



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Flintholm Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn 2024

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 hjælp og støtte	11
3.5 Mad og måltider	12
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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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 plejeboligerne og tilsynet

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

Leder: Peter Lyng Kjær

Antal boliger: 50 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 10. juni 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejeboligerne's ledelse
- Interview af fire beboere
- Gennemgang af dokumentation
- Interview af pårørende
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)

Beboerne, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

Kristina Ovesen, Manager og sygeplejerske

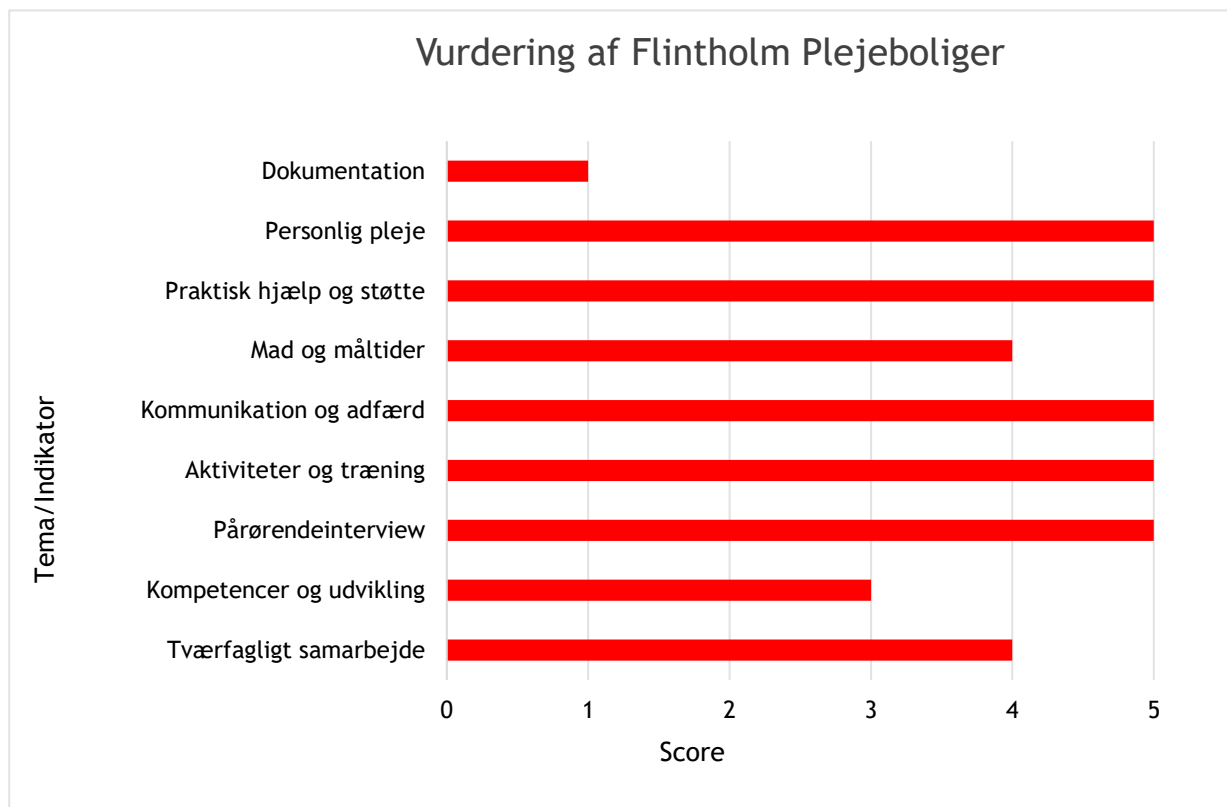
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

Louise Chandais, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpe. I alle journaler mangler der ensartet og systematisk struktur, så hjælpen til beboerne beskrives individuelt og handlevejledende. I flere journaler mangler der indhold, blandt andet i besøgsplaner og handlingsanvisninger. Tillige vurderes der mangler i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger, handlingsanvisninger på opgaveoverdragede ydelser samt opfølgning på afvigelser af beboernes tilstand i observationsnotater. På trods af de konstaterede mangler i dokumentationen er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange samt redegøre for de generelle dokumentationskrav.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

Praktisk hjælp og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket også er gældende for plejeboligernes fællesarealer. Beboerne er tilfredse med rengøringen og hjælpen til de praktiske opgaver, som de oplever er tilrettelagt ud fra deres ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og snitflader i relation til beboernes rengøring og praktiske opgaver, samt at de udviser forståelse og viden om de hygiejniske retningslinjer, både i det daglige og i forbindelse med smitteudbrud.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principper for det gode måltid. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation, samt at der generelt er en hyggelig stemning og socialt samvær under måltiderne. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har fravalgt aftensmaden, da kvaliteten af smørrebrødet ikke er tilfredsstillende, og at en beboer efterspørger samtale og socialt samvær under måltiderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for principperne for 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på Flintholm Plejeboliger. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd, både i forhold til beboerne og deres pårørende.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, ud fra den foreliggende aktivitetsplan, at plejeboligerne tilbyder et dynamisk og engagerende dagligliv, hvor beboerne har adgang til et bredt spektrum af aktiviteter og træningsprogrammer, som de kan vælge at deltage i. Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de kan vælge efter interesse og formåen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejeboligernes aktivitets- og træningstilbud, og de udviser forståelse for betydningen af et aktivt hverdagsliv i relation til beboernes livskvalitet.

Pårørendeinterview

Det er tilsynets vurdering, at samtlige fire pårørende er meget tilfredse med at have deres nære boende på Flintholm Plejeboliger. Det vurderes, at de pårørende oplever et særdeles tilfredsstillende samarbejde med plejeboligerne, hvor de altid oplever at blive inddragede omkring deres næres helbreds situation. Dertil er det tilsynets vurdering, at de pårørende oplever at blive imødekommet, når de kommer på besøg, og at de er trygge ved at overgive plejen af deres nære til personalet på Flintholm plejeboliger.

Kompetencer og udvikling

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen oplever at have de rette kompetencer til rådighed for at kunne løse opgaverne på plejeboligerne. Dertil, at der er en opmærksomhed på at tilbyde medarbejderne undervisning omkring relevante faglige temaer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne føler sig kompetente og fortrolige med arbejdsopgaverne, og at medarbejderne oplever, at ledelsen løbende tilbyder medarbejderne at udvikle deres kompetencer. Det er tilmed tilsynets vurdering, at medarbejderne er fortrolige med at fremsøge faglige instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer dog, at den utilstrækkelige kvalitet af dokumentationen (se punkt 3.2) skyldes en mangel på overensstemmelse mellem medarbejdernes faglige kompetencer og de praktiske krav til dokumentation. Dette har resulteret i alvorlige fejl og mangler i dokumentationsarbejdet, hvilket lægges grund for den samlede vurdering.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre gode rammer for et velfungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde til gavn for både medarbejdere og beboere.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den tværfaglige arbejdsindsats er en del af hverdagen til gavn for beboerne. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de daglige triagemøder ikke til fulde imødekommer behovet for tværfaglige dialoger og sparring i relation til beboernes udfordringer.

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 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 ledelsen straks iværksætter en radikal indsats med henblik på at sikre dokumentation for servicelovsindsatser samt de delegerede sundhedslovsindsatser, herunder:
 - At journalerne fremstår med en ensartet systematik og struktur.
 - At besøgsplaner fremstår med handlevejledende og individuelle beskrivelser.
 - At funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger er ajourførte og opdaterede.
 - At handlingsanvisninger på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser er beskrevet individuelt og handlevejledende.
 - At der er systematisk og løbende opfølgning på observationsnotater.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen går i dialog med to specifikke beboere angående deres utilfredshed med madens kvalitet og deres oplevelse af manglende socialt samvær under måltidet.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats for at sikre medarbejdernes sundhedsfaglige dokumentationskompetencer, herunder at sikre træning og oplæring i brugen af Cura og Fællessprog III.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsats med henblik på at skabe strukturerede rammer, som sikrer tværfaglig sparring og dialog.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Ledelsen:

Ved sidste års tilsyn modtog Flintholm Plejeboliger anbefalinger vedrørende dokumentationen, hygiejne, borddækning i spisestuen, generende lugt under måltidet samt medarbejdernes kendskab til at fremsøge instrukser og vejledninger.

Ledelsen oplyser, at plejeboligerne har arbejdet målrettet med dokumentationsområdet. Flintholms teamledere har undervist medarbejderne i dokumentation, både i mindre grupper og ved enmandsundervisning. På personalekontorerne er der mulighed for at undervise medarbejderne ved hjælp af stor-skærm, hvilket jævnligt anvendes. Plejeboligernes introduktionsprogram er ligeledes revideret, så nye medarbejdere nu introduceres til dokumentationen ved sidemandsoplæring. Det er ledelsens oplevelse, at dokumentationen i dagvagten er blevet bedre, og at medarbejderne er mere engagerede i dokumentationsarbejdet. Der er fortsat fokus på at udvikle aften- og nattevagtsmedarbejdernes kompetencer inden for dokumentationen. Frederiksberg Kommune har en central Cura-styregruppe, hvor plejeboligerne er repræsenteret ved forstanderen. Styregruppen skal blandt andet arbejde med at opdatere arbejdsgange vedrørende dokumentation i forbindelse med implementering af den nye og forenkledede Fællessprog III metode.

Ledelsen fortæller, at der er arbejdet målrettet med at opdatere medarbejdernes viden om de infektionshygiejniske retningslinjer. Ledelsen fortæller, at der nu forefindes engangsforklæder i boligerne og i afdelingerne, så de altid er til rådighed i plejesituationer. Derudover drøftes de hygiejniske retningslinjer jævnligt på de daglige triagemøder og personalemøder.

Ledelsen har målrettet optimeret rammerne for måltiderne, inklusive overvejelser om borddækning og forberedelse af beboerne. Der er variation i beboernes daglige rutiner på de forskellige etager. På nogle etager benytter beboerne spisestuen om formiddagen, mens beboerne på de andre etager forbliver i deres egne boliger, hvor frokosten forberedes tidligere. Medarbejderne sikrer, at alle beboerne får tilbudt nødvendig soignering før måltiderne, hvilket indebærer guidning tilbage til deres boliger for at understøtte deres personlige plejebehov, hvis der er behov for dette.

Ledelsen fortæller, at det jævnligt drøftes med medarbejderne, hvor instrukser og vejledninger kan fremsøges. Teamlederne har udarbejdet mapper til personalekontorerne, hvor plejeboligernes lokale instrukser kan fremsøges. Derudover vises det på storskærm, hvordan medarbejderne fremsøger instrukser på VAR-portalens.

Ledelsen orienterer om, at der aktuelt er fokus på at udvikle medarbejdernes kompetencer inden for demens, hvortil der er ansøgt om et forløb med Sundhedsstyrelsens Demensrejsehold, hvilket har resulteret i, at der opstartes et workshop-forløb til efteråret.

3.2 Dokumentation

OBSERVATION

Der foretages observation i fire beboeres omsorgsjournaler

Besøgsplanen

I alle fire journaler fremgår der besøgsplaner i Cura for dagvagten, hvorimod der mangler besøgsplaner for aften- og nattevagten i alle journaler. Der er oprettet ydelser med tilhørende handlingsanvisninger til indsatser i alle fire journaler.

I alle journalerne ses det, at besøgsplanen ikke indeholder tilstrækkelige handlevejledende beskrivelser af hjælpen til beboerne, så indholdet giver værdi for beboerforløbet, herunder mangler der beskri-

velser af den pædagogiske tilgang. Gentagne gange henvises der fra besøgsplanen til handlingsanvisningen for enkelte indsatser, hvor tilsynet konstaterer, at handlingsanvisningen er uden indhold. F.eks. ses det i to journaler, at besøgsplanen fremstår uden beskrivelser af hjælpen til personlig pleje. I stedet henvises der til handlingsanvisningen for personlig pleje, som er uden indhold. I en tredje journal ses to forskellige beskrivelser af hjælpen til personlig pleje, i henholdsvis besøgsplanen og i handlingsanvisningen for personlig pleje. Dette stiller medarbejderen i et dilemma, da det dermed ikke ses, hvilken plan der skal leveres hjælp efter. Der ses ingen beskrivelser af beboerens mobilitet eller behov for forflytninger. I stedet ses et observationsnotat, hvor det fremgår, at beboeren sidder i kørestol. Hvilket indikerer, at der er behov for en beskrivelse af, hvordan beboeren forflyttes i løbet af døgnnet. I en fjerde journal ses der ingen beskrivelser af beboerens behov for støtte til toiletbesøg i hverken besøgsplanen eller handlingsanvisningen, hvor der i beboerens funktionsevnetilstande fremgår, at beboeren har behov for støtte til toiletbesøg, da beboeren er blebruger, og ikke selvstændigt formår at skifte denne og påtage en ny ble.

Funktionsevnetilstande

I tre ud af fire journaler er beskrivelserne i funktionsevnetilstandene opdaterede og ajourførte. Der ses dog ikke sammenhæng mellem funktionsevnetilstandene og beskrivelserne i besøgsplanen, da beskrivelserne i besøgsplanerne er mangelfulde eller ikke eksisterende.

I den sidste journal ses ingen oprettede funktionsevnetilstande, og den fremstår derved uden indhold.

Generelle oplysninger

I tre ud af fire journaler fremstår de generelle oplysninger velbeskrevne. I den fjerde journal fremgår de generelle oplysninger med sparsomme beskrivelser, hvor enkelte temaer ikke er udfyldt. Oplysningerne fremgår ikke tilstrækkeligt fyldestgørende, og de bidrager dermed ikke med værdi for beboerforløbet.

Handlingsanvisninger for opgaveoverdraget sygeplejeydelser

I alle fire journaler er der oprettet handlingsanvisninger på medicinadministration i forhold til de præparater, der skal gives fra doseringsæsken. I et tilfælde er beskrivelserne i handlingsanvisningen ikke tilstrækkeligt handlevejledende til, at opgaven kan udføres, jf. beboerens behov. I tre tilfælde er handlingsanvisningerne uden indhold.

To af de fire beboere skal dagligt have ikke-dispensérbare præparater, hvor det ikke på handlevejledende vis beskrives, hvordan de forskellige præparater skal gives til beboerne.

I to journaler ses det, at der er oprettet handlingsanvisning for hjælp til på- og aftagning af støttestrømper, og også her konstateres det, at handlingsanvisningerne er uden indhold.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

I to ud af fire journaler fremgår der tilfredsstillende opfølgninger på observationsnotaterne, hvor der blandt andet i den ene journal ses relevante observationsnotater, fra beboeren er flyttet ind på plejeboligerne og frem til tilsynsdagen.

I en tredje beboers journal ses et observationsnotat omkring udslet på begge underben, hvor der efterfølgende ikke ses beskrivelser af opfølgende indsatser. I en fjerde beboers journal ses det, at beboeren har haft tynd afføring i 10 dage, hvor der heller ikke ses beskrivelser af opfølgende indsatser.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal være systematisk opbygget og indeholde beboerens vænner og ønsker for personlig pleje. Besøgsplanen skal være handlingsanvisende, så alle kan følge beskrivelserne og støtte beboerne efter deres behov. Medarbejderne beskriver, at de ud fra besøgsplanen opretter en opgave, svarende til den indsats, der er beskrevet i besøgsplanen. Opgaven tjekkes af, når den er udført, og dette indikerer, at beboerne modtager den personlige pleje og støtte, de har brug for på det tidspunkt, der er aftalt med beboeren. Hvis indsatsen er af sundhedsfaglig karakter, beskriver social- og sundhedsassistenten indsatsen i en handlingsanvisning. Medarbejderne beskriver, at de ligeledes i besøgsplanen beskriver den individuelle tilgang til beboeren, det kan fx være en særlig social-

pædagogisk eller motiverende tilgang, som beboeren har brug for. Medarbejderne fortæller, at de dagligt orienterer sig i beboernes journaler, og at det er kontaktpersonen, der ajourfører dokumentationen, når der sker ændringer hos beboeren. Medarbejderne fortæller ligeledes, at det er alle medarbejdere, der har ansvar for at holde funktionsevnetilstandene opdaterede minimum en gang årligt eller ved ændringer, fx efter en indlæggelse. De generelle oplysninger, såsom livshistorie, vaner og motivation, beskrives løbende, og når beboeren flytter ind. Dette foregår i samarbejde med de pårørende via et livshistorieskema, som udleveres til indflytningssamtalen. Medarbejderne beskriver, at plejehjems-lægen ligeledes gennemgår alle nye beboeres medicin, og at beboerens journal skal være gennemgået og ajourført senest tre måneder efter indflytning. Medarbejderne fortæller, at de til de fælles triagemøder tjekker dokumentationen, og at der ligeledes er en tjekliste, der er med til at sikre ensartethed i journalerne. Medarbejderne fortæller, at de føler sig trygge i dokumentationsarbejdet. Dog fortæller medarbejderne, at de oplever det frustrerende, at der er mange steder, de skal dokumentere, og at der ofte forekommer dobbelt eller tredobbelt dokumentation.

Tilsynets vurdering - 1

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

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer omfattende mangler i opfyldelsen, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe. I alle journaler mangler der ensartet og systematisk struktur, så hjælpen til beboerne beskrives individuelt og handlevejledende. I flere journaler mangler der indhold, blandt andet i besøgsplaner og handlingsanvisninger. Tillige vurderes der mangler i funktionsevnetilstande, generelle oplysninger, handlingsanvisninger på opgaveoverdragede ydelser samt opfølgning på afvigelser af beboernes tilstand i observationsnotater.

På trods af de konstaterede mangler i dokumentationen er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange samt redegøre for de generelle dokumentationskrav.

3.3 Personlig pleje

OBSERVATION

Tilsynet interviewer fire beboere. Hos alle beboerne ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår således soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres habitus.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at de modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne oplever, at kvaliteten heraf er tilfredsstillende. Beboerne italesætter, at de i deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse. Beboerne italesætter, at de oplever tryk- heds i hverdagen, da medarbejderne opleves nærværende. Flere beboere italesætter dog oplevelsen af, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de sikrer, at beboerne modtager den pleje og støtte, de har behov for, ved at læse handlingsanvisninger på indsatserne i beboernes journal. Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at skabe tryk- heds ved at arbejde med kontaktpersonsystemet. Som kontaktperson har medarbejderne ansvaret for ca. syv beboere, og medarbejderne fortæller, at de sikrer kontinuiteten ved jævnligt at have samtaler med de beboere, de er kontaktperson for. Medarbejderne beskriver ligeledes, at de har fokus på at skabe gode relationer til beboerne ved at udvise respekt og forståelse for beboernes individuelle behov. Medarbejderne redegør for, at de anvender redskaber fra teorien om personcentreret omsorg, og at de har fokus på fx at skabe meningsfuld beskæftigelse ved at inddrage beboerne i borddækning eller andre praktiske opgaver i hverdagen. Beboernes trivsel og velbefindende tages også i betragtning som parametre i vurderingen af beboernes tilstand, og medarbejderne beskriver, at de ikke kun inddrager de fysiske symptomer, men også beboernes generelle velvære og trivsel i triageringsprocessen. Medarbejderne anvender den rehabiliterende tilgang i alle dele af beboernes

pleje, og de inddrager beboernes ressourcer til fx guidning af personlig pleje eller ved at motivere beboerne til træningsaktiviteterne, som en del af hverdagsrehabiliteringen. Observeres ændringer i beboernes tilstande, kontaktes en medarbejder med højere kompetenceniveau, og der dokumenteres i et observationsnotat. Ændringerne tages ligeledes op til de daglige triagemøder, hvor sygeplejerskerne deltager, og der planlægges tiltag for at forebygge forværringer i beboernes tilstand.

Ved gennemgang af Cura, i forbindelse med tilbagemelding fra tilsynet, gennemses flere journaler med mangelfulde besøgsplaner og funktionsevnetilstande. Medarbejderne forklarer, at den manglende dokumentation skyldes travlhed og forglemmelser. Medarbejderne fortæller, at de ofte kun orienterer sig i handlingsanvisningerne, der ligger på forsiden af Cura, og dermed ikke får orienteret sig i selve besøgsplanen eller funktionstilstandene.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Beboerne giver udtryk for tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle behov og ønsker. Beboerne er trygge, og de oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

OBSERVATION

Fællesarealerne fremstår rene og indbydende. Boligerne fremstår ryddelige, svarende til beboernes habitus. Dertil ses hjælpemidler rengjorte.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver, og at disse er tilrettelagt og udføres med udgangspunkt i beboernes ønsker og vaner.

Beboerne fortæller, hvordan de i forskelligt omfang og efter formåen inddrages i de praktiske opgaver. En beboer fortæller, at beboeren selv rydder i sin bolig.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at plejeboligernes boliger og fællesarealer rengøres af faste rengøringsmedarbejdere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de sikrer, at boligerne er ryddelige, og ser pæne ud, og at de sørger for daglig rengøring, fx hvis der er spildt på gulvet, eller toilettet skal rengøres.

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

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte, hvilket også er gældende for plejeboligernes fællesarealer. Beboerne er tilfredse med rengøringen og hjælpen til de praktiske opgaver, som de oplever er tilrettelagt ud fra deres ønsker og vaner. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange og snitflader i relation til beboernes rengøring og praktiske opgaver, samt at de udviser forståelse og viden om de hygiejniske retningslinjer både i det daglige og i forbindelse med smitteudbrud.

3.5 Mad og måltider

OBSERVATION

Tilsynet foretager kort observation af frokostmåltid på en etage. Fællesspisestuen har tre mindre borde, hvor der sidder fire beboere ved det ene bord, to ved det andet og en ved det tredje bord. Bordene er dækkede med dækkeservietter med beboernes navne på. Der er servietter og salt og peber på bordene. Bordene ses dækkede, inden beboerne sætter sig. Der ses flere medarbejdere, der forbereder måltidet, og alle medarbejderne overholder de infektionshygiejniske retningslinjer. En medarbejder er iført forklæde med teksten 'KOK', og varmer maden i det tilstødende køkken. Andre medarbejdere arrangerer mad på et rullebord til beboere, der ønsker at spise i egen bolig. Enkelte beboere kommer selv gående til spisestuen, og andre er blevet kørt i kørestol.

Når alle beboerne er ankommet, og de har sat sig ved deres plads, bliver maden præsenteret via et rullebord. En medarbejder sørger for at fortælle hver enkelt beboer, hvad der er på menuen, og medarbejderen spørger ind til, hvor stor en portion beboeren ønsker. Beboerne kan vælge mellem to forskellige varme hovedretter. En af beboerne er nysgerrig på, hvordan den ene ret smager, og får en lille smagsprøve på tallerkenen først. En pårørende sidder med ved bordet, og hjælper sin nære med indtagelse af måltidet. Andre beboere får hjælp af en medarbejder til udskæring og indtagelse af maden. Der er både store og små kander med vand og saft på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra.

To medarbejdere sidder med ved bordet, og indtager et lille måltid sammen med beboerne, hvor de sikrer samtale, og der stilles spørgsmål om hverdagsmønstre og aktiviteter. En beboer fortæller tilsynet, at maden altid er god, og at der altid er to retter at vælge imellem, og denne dag er særlig god, idet en beboer har fødselsdag, og beboeren har taget initiativ til at købe kringler til hele afdelingen. Ved måltidets afslutning sørger en medarbejder for at samle urent service ind på et rullebord.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver generelt tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning. En beboer har dog fravalgt smørrebrødet om aftenen, da brødet opleves tørt og kedeligt. Beboeren vælger at købe kopnudler i stedet. Beboerne oplever, at de selv kan bestemme, hvor de ønsker at indtage deres måltider. Beboerne vælger at spise i fællesområdet, og de beskriver en god stemning, samt at der generelt er mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne. En beboer oplever, at de andre beboere på etagen er kognitivt svækkede, og beboeren giver udtryk for at savne samtale med øvrige beboere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der er en klar rollefordeling til måltiderne, idet en medarbejder fungerer som 'kok', og varmer og anretter maden inden serveringen. De andre medarbejdere har roller som køkkenassistenter, og de fordeler sig ved bordene, og støtter beboerne under måltidet. Maden serveres på vogne, der køres rundt til bordene, så beboerne kan vælge, hvad de vil spise og mængden af mad. Beboere med flere ressourcer får serveret maden på fad, som de selvstændigt kan tage maden fra. Beboerne inddrages i måltidet i det omfang, de har ressourcer til det. Medarbejderne fortæller, at de sørger for, at de beboere, der har brug for meningsfuld beskæftigelse, hjælper til med at dække bord eller rydde op. Medarbejderne beskriver, at de oplever, at beboerne nyder at kunne hjælpe til og at føle sig nyttige. Medarbejderne oplyser, at det ligeledes er muligt at få serveret et mellemmåltid, såsom is, frugt eller en proteindrik alt efter beboernes behov for ekstra ernæring.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorer i høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principper for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation, samt at der generelt er en hyggelig stemning og socialt samvær under måltiderne. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har fravalgt aftensmaden, da kvaliteten af smørrebrødet ikke er tilfredsstillende, samt at en beboer efterspørger samtale og socialt samvær under måltiderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for principper omkring det gode måltid.

3.6 Kommunikation og adfærd

OBSERVATION

Tilsynet observerer en venlig og imødekommende kommunikation og stemning på fællesarealerne, hvor medarbejderne hilser på de beboere, de møder. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer, og demonstrerer herved stort kendskab til den enkelte beboer. Medarbejderne færdes roligt på fællesarealerne og i spisestuerne, og de signalerer tid til den enkelte beboer.

BEBOERINTERVIEW

Alle fire beboere beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, som altid opleves søde og høflige. Beboerne oplever, at medarbejderne er lyttende og imødekommende, og at de har tid til at tale med beboerne, når behovet opstår. Dertil fortæller beboerne, at medarbejderne banker på, inden de træder ind i boligen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover fremhæver medarbejderne, at de kommunikerer ved at møde beboerne med respekt, i øjenhøjde og med fokus på værdighed. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de vil handle, hvis de oplever, at en kollega eller en afløser har en uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd. Medarbejderne beskriver, at de har fokus på en god og nærværende kommunikation med de pårørende, der tilpasses de individuelle ønsker og behov for kontakt. Medarbejderne fortæller, at det er kontaktpersonen, der har ansvaret for kommunikationen med de pårørende, så de pårørende ikke oplever forskellige informationer fra forskellige medarbejdere. Medarbejderne kommer med eksempler på, at pårørendesamarbejdet har været udfordret, og at medarbejderne har arbejdet på at imødekomme de pårørendes ønsker for plejen af deres nære. Medarbejderne fortæller, at de i høj grad har fokus på at forebygge mistillid og at fremme det gode samarbejde. Dette gøres bl.a. ved at afholde samarbejds møder ved behov, og herudover afholdes der 'kaffemøder' med de pårørende og beboerne 3-4 gange om året.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation på plejeboligerne.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryksskabende kommunikation og adfærd, både i forhold til beboerne og deres pårørende.

3.7 Aktiviteter og træning

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at der hænger aktivitetsoversigter for juni måned på alle afdelinger, som beboere og pårørende kan orientere sig i, oversigterne indeholder aktiviteter, såsom stoleygnastik, sang og musik og banko mm. Der ses flere beboere, der går tur på gange og fællesarealer og beboere, der sidder sammen og strikker eller lytter til musik i stuerne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne er bekendte med plejeboligernes forskellige aktivitets- og træningstilbud, og de giver udtryk for, at der er mange aktiviteter at vælge imellem, og at de deltager i det, der har interesse. En beboer er glad for musik og sang, og deltager med stor glæde i alle musikarrangementer. En anden beboer træner sammen med en fysioterapeut to gange om ugen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de motiverer beboerne til at deltage i den daglige træning, der varetages af plejeboligernes fysioterapeut. Fysioterapeuten har ligeledes individuelle forløb med de beboere, der enten har en genoptræningsplan eller som har brug for ekstra træning. Det er fysioterapeuten, der planlægger og koordinerer aktiviteterne på plejeboligerne. Medarbejderne inddrager beboernes ønsker til aktiviteter, fx ved samtaler til frokosten. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de forsøger at inddrage hverdagsaktivitet, som fx at gå ture i afdelingen eller at deltage i boligens oprydning. Medarbejderne kommer med eksempler på ture og arrangementer, der varetages af medarbejderne. Fx havde en gruppe beboere erindringer om Zoologisk Have, og efterfølgende arrangerede medarbejderne, at gruppen af beboere benyttede plejeboligernes bus til en tur til Zoologisk Have. Medarbejderne fortæller, at plejeboligerne tidligere har haft glæde af frivilliges bidrag, herunder besøgshunde og deltagelse i måltider og socialt samvær. Aktuelt er der dog ingen frivillige tilknyttede plejeboligerne

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorer i meget høj grad er opfyldte. Tilsynet vurderer, ud fra den foreliggende aktivitetsplan, at plejeboligerne tilbyder et dynamisk og engagerende dagligliv, hvor beboerne har adgang til et bredt spektrum af aktiviteter og træningsprogrammer, som de kan vælge at deltage i. Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de kan vælge efter interesse og formåen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejeboligernes aktivitets- og træningstilbud, samt at de udviser forståelse for betydningen af et aktivt hverdagsliv i relation til beboernes livskvalitet.

3.8 Interview med pårørende

Interview med en pårørende, der er til stede på plejeboligerne under tilsynsbesøget.
Interview med tre pårørende over telefon, som forudgående er kontaktet af leder, udpeget af BDO.

Alle fire pårørende udtrykker, at de føler sig velkomne, når de besøger deres nære på plejeboligerne. De oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende. De pårørende føler sig inddragede i deres næres hverdag, og de oplever, at samarbejdet med medarbejderne fungerer godt. Medarbejderne er gode til at informere de pårørende om ændringer i deres næres tilstand.

En pårørende giver flere eksempler på, hvordan samarbejdet med plejeboligerne har bidraget til trykthed, især i forbindelse med beboerens kontakt med hospitalet. Den pårørende anerkender medarbejdernes bestræbelser på at imødekomme beboerens daglige behov for fysisk og mental stimulering på trods af de udfordringer, dette kan indebære.

En anden pårørende oplever, at kontakten er tilpasset den pårørendes behov, og oplever at blive kontaktet efter aftale, når der er behov for praktisk støtte til fx betaling af regninger.

En tredje pårørende har gentagne gange værdsat plejeboligernes evne til at arrangere møder for at drøfte og forstå deres næres helbredstilstand. De har især følt sig trygge under den næres terminalforløb, takket være medarbejdernes omfattende omsorg. Kontinuiteten i medarbejdernes indsats har været afgørende for den efterladte næres velbefindende, der har fundet trøst og engagement gennem aktiviteter i afdelingen og interaktion med andre beboere.

En fjerde pårørende beskriver, at samarbejdet med plejeboligerne har været udfordret i starten efter indflytningen. Den pårørende har oplevet udfordringer i forhold til sprogbarrierer mellem den nære og medarbejderne, men at det blev løst ved fælles hjælp. Den pårørende nævner ligeledes, at der har

været udfordringer i samarbejdet omkring den næres medicin håndtering, hvilket oplevedes som frustrerende. Men ved god dialog med medarbejderne, er det lykkedes at få samarbejdet til at fungere tilfredsstillende for nuværende.

Samlet set beskriver de pårørende et tilfredsstillende samarbejde med både medarbejderne og ledelsen på plejeboligerne. Der opleves tillige en høj grad af tilgængelighed fra ledelsen både via telefonsamtaler og ved mødedeltagelse.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at samtlige fire pårørende er meget tilfredse med at have deres nære boende på Flintholm. Det vurderes, at de pårørende oplever et særdeles tilfredsstillende samarbejde med plejeboligerne, hvor de altid oplever at blive inddragede omkring deres næres helbreds situation. Dertil er det tilsynets vurdering, at de pårørende oplever at blive imødekommet, når de kommer på besøg på plejeboligerne, og at de er trygge ved at overgive plejen af deres nære til medarbejderne.

3.9 Kompetencer og udvikling

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen orienterer, at der på nuværende tidspunkt vurderes en tilstrækkelig sammenhæng mellem beboernes behov for pleje og medarbejdernes kompetencer. Ledelsen er løbende opmærksom på at udvikle medarbejdernes kompetencer gennem fx intern undervisning og eksterne kurser, som målrettes efter faggruppe. I den daglige planlægning med fordeling af beboerne er det fast praksis, at beboerne fordeles ud fra medarbejdernes kompetencer.

Ledelsen fortæller, at plejeboligerne mangler de sidste to moduler i VækstKultur, som er et længerevarende projekt, omhandlende samarbejdet og forståelsen af medarbejdernes forskelligheder. Ledelsen oplever, at der er et lærerigt udbytte for hele organisationen, og at kommunikationen blandt medarbejderne er blevet bedre. Herudover er kommunikationen med beboere og pårørende forbedret.

Ledelsen oplyser, at sygefraværet er gennemsnitligt, og at der ingen vakante stillinger er på nuværende tidspunkt. Der anvendes i meget begrænset omfang eksterne vikarbureauer, men plejeboligerne har derimod oprettet deres eget interne afløserkorps, bestående af timelønnede ufaglærte afløsere.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, at de oplever en god sammenhæng mellem deres faglige kompetencer og beboernes behov for pleje og behandling. Medarbejderne fortæller, at der er en velfungerende kontaktpersonsordning, hvor beboere og medarbejdere bliver matchet med udgangspunkt i medarbejdernes kompetencer og beboernes kompleksitet. Fx beskrives det, at en etage på plejeboligerne har 'sociale plejehjemspladser', hvor beboerne har behov for en mere pædagogisk og psykosocial tilgang. Plejeboligerne har derfor ansat flere pædagoger, der bibringer med pædagogfaglige kompetencer i plejearbejdet. Medarbejderne beskriver, at der for nuværende er fokus på viden om Parkinsons sygdom, og at flere af medarbejderne har deltaget i kurser om emnet. Der er ligeledes planlagt forløb med demensrejseholdet for alle medarbejderne til efteråret. Medarbejderne beskriver, at der findes en vejledningsmappe med instrukser og procedurer, som medarbejderne tilgår, og at de ellers benytter VAR-portalen og plejeboligerne 'S-drev'. Medarbejderne fortæller, at de indberetter UTH via samlerapportering, som lederne indsamler. Efterfølgende bringes de indberettede utilsigtede hændelser op til triagemøderne med henblik på læring. Medarbejderne kommer med eksempler på UTH'er på fald, der har skabt fokus på faldforebyggende tiltag hos beboerne.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen oplever at have de rette kompetencer til rådighed for at kunne løse opgaverne på plejeboligerne. Dertil, at der er en opmærksomhed på at tilbyde medarbejderne undervisning omkring relevante faglige temaer. Tilsynet vurderer, at medarbejderne føler sig kompetente og fortrolige med arbejdsopgaverne, samt at medarbejderne oplever, at ledelsen løbende tilbyder medarbejderne at udvikle deres kompetencer. Det er tilmed tilsynets vurdering, at medarbejderne er fortrolige med at fremsøge faglige instrukser og vejledninger. Tilsynet vurderer dog, at den utilstrækkelige kvalitet af dokumentationen (se punkt 3.2) skyldes manglende overensstemmelse mellem medarbejdernes faglige kompetencer og de praktiske krav til dokumentation. Dette har resulteret i alvorlige fejl og mangler i dokumentationsarbejdet, hvilket lægges grund for den samlede vurdering.

3.10 Tværfagligt samarbejde

3.10.1 Data

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen oplyser, at rammerne for det tværfaglige samarbejde sikres i forbindelse med triageringsmøder, hvor medarbejderne fra plejen og sygeplejerskerne drøfter beboernes behov og helbredsmæssige tilstand ud fra de 12 sygeplejefaglige områder samt fokusområderne fra 'I sikre hænder'.

Ledelsen oplyser, at nyansatte medarbejdere tilknyttes et fast introduktionsprogram i 14 dage, derudover arbejdes der med mentorordning.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der ud over social- og sundhedsmedarbejdere er flere pædagoger ansat samt sygeplejersker, og en plejehjemslæge kommer en gang ugentligt. Lægen bibringer viden og sparring sammen med medarbejderne, og gennemgår beboernes helbredstilstand og medicin. Der er ligeledes ansat en fysioterapeut, der sørger for individuel træning samt genoptræning efter eventuel hospitalsindlæggelse. Medarbejderne oplever, at der er gode muligheder for faglig sparring både fra kollegaer og fra plejeboligernes sygeplejersker, og de oplever ligeledes, at det er let at samarbejde på tværs af faggrupperne, da medarbejderne løbende mødes til de daglige triagemøder. Medarbejderne beskriver triagemøderne som særdeles værdifulde, da beboernes problemstillinger tages op, og alle fagligheder bibringer med viden og fælles forslag til tiltag eller tilgange til beboerne.

Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at der har været beboerkonferencer i forhold til særlige beboere eller pårørendecases. Der har ligeledes været afholdt sygeplejemøder og tværfaglig undervisning, men at møderne for nuværende ikke bliver afholdt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på at sikre gode rammer for et velfungerende og tilgængeligt tværfagligt samarbejde til gavn for både medarbejdere og beboere.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den tværfaglige arbejdsindsats er en del af hverdagen til gavn for beboerne. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever, at de daglige triagemøder ikke til fulde imødekommer behovet for tværfaglige dialoger og sparring i relation til beboernes udfordringer.

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, plejeboligernes 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis 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	<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 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	<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 borgerne • 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 borgerne • 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 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. <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 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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.