



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejehjemmet Ingeborggården

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	9
3.3 Personlig pleje.....	10
3.4 Praktisk hjælp og støtte	12
3.5 Mad og måltider	12
3.6 Kommunikation og adfærd.....	13
3.7 Aktiviteter og træning.....	14
3.8 Interview med pårørende	15
3.9 Kompetencer og udvikling	16
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	16
4. Tilsynets formål og metode.....	18
4.1 Formål	18
4.2 Metode.....	18
4.3 Vurderingsskema	19
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	20
Om BDO.....	21

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 plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Ingeborggården, Troels-Lunds Vej 27 og Nimbusgården 26, 2000 Frederiksberg

Leder: Ellen Fogh-Andersen

Antal boliger: 105 boliger på Ingeborggården og 55 boliger på Nimbusparken

Dato for tilsynsbesøg: Den 2. september 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

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

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:

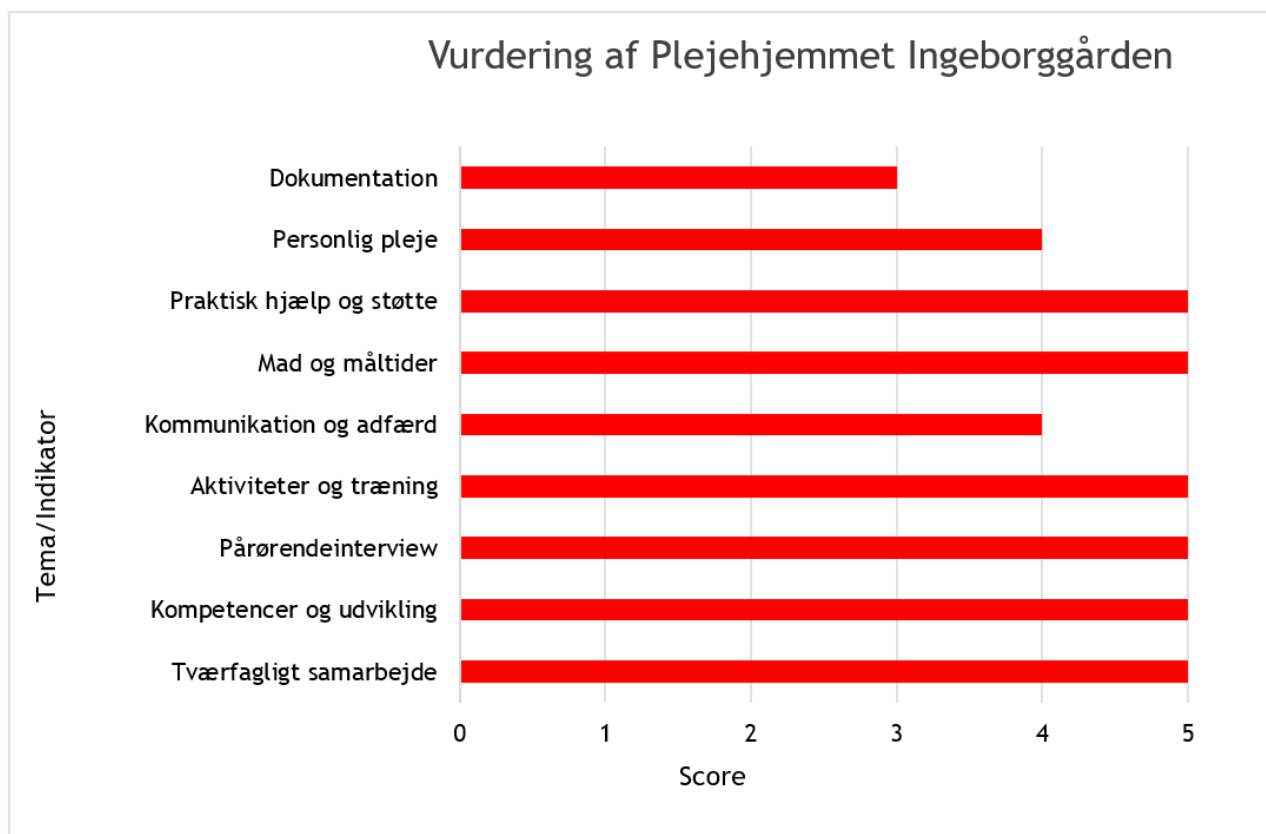
Kristina Ovesen, manager og sygeplejerske

Christina Ryel, manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets vurderinger

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



Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer forbedringsmuligheder på flere områder, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats, herunder mangler i borgernes besøgsplaner, funktionsevnetilstande, de generelle oplysninger, i handlingsanvisningerne på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser samt opfølgning på afvigelser i en beboers tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på trods af de konstaterede mangler i dokumentationen, kan redegøre for de generelle dokumentationskrav.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. På trods af beboernes kognitive udfordringer er det tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for deres generelle tilfredshed med den hjælp og støtte, de tildeles i forhold til deres individuelle ønsker og behov. Beboerne er trygge, og oplever, at der er kontinuitet i hjælpen til personlig pleje. En beboer oplever, at vikarer og afløsere ikke altid er lyttende over for beboerens ønsker og behov.

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

Praktisk hjælp og støtte

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

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 er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig reflekteret måde kan redegøre for principperne bag 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

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

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Dog vurderer tilsynet, at en beboer flere gange har oplevet en uhensigtsmæssig kommunikation fra vikarers og afløseres side. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en trygheds-skabende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, på baggrund af en aktivitetsplan, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvortil beboerne har mulighed for at deltage i forskellige aktivitets- og træningstilbud.

Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de kan vælge efter interesse og formåen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejehjemmets aktivitets- og træningstilbud, og at de udviser forståelse for betydningen af et aktivt hverdagsliv i relation til beboernes livskvalitet.

Pårørendeinterview

Det er tilsynets vurdering, at samtlige seks pårørende er meget tilfredse med at have deres nære boende på Ingeborggården og Nimbusparken. 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 medarbejderne.

Kompetencer og udvikling

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen oplever at have de rette kompetencer til rådighed for at kunne løse opgaverne på plejehjemmet. Dertil, at der er 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.

Tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne, samt at der er etableret en systematisk mødekultur, som sikrer, at det tværfaglige samarbejde forløber tilfredsstillende. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for den tværfaglige arbejdsindsats, herunder at medarbejderne i meget høj grad oplever, at samarbejdspartnerne er tilgængelige.

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 fortsætter med at rette ekstra opmærksomhed på dokumentationsområdet for derved at sikre:
 - At besøgsplanerne til enhver tid er opdaterede og aktuelle, samt indeholder handlevejledende beskrivelser af hjælpen til beboerne.
 - At funktionsevnetilstande er opdaterede og stemmer overens med beskrivelserne i døgnrytmeplanerne samt beboernes aktuelle funktionsniveau.
 - At generelle oplysninger er udfyldt med relevante oplysninger, som giver værdi for plejen til beboerne.
 - At handlingsanvisninger på opgaveoverdragede indsatser er ajourførte og handlevejledende for indsatsen, samt at beskrivelserne i besøgsplanerne vedrørende de opgaveoverdragede indsatser løbende opdateres.
 - At der i dokumentationen fremgår opfølgning på afvigelser i beboernes tilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats omkring vikarers og afløseres inddragelse af beboernes ønsker og behov i tilrettelæggelsen af plejen.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at sikre, at vikarer og afløsere har en god og respektfuld omgangstone og adfærd på plejehjemmet.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Ledelsen:

Ingeborggården fik ved sidste tilsyn anbefalinger i forhold til dokumentationsområdet, udvikling af mad og måltider, en respektfuld omgangstone, at sikre pårørendes oplevelse af information, samt at sikre medarbejdernes viden om instrukser og vejledninger.

Ledelsen beskriver, at plejehjemmet, blandt andet på baggrund af sidste tilsyn, har valgt at omstrukturere dokumentationsområdet for at få flere ressourcer i spil. Hvor det før i højere grad var teamlederne, der havde det overordnede ansvar for beboerjournalerne, er ansvaret nu lagt ud til de medarbejdere, der er tættest på beboerne. Ledelsen beskriver, at det er beboernes kontaktpersoner, der har ansvaret for at sikre, at beboerjournalerne er opdaterede i samarbejde med afdelingernes Cura-ambassadører og Cura-nøglepersoner. Ud over ændringen i ansvarsfordelingen har plejehjemmet ligeledes opdateret og revideret arbejdsgangsbeskrivelserne for Cura, og der har været holdt fælles Cura undervisning, samt e-læring både til de fastansatte og som en del af introduktionen til nye medarbejdere. Dokumentationsområdet er fortsat et fokusområde for plejehjemmet, og der vil fortsat være side- og hovedoplysning af enten ambassadørerne eller nøglepersonerne, så alle medarbejdere føler sig kompetente, og følger retningslinjerne for dokumentation.

I relation til anbefalingen om udvikling af en instruks for måltidet på plejehjemmet fortæller ledelsen, at udviklingssygeplejersken har arbejdet på en fælles instruks i samarbejde med medarbejderne i afdelingerne. Måltidsinstruksen har fokus på beboerinddragelse og medbestemmelse i forhold til gennemførelse af måltiderne, og de er ved at blive implementerede i alle afdelingerne. Ved samme lejlighed er anbefalingen i forhold til beboernes oplevelse af madens kvalitet ligeledes inddraget. Ledelsen fortæller, at beboerne efter måltidet, i fællesskab, vurderer måltidets smag og kvalitet, og at de nedskriver vurderingerne på et feedbackkort, der videregives til køkkenet. Et andet tiltag er iværksat, hvor beboerne i løbet af ugen gives mulighed for at komme med forslag til frokostmåltiderne. Køkkenet inddrager herefter forslagene til den næstkommende uges menu, hvilken ledelsen beskriver som et særdeles velfungerende tiltag, som mange beboere oplever som værdifuld medinddragelse.

Ledelsen fortæller, at der løbende på flere niveauer bliver arbejdet med anbefalingen vedrørende sikring af en respektfuld omgangstone blandt medarbejderne. Bl.a. er professionel kommunikation og adfærd en del af introprogrammet for nye medarbejdere, ligesom det italesættes af ledelsen i de forskellige mødefora. Ledelsen beskriver, at de ønsker en kultur, hvor professionel kommunikation og adfærd er en naturlig del af samtalen blandt medarbejderne, men at medarbejderne ligeledes føler sig trygge i at tale med ledelsen, hvis der opleves uhensigtsmæssig adfærd fra kollegaerne.

I relation til anbefalingen vedrørende de pårørendes oplevelse af informationsniveauet på plejehjemmet tog ledelsen kort tid efter tilsynet kontakt til de pårørende og fulgte op på den konkrete oplevelse.

Endelig fortæller ledelsen, at anbefalingen vedrørende medarbejdernes viden om instrukser og vejledninger løbende bliver bragt op til de daglige møder, og at ledelsen har fokus på at støtte medarbejderne i selv at fremsøge vejledninger og instrukser eller søge hjælp hos udviklingssygeplejersken.

Ledelsen fortæller afslutningsvist, at der fortsat arbejdes med projektet 'I sikre hænder', hvor der arbejdes med beboernes sundhedstilstande på de daglige tavlemøder, hvor der er fokus på faglige drøftelser og forebyggelige indlæggelser, såsom utilsigtet væggtab eller fald.

3.2 Dokumentation

OBSERVATION

Der foretages observation i borgernes omsorgsjournal.

Besøgsplanen

I alle otte journaler fremgår der besøgsplaner i Cura for dag- og aftenvagten. I syv journaler fremgår der ligeledes besøgsplan for nattevagten, hvorimod der i en journal mangler en besøgsplan for nattevagten.

I syv ud af otte af de gennemgåede journaler ses det, at der er arbejdet med at inddele beskrivelserne i besøgsplanerne under overskrifter, hvilket bidrager til, at besøgsplanerne er overskuelige og systematiske.

I fire ud af otte besøgsplaner fremgår der relevante handlevejledende beskrivelser omkring den hjælp og støtte, som beboerne modtager, hvor beskrivelserne også indeholder sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, som fx at en beboer støttes til at anvende Pep-fløjte.

I de resterende fire journalers besøgsplaner ses der ikke tilstrækkelige handlevejledende beskrivelser til, at indholdet giver værdi for borgerforløbet, ligesom oplysningerne ikke er tilstrækkeligt beskrevet, så medarbejderne kan udføre opgaverne på en ensartet vis. Eksempelvis mangler der beskrivelse om en beboers hjælp til nedre pleje og bad, hvor der i journalen kun står "hjælp til nedre pleje", eller hvilken dag beboeren skal i bad.

Fire ud af otte journaler mangler beskrivelser af den rehabiliterende indsats, da beboernes ressourcer samt beboernes bidrag til plejen i mindre omfang er beskrevet.

I alle otte journaler fremgår der særlige opmærksomhedspunkter, som er gældende for den enkelte beboer, fx ses der beskrivelser af, at en beboer har mange smerter i arme og ben samt en anden beboer, der skal spørges ind til ønsker for sengetid.

Funktionsevnetilstande

Seks ud af otte journaler indeholder opdaterede og ajourførte funktionsevnetilstande, hvor der ses sammenhæng til beskrivelserne i besøgsplanen. I et tilfælde er funktionsevnetilstandene ikke opdaterede, og de stemmer derved ikke overens med beboerens aktuelle funktionsniveau. I et andet tilfælde fremgår det, at en beboer er vurderet af en ergoterapeut til at skulle have blød kost og fortykkelse i væske, hvilket ikke er beskrevet i besøgsplanen eller på anden måde tydeliggjort.

Generelle oplysninger

I seks ud af otte journaler fremstår de generelle oplysninger velbeskrevne, og hvor indholdet vurderes at give værdi for borgerforløbet. I de resterende to journaler 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 borgerforløbet.

Handlingsanvisninger for opgaveoverdragede sygeplejeydelser

I tre journaler foreligger der en handlingsanvisning på medicinadministration, som er opdateret og indeholder handlevejledende beskrivelser, som er tilpasset individuelt til beboerens behov, og hvor der beskrives, at indsatsen er delegeret til en ikke-autoriseret medarbejder, som fx en social- og sundhedshjælper.

I fem journaler er handlingsanvisningerne ikke opdaterede samt samstemmende med beskrivelserne i besøgsplanerne.

Fx ses det i en besøgsplan, at beboeren skal have sondemad flere gange i døgnnet, der er beskrevet klokkeslæt og antal ml. sondemad og væske, som skal gives. Handleanvisningen for indsatsen sondemad er uden indhold. Ifølge gældende retningslinjer kræver indsatsen oplæring, og det er således ikke alle medarbejdere, der kan varetage indsatsen, hvilket ikke fremgår af beskrivelsen i besøgsplanen.

I en anden besøgsplan ses flere henvisninger til sundhedslovsindsatser, hvor der ikke ses sammenhæng til den øvrige journal, fx er beboeren i behandling for svamp, og der er oprettet en handlingsanvisning,

som er handlevejledende beskrevet og opdateret tre måneder før tilsynet, men den medicinske behandling fremgår ikke af medicinlisten. Der ses beskrivelse i besøgsplanen, at beboeren har 'sår bagpå, som skal skyllet med natriumklorid' og efterfølgende henvises til der handlingsanvisning for indsatsen, som ikke er oprettet.

I to journaler stemmer beskrivelsen i handlingsanvisningen for medicinadministration ikke overens med medicinlisten, da der mangler beskrivelser af ikke-dispensérbar medicin.

I et tilfælde mangler der oprettelse af handlingsanvisning på støttestrømper.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater:

I syv ud af otte journaler fremgår der tilfredsstillende opfølgninger på observationsnotaterne, hvor der i den sidste journal mangler at blive beskrevet opfølgning på observation i forhold til tryksår.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at Ingeborggården har arbejdet målrettet med dokumentationen siden sidste tilsyn. Før var det teamlederne, der havde et større ansvar omkring dokumentationen, men nu er ansvaret for borgernes journaler hos kontaktpersonerne, hvilket for medarbejderne er en god løsning. Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes med dokumentationen, herunder at besøgsplanerne altid skal indeholde udførlige beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager. Besøgsplanerne skal opbygges med korte beskrivelser samt indeholde beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, så medarbejderne derved sikrer, at andre kolleger kan udføre plejen på tilsvarende vis. Det er kontaktpersonen, der er ansvarlig for at opstarte og opdatere beboerens journal, hvor den respektive medarbejder ajourfører indholdet, svarende til eget fagområde.

Der er løbende fokus på at sikre, at beboernes funktionsevnetilstande altid fremstår ajourførte og opdaterede, hvor indholdet skal stemme overens med beboernes aktuelle tilstand. Under de generelle oplysninger har medarbejderne fokus på at beskrive beboernes egne ressourcer, motivation, vaner og mestring, herunder redegøres der for vigtigheden af at få udfyldt livshistorien.

Når medarbejderne skal varetage de opgaveoverdragede sundhedslovsydelser, sikrer medarbejderne, at de er oplært til at kunne varetage den konkrete opgave, herunder at de er blevet oplært i opgaven hos den enkelte beboer. Når opgaven skal udføres, orienterer medarbejderne sig altid i handlingsanvisningen for ydelsen.

Der noteres observationer eller ændringer i beboernes observationsnotater, hvor medarbejderne tilmed kan overlevere en opgave eller en observation til en anden kollega. Observationsnotaterne læses af medarbejderne hver morgen ifm. deres morgenmøde, hvor de overleverede opgaver noteres og behandles.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der ved gennemgangen af dokumentationen forekommer forbedringsmuligheder på flere områder, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats, herunder mangler i borgernes besøgsplaner, funktionsevnetilstande, de generelle oplysninger, i handlingsanvisningerne på opgaveoverdragede sundhedslovsydelser samt opfølgning på afvigelser i en beboers tilstand.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne, på trods af de konstaterede mangler i dokumentationen, kan redegøre for de generelle dokumentationskrav.

3.3 Personlig pleje

OBSERVATION

Tilsynet interviewer otte 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. To beboere har kognitive funktionsnedsættelser, og kan delvist besvare

tilsynets spørgsmål. Tilsynet observerer, at beboerne er velfriserede, har rene negle, og at deres tøj sidder rigtigt.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at de generelt modtager den hjælp til personlig pleje, som de har behov for, og beboerne oplever, at kvaliteten heraf er tilfredsstillende. Beboerne fremhæver, at det særligt gør sig gældende, når hjælpen leveres af kendte og faste medarbejdere. Beboerne italesætter, at de deres dagligdag oplever en høj grad af medinddragelse og selvbestemmelse. Beboerne italesætter, at de oplever trykthed i hverdagen, da medarbejderne opleves nærværende. Flere beboere italesætter dog oplevelsen af, at hjælpen leveres af mange forskellige medarbejdere, men at medarbejderne har kendskab til, hvilken hjælp beboerne skal have. En beboer oplever, at vikarer og afløsere ikke altid lytter til beboerens ønsker og vaner. Beboeren vil gerne lejres på en bestemt måde under den personlige pleje, da beboeren ellers oplever smerteforværing, og beboeren beskriver, at det ikke er altid, at vikarer og afløsere vil imødekomme beboerens ønske, hvilket beboeren ikke er tilfreds med. Tilsynet bemærker, at lejringen under den personlige pleje ikke er beskrevet i besøgsplanen.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvorledes hjælpen til den personlige pleje tilrettelægges ud fra beskrivelserne i besøgsplanen samt beboernes ønsker på dagen. Medarbejderne beskriver, at de lægger stor vægt på et godt relationsarbejde, da flere beboere har kognitive udfordringer. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet grundlæggende arbejder ud fra beboernes ønsker og behov samt den personcentrerede tilgang i plejen.

Medarbejderne italesætter, at hjælpen til personlig pleje udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne gives mulighed for at gøre det, de selv magter.

Medarbejderne beskriver, at beboerne fordeles om morgenen, og at alle faste medarbejdere kender alle beboerne. I fordelingen af beboerne tages der højde for kompleksitet og medarbejdernes kompetencer.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring, og de nævner blandt andet, at der hver dag afholdes tavlemøder i alle afdelinger, hvor ændringer i beboernes tilstand drøftes, og ved behov for en større drøftelse vedrørende en beboer planlægges en beboerkonference med tværfaglig deltagelse.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. På trods af beboernes kognitive udfordringer er det tilsynets vurdering, at de interviewede beboere giver udtryk for deres generelle 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. En beboer oplever, at vikarer og afløsere ikke altid er lyttende over for beboerens ønsker og behov.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på fagligt reflekteret vis kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

OBSERVATION

Beboernes boliger fremstår rengjorte, hvilket også er tilfældet for beboernes hjælpemidler.

BEBOERINTERVIEW

Alle otte beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til praktisk støtte, herunder hjælpen til rengøring. En beboer fortæller, at beboeren selv tørre støv af, hvilket beboeren er yderst tilfreds med.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver deres rolle og ansvar i forhold til renholdelse og oprydning i boligerne, samt hvorledes beboerne inddrages, når det er muligt. Beboerne inddrages fx i oprydning, håndtering af vasketøj, tømning af skrald og let aftørring af støv.

I arbejdet med forebyggelse af smittespredning beskriver medarbejderne, hvorledes de anvender værnemidler, remedier og instrukser. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmet har en vogn med diverse værnemidler og remedier klar til anvendelse, hvis det bliver aktuelt. Medarbejderne føler sig godt klædt på til at håndtere opgaverne i forbindelse med forebyggelse af smittespredning, og de oplever, at de har de nødvendige redskaber hertil.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at kvaliteten af hjælpen til rengøring er tilfredsstillende.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte, hvor det ligeledes er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

3.5 Mad og måltider

OBSERVATION

Der observeres kort et frokostmåltid i en afdeling på Ingeborggården.

Fællesspisestuen har tre bordgrupper, hvor der sidder flere beboere ved alle bordene. Flere medarbejdere har sat sig ved bordene i nærheden af beboere, der har behov for støtte til måltidet. Da maden ankommer i en vogn fra køkkenet, ifører to medarbejdere sig røde forklæder, og begynder at anrette den varme mad på mindre fade og i skåle. De to medarbejdere serverer fadene og skålene, og beboerne tager maden, og er fælles om at dele fadene rundt. Der står kander på bordene med saft og vand, som beboerne forsyner sig fra. En medarbejder kommer rundt med en medicinvogn, og udleverer diskret medicin til de beboere, der skal have middagsmedicin. Da fade og skåle er serveret på bordene i fællesstuen, fordeles bakker til de beboere, der har valgt at spise i egen bolig af medarbejderne med forklæder. Medarbejdere, der sidder med ved bordet, indtager et lille måltid sammen med beboerne, hvor de sikrer samtale, og der stilles spørgsmål om hverdagsemner og aktiviteter. Stemningen er hjemlig og rolig, og flere beboere deltager aktivt i samtalerne.

Da måltidet er afsluttet, fremtages feedbackkort, og beboerne vurderer, hvor mange kokkehuer dagens menu skal have. Flere beboere giver menuen topkarakter, mens beboerne ved tilsynets bord kun mener, at dagens menu er af nogenlunde kvalitet, idet hakkebøffen var tør. Beboerne er dog enige om, at tilbehør og sovs var tilfredsstillende, og den fælles vurdering nedskrives og afleveres til personalet. Medarbejderne med forklæder samler brugt service sammen, og klargør til desserten. Medarbejderne,

der håndterer madvarer og brugt service, anvender handsker og udfører korrekt handskeskift og håndhygiejne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne beskriver stor tilfredshed med madens smag, variation og tilberedning. 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 og mulighed for hyggeligt socialt samvær under måltiderne. Dertil fortæller beboerne, at de oplever at have indflydelse på maden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at Ingeborggården har arbejdet målrettet med at implementere en ny mad- og måltidspolitik. Medarbejderne fortæller, at den nye politik blandt andet indeholder beskrivelse af medarbejdernes faglige observationer under måltidet, fx synkebesvær. Medarbejderne fortæller, at den nye implementering har styrket deres faglige sprog samt beboernes ernæring og måltidet.

Medarbejderne redegør for, hvordan de tilrettelægger måltiderne. Medarbejderne fortæller, at medarbejderne sidder med ved måltiderne. I alle afdelinger fordeles rollerne ved måltidet om morgenen. Der er fokus på at skabe rolige og hjemlige måltider. Medarbejderne beskriver, at maden vurderes hver dag af beboerne, og at tilbagemeldingerne sendes retur til køkkenet.

Medarbejderne beskriver, at beboerne spørges ind til, hvad de ønsker at spise, samt hvilken mængde de ønsker at få serveret. Der beskrives gode muligheder for at tilbyde beboerne mellemmåltider i løbet af dagen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorerne i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering i det observerede frokostmåltid, hvor der tages udgangspunkt i principperne for 'Det gode måltid'. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med madens kvalitet, smag og variation. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne på en fagligt reflekteret måde kan redegøre for principperne bag '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, som de møder. Tilsynet observerer, hvordan medarbejderne tilpasser kommunikationen til beboerne, og demonstrerer herved stort kendskab til den enkelte beboer. Medarbejderne færdes roligt på fællesarealerne og i spisestuerne, og de signalerer tid til alle beboere.

BEBOERINTERVIEW

Syv ud af otte beboere beskriver, at de har en god kontakt og kommunikation med medarbejderne, der altid opleves søde og høflige. En beboer siger f.eks.; '*Omgangstonen er god, her er en hyggelige stemning. Der bliver talt pænt til alle*'. 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. En beboer har flere gange oplevet konflikter med vikarer og afløsere omkring beboerens pleje, som har udviklet til råben og skæld ud fra medarbejdernes side, hvilket beboeren ikke er tilfreds med.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at tage udgangspunkt i den enkelte beboers personlighed og væremåde for derved at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover møder de altid beboerne med respekt, empati, venlighed og ligeværdighed. I kommunikationen til de demente beboere

fortæller de om et fokus på at anvende korte og præcise sætninger samt på ikke at give beboeren for mange valg i situationen. Der tages yderligere udgangspunkt i beboerens vaner og behov for derved at anvende den personcentrerede tilgang.

Medarbejderne oplever en god og konstruktiv kommunikation med de pårørende, og hvis en pårørende tilkendegiver utilfredshed, så vil medarbejderne henvise til afdelingslederen. Medarbejderne fortæller, at de er meget opmærksomme på de pårørendes behov samt på at betragte aktuelle hændelser ud fra et pårørendeperspektiv.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorer i høj grad er opfyldte.

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

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Dog vurderer tilsynet, at en beboer flere gange har oplevet en u hensigtsmæssig kommunikation fra vikarer og afløsere. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd.

3.7 Aktiviteter og træning

OBSERVATION

Observation af stolegymnastik i Nimbusparken. Stolegymnastikken foregår i forhallen til plejehjemmet, og forstyrres lidt af gennemgang fra madudbringning og gæster, der går forbi. Beboerne er placerede i en rundkreds på stole, og der er ca. ti beboere til stede. Fysioterapeuten, der står for gymnastikken, er engageret, og medinddrager beboerne ved at benytte deres fornavn og rose og anerkende deres indsats. Fysioterapeuten forklarer om øvelserne ved at inddrage hverdagsaktiviteter, såsom påklædning og faldforebyggelse, og fysioterapeuten forklarer fx, at en øvelse styrker arm og skulder, og derved øges mobilitet og styrke ved påklædning. Fysioterapeuten forklarer ligeledes mængden af ben øvelser, der er med til at styrke muskulaturen, så balanceevnen øges. Beboerne deltager særdeles aktivt, og flere beboere tæller med, når der er nedtælling ved en hård fysisk øvelse. En beboer skal på toilettet, hvilket hurtigt klares, idet der er et toilet tæt på forhallen. Beboerne fortsætter gymnastikken, og der er smil og en god stemning.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne er bekendte med plejehjemmets 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 fortæller, at beboeren har trænet sammen med plejehjemmets ergoterapeut to gange om ugen i en længere periode, hvilket har resulteret i, at beboeren nu kan anvende Sara Stedy i stedet for at blive liftet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver plejehjemmets aktivitetstilbud, og medarbejderne beskriver i den forbindelse oplevelsen af, at der på plejehjemmet sikres gode og varierede tilbud. Medarbejderne motiverer og støtter beboerne til deltagelse, og det er medarbejdernes erfaring, at mange beboere oplever stor glæde ved deltagelse i de mange aktiviteter. Plejehjemmets aktivitetsmedarbejdere har ansvaret for planlægning og koordinering af aktiviteterne. Der er fornyeligt ansat en ny aktivitetsmedarbejder, der næsten er i mål med at aflægge hver enkelt beboer besøg og drøfte, hvorledes beboeren trives på plejehjemmet, samt hvad beboeren godt kunne tænke sig af aktiviteter. Medarbejderne fortæller, at dette nye tiltag er særdeles vellykket, og at beboerne hurtigt har knyttet en relation til aktivitetsmedarbejderen.

I tilbuddet om træning er der fokus på, at tilbuddene også har et rehabiliterende sigte, fx gennem tilbud om stolegymnastik og gåture.

Medarbejderne fortæller, at plejehjemmets fysioterapeut har mange individuelle træningsforløb med beboerne, og at medarbejderne støtter op om træningen i den daglige pleje.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, på baggrund af aktivitetsplanen, at der er et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvor beboerne har mulighed for at deltage i forskellige aktivitets- og træningstilbud.

Beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, som de kan vælge efter interesse og formåen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for plejehjemmets aktivitets- og træningstilbud, og at de udviser forståelse for betydningen af et aktivt hverdagsliv i relation til beboernes livskvalitet.

3.8 Interview med pårørende

Interview med seks pårørende over telefon, som forudgående er kontaktet af leder, og er udpeget af BDO. Fire pårørende fra Ingeborggården og to fra Nimbusparken.

Alle seks pårørende udtrykker en følelse af at være velkommen, når de besøger deres nære på plejehjemmet. De oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende, og flere pårørende nævner, at medarbejderne kender dem godt. De pårørende oplever et velfungerende samarbejde med medarbejderne, fx beskriver en pårørende at have samarbejdet med medarbejderne om overvejelser i at fortælle deres nære om et dødsfald i familien. Den pårørende følte sig godt vejledt af medarbejderne, og beskriver, at det er trygt, at medarbejderne støtter deres nære, når savnet melder sig. En anden pårørende beskriver ligeledes samarbejdet som velfungerende, og oplever, at medarbejderne udviser stor respekt i kommunikationen, når den pårørende er til stede på plejehjemmet ved altid at henvende sig både til den pårørende og dennes nære, når de er sammen i boligen. Alle pårørende nævner, at de bliver kontaktet, når deres nære har helbredsmæssige udfordringer, eller når der er behov for praktiske handlinger til deres nære, hvilket de pårørende oplever som særdeles betryggende. To pårørende fortæller, at de ville ønske, at medarbejderne ligeledes kontaktede de pårørende med mere trivselorienterede emner, men begge pårørende er vidende om, at dette ønske er svært at efterkomme i en travl hverdag. Begge pårørende nævner dog ligeledes, at når de kommer på besøg, er medarbejderne gode til at fortælle om deres næres hverdag og trivsel.

De pårørende er enige om, at deres nære får den pleje, de har brug for, og at de trives, og har det godt på plejehjemmet. En pårørende beskriver fx, at dennes nære altid er velsoigneret og veltilpas, når den pårørende kommer på besøg på plejehjemmet, hvilket den pårørende sætter stor pris på.

De to interviewede pårørende fra Nimbusparken beskriver, at de er bekymrede og usikre vedrørende beslutningen om den forestående flytning og eventuelle lukning af Nimbusparken. Ledelsen fortæller i forbindelse med tilbagemeldingen på tilsynsdagen, at der er planlagt et beboer-pårørendemøde på tilsynsdagen, og at netop information om Nimbusparken er på dagsordenen.

Tilsynets vurdering - 5

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

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

3.9 Kompetencer og udvikling

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen fortæller, at plejehjemmet, grundet flere beboere med komplekse udfordringer med deres demenssygdom, har fokus på at øge medarbejdernes viden og kompetencer, blandt andet ved at søge vejledning hos Frederiksberg Kommunes demenskonsulenter. Plejehjemmet har ligeledes tilbud om supervision til medarbejderne, hvor faglige problemstillinger kan blive vendt.

Ledelsen fortæller, at sygefraværet ligger lidt under niveau i forhold til de andre centre i kommunen, men at ledelsen kontinuerligt arbejder på at nedbringe sygefraværet. Ledelsen beskriver, at der gudske lov er god søgning til de ledige stillinger, blandt andet via interne ansøgere, mens der på Nimbusparken er fuldt besat i alle stillinger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de oplever en sammenhæng mellem deres faglige kompetencer og beboernes behov for behandling, eksempelvis fordeles arbejdsopgaverne med udgangspunkt i overvejelser omkring kompleksitet og kontinuitet. Der fortælles om en stor tilfredsstillelse med kontaktpersonsordningen, hvor beboere og medarbejdere bliver matchet med udgangspunkt i faglige og relationelle overvejelser.

Medarbejderne fortæller, at afdelingernes fællesmøder kl. 11 er udbytterige, og at der forekommer en del sparring, som udvikler medarbejdernes kompetencer. Det er medarbejdernes oplevelse, at ledelsen altid optræder lydhøre over for medarbejdernes ønsker.

Medarbejderne fortæller, at instrukser og vejledninger kan fremsøges på VAR-portalen samt S-drevet. Medarbejderne beskriver, hvornår der skal indberettes en utilsigtet hændelse, samt hvorledes der indberettes.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen oplever at have de rette kompetencer til rådighed for at kunne løse opgaverne på plejehjemmet. Dertil, at der er 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.

3.10 Tværfagligt samarbejde

3.10.1 Data

INTERVIEW MED LEDER:

Ledelsen fortæller, at der arbejdes med det tværfaglige samarbejde, blandt andet til de daglige tavlemøder, der foregår i alle afdelinger om formiddagen. Der er stadig behov for at arbejde med ensretning af tavlemøderne i afdelingerne, og ledelsen fortæller, at arbejdsgangen for tavlemøderne løbende bliver italesat, så der er konsensus med indholdet på møderne.

Ud over tavlemøderne, fortæller ledelsen, at der hver morgen er koordineringsmøder i afdelingerne, så rette medarbejders kompetencer bliver fordelt, alt efter beboernes behov.

Ledelsen fortæller yderligere, at der lægges vægt på et veltilrettelagt introduktionsprogram til alle nye medarbejdere, hvor ledelsen blandt andet informerer om tiltagene på plejehjemmet, såsom fx måltidsinstruksen og at italesætte ledelsens forventninger til professionel kommunikation og adfærd.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver et tilfredsstillende tværfagligt samarbejde, hvor de eksempelvis samarbejder med plejehjemmets sygeplejersker, fysioterapeut og ergoterapeut, der også deltager i tavlemøderne i afdelingerne. Medarbejderne fortæller, at der arrangeres beboerkonference efter behov.

Herudover samarbejder medarbejderne med plejehjemslægen, og der kan tilmed rekvireres tværfaglig assistance fra Frederiksberg Kommunes eksterne konsulenter, eksempelvis demenskoordinatoren. Kontakten til de tværfaglige samarbejdspartnere kan formidles over telefonen, hvor medarbejderne også anvender Cura til at beskrive og overdrage en faglig opgave.

Medarbejderne deler deres observationer og deres viden ifm. deres morgenmøder og på deres triageringsmøder, hvor de tilmed kan efterspørge faglig sparring.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne, samt at der er etableret en systematisk mødekultur, som sikrer, at det tværfaglige samarbejde forløber tilfredsstillende. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for den tværfaglige arbejdsindsats, herunder at medarbejderne i meget høj grad oplever, at samarbejdspartnerne er tilgængelige.

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 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer 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.