbejdere i alle afdelinger, der varetager den ugentlige rengøring. Medarbejderne beskriver, at de varetager de daglige behov for fx aftørring af spildte drikkevarer eller et urent toilet.

Medarbejderne oplyser, at de inddrager beboerne i det omfang, det er muligt i de daglige praktiske opgaver, både i beboernes bolig i forhold til lettere oprydning eller ved at lægge tøj sammen.

I de daglige plejeopgaver anvendes engangsforklæder og handsker for at beskytte uniformen imod kontaminering. Ved smitteudbrud anvendes smittevogne med værnemidler og særlige rengøringsmidler, jf. retningslinjerne til den konkrete smitte.

Tilsynets vurdering: 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger, hjælpemidler og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne generelt oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, fraset en enkelt beboers oplevelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

3.5 Mad og måltider

OBSERVATION

Tilsynet observerer måltidet på en afdeling, hvor det ses, at en medarbejder går rundt med et rullebord, hvor maden serveres direkte fra plastikbakker, som maden er opvarmet i. Beboerne spørges ind til ønsker og størrelser af portionen. Beboerne sidder ved tre borde, fordelt alt efter deres kognitive niveau, og der sidder medarbejdere ved de beboere, der har behov for hjælp og støtte under måltidet. Bordene er dækkede med servietter og blomster fra haven. På alle bordene er der en lille beholder med salt og peber mv. Der ses en del uro i starten af måltidet, hvor medarbejderne bidrager til lidt larm og uro, men efter et stykke tid falder der ro på. En apoteker-medarbejder kommer med nogle kasser medicin, to andre medarbejdere går med bakker, og en pårørende er ved at installere et tv i en bolig. En beboer kommer lidt senere, hvor beboeren straks anvises sin plads. Medarbejderen med rullebordet kommer straks hen til beboeren, der informeres om, at der er to retter, som beboeren kan vælge mellem.

På en anden afdeling observerer tilsynet et måltid, hvor der arbejdes med, at maden er ophældt i små skåle og fade, hvor beboerne selv kan forsyne sig fra disse, eller de beboere, der ikke er i stand til dette, blot kan nyde synet af maden og blive inspireret til at spise lidt mere og prøve de forskellige retter. Under måltidet, hvor tilsynet sidder kortvarigt med, er medarbejderen med til at facilitere en god dialog, hvor der fx tales om dagens aktiviteter, som skal afvikles umiddelbart efter frokosten. Flere beboere tilkendegiver, at maden smager godt, men det nævnes også, at sovsen ofte er for salt. Der observeres en rolig stemning, hvor medarbejderne formår at skabe rolige rammer for måltidet.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver generelt udtryk for, at de er tilfredse med maden. Dog har beboerne enkelte bemærkninger til kvaliteten, smagen og variationen af menuerne. En beboer nævner blandt andet, at variationen af pålægget om aftenen kunne være bedre. En anden beboer siger, at retterne ofte består af blød kost, og at kvaliteten er lille. Beboere fremhæver en god og rar stemning i fællesstuen, og at samvær med de andre beboere er hyggeligt under måltidet. Dertil at de faste pladser ved spisebordet bevirker, at beboerne har et godt kendskab og naboskab til deres medbeboere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de tilrettelægger og planlægger medarbejdernes rolle ved frokosten på forhånd. Rollerne ved måltidet er fordelt, så nogle medarbejdere inviterer og henter beboerne inden frokost, mens andre medarbejdere er 'kok', og står i køkkenet og varmer frokosten, der kommer fra et nærliggende plejehjem. Måltidet forberedes ligeledes ved at dække et pænt og indbydende bord, og at sikre, at alle beboere er til stede, inden måltidet startes. Under måltidet beskriver medarbejderne, at der er fokus på en rolig stemning, og medarbejderne sætter sig sammen med de beboere, der har behov for støtte under måltidet. Der er fokus på samvær og nærvær, og medarbejderne er opmærksomme på at facilitere samtaler og sørge for den gode stemning. Medarbejderne beskriver, at der på enkelte afdelinger er fadservering, men at de fleste afdelinger serverer maden fra en rullevogn. Medarbejderne beskriver, at der er fokus på, at beboerne kan vælge den hovedret, de ønsker, og de kommer med eksempler på, at der laves særlige aftaler med beboerne ud fra deres ønsker til maden og tidspunktet, det serveres på. Beboernes oplevelse af madens smag og kvalitet videregives til køkkenet, der leverer maden, og såfremt en beboer ikke bryder sig om maden, serveres et alternativ.

Tilsynets vurdering: 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

På baggrund af observationerne fra frokostmåltidet er det tilsynet vurdering, at måltiderne generelt afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Tilsynet vurderer dog, at der kan arbejdes med at sikre færre unødige forstyrrelser, samt at arbejde rehabiliterende og inddragende under måltidet for at fremme beboernes deltagelse og trivsel. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse

med madens kvalitet, hvor beboerne dog har enkelte bemærkninger til smag, kvalitet og variation. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

3.6 Kommunikation og adfærd

OBSERVATION

Tilsynet observerer imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Der ses mange meget omsorgsfulde henvendelser til beboerne, og en beboer er meget opsøgende og virker trist, hvor medarbejderne straks giver knus, og udviser en omsorgsfuld tilgang. Det observeres ligeledes, hvordan medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i boligen, og hvordan medarbejderne henvender sig til beboerne med smil og fysisk berøring i kontakten med beboerne. På et opslag foran alle beboernes boliger kan det ses, hvem der er kontaktperson for beboeren, og der er billede med navn på kontaktpersonerne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne tilkendegiver, at de i høj grad oplever en behagelig omgangstone og venlige medarbejdere. Flere beboere fortæller, at de har en god kontakt til medarbejderne, og har gode nærværende samtaler i deres dagligdag. En beboer fortæller med stor glæde, at vedkommendes pårørende ligeledes oplever den gode stemning, og at det er rart at besøge beboeren. En anden beboer beskriver medarbejdernes store omsorg og hensynsfuldhed i forbindelse med, at beboeren mistede sin ægtefælle.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på individuel tilrettet kommunikation, og de tager hensyn til beboere med kognitive udfordringer. Medarbejderne beskriver, at de kommunikerer med udgangspunkt i deres kendskab og relation til beboerne, og de kommer med eksempler på, hvordan de arbejder med situationsbestemt kommunikation med beboerne. Fx når en beboer med en demenssygdom oplever at være hjemme ved deres mor, kommunikeres der med dette som udgangspunkt. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de har fokus på, at beboerne støttes til nærværende dialoger til måltiderne ved at sætte beboere sammen, der interagerer og fungerer godt indbyrdes.

Kommunikationen med de pårørende er ligeledes et fokusområde, og medarbejderne beskriver, at de er meget bevidste om at udvise imødekommende og tilgængelighed, når de pårørende henvender sig.

Tilsynets vurdering: 5

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne optræder omsorgsfulde og nærværende. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.7 Aktiviteter og træning

OBSERVATION

På Flintholm Plejeboliger er flere illustrative opslag ophængt med aktiviteterne for ugen, og på tilsynsdagen er der planlagt Banko. Der ses ligeledes et opslag med annonceringen af besøg med Trygfondens besøgshund, og et opslag til de pårørende, der opfordres til at tage en plante med, som kan plantes i haven.

I træningslokalet ses flere beboere, der deltager i holdtræning, mens der spilles høj rytmisk musik. Fire beboere benytter håndcykler, og en beboer er i gang med ryg og overkropstræning. Fysioterapeuten instruerer og anviser beboerne i at benytte redskaberne korrekt, og stemningen er humorfuld, koncentreret og aktiv.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne tilkendegiver, at de nyder at deltage i de aktiviteter, der tilbydes. En beboer fortæller at deltage i beboermøder, hvor de kan kommes med forslag til aktiviteter, og beboeren har ligeledes en oplevelse af, at forslagene ofte imødekommes. En anden beboer fortæller at deltage i alle aktiviteter, der foregår i plejeboligerne, og beboeren nyder, at vedkommendes pårørende også har mulighed for at deltage i arrangementerne. Flere beboere fortæller ligeledes, at de oplever, at medarbejderne er gode til at påminde og invitere til aktiviteterne, hvilket er en stor glæde, da beboerne dermed ikke går glip af aktiviteterne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der er ansat en fysioterapeut, der sammen med de pædagogiske medarbejdere arrangerer og faciliterer fællesaktiviteterne på Flintholm, som fx Oktoberfest eller påskefrokost. Fysioterapeuten sørger ligeledes for de daglige aktiviteter, som fx træning, og som understøttes af de frivillige på Flintholm, der også medvirker til banko, musik og sang.

Medarbejderne fortæller, at beboernes ønsker for 'fornøjelser' beskrives i besøgsplanen, og medarbejderne medvirker til at sikre, at beboerne deltager i aktiviteterne efter eget ønske. Medarbejderne fortæller, at de varetager de mindre aktiviteter i afdelingerne, som fx at se film, at lakerer negle eller at bage en kage med beboerne. Medarbejderne fortæller yderligere, at gårdhaven ofte benyttes til hyggeligt samvær.

Tilsynets vurdering: 5

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

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Flintholm Plejeboliger. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

3.8 Interview med pårørende

Interview med fire pårørende over telefon, der forudgående er kontaktet af leder, og udpeget af BDO

Alle fire pårørende udtrykker, at de føler sig velkommen, når de besøger deres familiemedlemmer i plejeboligerne, og de oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende. En pårørende beskriver et godt samarbejde med medarbejderne, og den pårørende beskriver en oplevelse af, at medarbejderne har deres medmenneskelighed i højsædet. Den pårørende oplever fx, at medarbejderne formår at motivere familiemedlemmet til at deltage i aktiviteter, og at de har øje for, hvilke medbeboere som familiemedlemmet svinger godt sammen med. En anden pårørende fortæller at medarbejderne opleves som omsorgsfulde, og ofte giver familiemedlemmet et kram, når humøret er påvirket. En tredje pårørende oplever samarbejdet med medarbejderne og plejehjems-lægen som velfungerende, hvilket skaber trykthed i hverdagen. Flere af de pårørende nævner beboerbladet som en god kilde til viden om de aktiviteter, der tilbydes og et udgangspunkt for fælles samtaler om hverdagslivet i plejeboligerne med deres familiemedlem.

Tre ud af fire pårørende tilkendegiver dog, at de oplever manglende kontinuitet i medarbejdergruppen. Den ene pårørende har haft en oplevelse af, at fastlagte aftaler omkring familiemedlemmet glippede, grundet ændringer i kontaktpersonen for familiemedlemmet. En anden pårørende oplever, at manglen på en fast social- og sundhedsassistent om aftenen bevirker, at den pårørende er usikker på,

om der er tilstrækkelige kompetencer og viden om familiemedlemmets tilstand ved akut opstået sygdom. Den tredje pårørende oplever ligeledes udfordringer med stor omskiftelighed i medarbejdergruppen, og har desuden flere oplevelser med plejeboligernes vaskeordning, der er utilfredsstillende.

De fire pårørende fortæller afslutningsvist samstemmende, at de er trygge ved den støtte og hjælp deres familiemedlemmer modtager på Flintholm, og overordnet set oplever tilfredshed.

Tilsynets vurdering: 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de fire pårørende generelt er tilfredse med at have deres familiemedlem boende på Flintholm Plejeboliger, og at de føler sig trygge ved den pleje og omsorg, der udøves til deres familiemedlem. De pårørende oplever at føle sig velkommen, inddragede og imødekommet, og de er generelt tilfredse med medarbejdernes indsats. Dog vurderer tilsynet, at tre ud af fire pårørende oplever, at der er udfordringer i forhold til kontinuiteten i medarbejdergruppen, hvilket bevirker, at de pårørende oplever usikkerhed. En enkelt pårørende oplever udfordringer ved vaskeordningen.

3.9 Kompetencer og udvikling

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen understreger, at der er en betydelig vægt på at fremme medarbejdernes kompetenceudvikling. Der arbejdes blandt andet med kompetenceprofiler, så medarbejdernes kompetencer bliver anvendt, og delegeringen af sundhedslovsydelser udføres af de medarbejdere, der har de rette kompetencer.

Ledelsen fortæller, at der fremadrettede er et kompetenceudviklingsforløb med fokus på beboere med demensproblematikker. I samarbejde med Frederiksberg Kommunes demenskonsulent er der opstartet et forløb med beboerkonferencer og opfølgning på udvalgte beboere. Der arbejdes med medarbejdernes viden om demens og værktøjer og handlemuligheder i forhold til beboernes kognitive udfordringer.

Udviklingssygeplejersken fungerer bredt i alle afdelinger, og forestår undervisning i praksisnære temaer, som fx hygiejne, diabetes eller kompressionsbehandling.

Ledelsen fortæller, at sygefraværet ligger lavt, og at der ikke er langtidsfravær af bekymrende karakter. For nuværende er der en vakant social- og sundhedsassistentstilling i aftenvagten, men der benyttes ikke eksterne vikarer, idet der er ansat faste afløsere, der har kendskab til afdelingernes hverdag og arbejdsgange.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at der er en god sammenhæng mellem deres faglige kompetencer og beboernes behov for pleje. Medarbejderne beskriver, at der er et godt samarbejde på tværs af afdelingerne, og at det altid er muligt at spørge en kollega eller afdelingsleder ved tvivlsspørgsmål. Medarbejderne fortæller, at der er igangsat et kursus med kommunens demenskonsulent, hvor der afholdes beboerkonferencer og undervisning om demenssygdomme. Medarbejderne kommer med eksempler fra kurset, hvor der er formidlet gode tilgange og løsningsforslag til arbejdet med beboere med kognitive udfordringer.

Medarbejderne fortæller, at de indberetter UTH via samlerapportering, som lederne indsamler. Efterfølgende bringes de indberettede utilsigtede hændelser op til triagemøderne med henblik på læring. VAR-portalens benyttes som redskab til at holde sig ajour på faglige procedurer og ved behov for genopfriskning af arbejdsgange i plejen.

Tilsynets vurdering: 4

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling. Selv om der stadig er nogle mindre mangler i forhold til dokumentation og måltider er det tilsynets vurdering, at disse

kan afhjælpes med en begrænset indsats. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til at varetage deres opgaver, og de har gode muligheder for at få støtte til deres kompetenceudvikling. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne redegør grundigt for indrapporteringen og læringen på baggrund af utilsigtede hændelser.

3.10 Tværfagligt samarbejde

3.10.1 Data

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen beskriver, at der er gode rammer for det tværfaglige samarbejde til de daglige tavlemøder. Generelt er medarbejdersammensætningen på Flintholm bredt tværfagligt funderet, idet der ud over social- og sundhedsmedarbejdere og sygeplejersker er ansat pædagoger i den daglige pleje og en fysioterapeut, der både varetager aktiviteter og træning for beboerne, hvilket bidrager til den tværfaglige sparring i dagligdagen. Ledelsen fortæller, at der afprøves med et ugentligt tavlemøde med fokus på de pædagogiske tilgange til beboerne, hvor de ansatte pædagogers faglighed i særdeleshed bidrager til drøftelserne om beboerne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der, ud over social- og sundhedsmedarbejdere, også er ansat to pædagoger og to sygeplejersker, der deltager i den daglige pleje. Der er ligeledes ansat en fysioterapeut, der sørger for individuel træning og genoptræning, og som har fokus på beboernes mobilitet og forflytninger. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og nemt samarbejde på tværs af faggrupperne gennem de daglige tavlemøder. Medarbejderne fortæller, at tavlemøderne er systematisk opbyggede, idet alle beboerne gennemgås med brug af de forebyggende elementer fra projektet 'I sikre hænder'. Medarbejderne kommer med eksempler på, at der forebygges for tryksår og fald. Medarbejderne forklarer, at der en gang ugentligt er tavlemøde om beboernes trivsel og pædagogiske tilgange, hvor der benyttes elementer fra 'Blomsten' for at sikre et helhedsorienteret blik på beboerne. Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at der trækkes på kommunens konsulenter, fx ernæringsrejseholdet eller demenskonsulenten ved behov. Der er tillige ugentlig stuegang med en plejehjemslæge og tæt samarbejde med distriktspsykiatrien til enkelte beboere.

Tilsynets vurdering: 5

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på plejehjemmet.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejehjem. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

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 resurser, 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 kvalitative interviews, observationer 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 borgerne 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.

4.3 Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere 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 rapporten.
Score: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

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.