



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Sirius

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
December 2024

Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om plejecentret.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejehjemmet

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Sirius, Grønlands Torv 17, 9210 Aalborg SØ

Leder: Charlotte Andersen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere, visiterede til plejeboliger

Antal boliger: 72 boliger, hvoraf de 10 er tilegnet sindslidende borgere > 55 år, og en afdeling primært er tilegnet døve borgere.

Dato for tilsynsbesøg: Den 4. december 2024, kl. 08.30 - 13.30

Deltagere i interviews:

Leder og to assisterende ledere, fire medarbejdere, tre borgere og to pårørende.

Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges i samarbejde med en af plejehjemmets to assisterende ledere, som sammen med leder udgør ledelsen. Leder og den anden assisterende leder tilstøder tilsynet efter kort tid, og ledelsen redegør for igangværende udviklingsområder på plejehjemmet. Leder oplyser at være udlånt til Birkebo Plejecenter indtil april 2025. Leder varetager stadig udvalgte opgaver på Sirius, ligesom leder har fremmøde på plejehjemmet ved behov.

Ledelsen oplyser om et længerevarende forløb med Affectum vedrørende udvikling af en stærkere samarbejdskultur, som netop er afsluttet. Ifølge ledelsen har forløbet bidraget til skabelsen af et fælles plejehjem på tværs af afdelingerne, og ledelsen oplever medarbejdere, der er i højere grad end tidligere, hjælper hinanden på tværs, ligesom mange medarbejdere har tilkendegivet at have gennemgået en personlig udvikling i forløbet.

Af øvrige fokusområde oplyser ledelsen om kompetenceudvikling af medarbejderne, herunder etablering af fast struktur for undervisning, som medarbejderne har været inddragede i. Der er planlagt faglige emner til undervisning for hele 2025, bl.a. forråelse og borgere med psykiatriske diagnoser. Medarbejderne har været inddraget i overvejelserne om de faglige emner.

Medarbejdergruppen beskrives som stabil, og mange medarbejdere har høj anciennitet. Ledelsen oplyser om et større generationsskifte, hvor flere medarbejdere er gået på pension, hvilket har betydet ansættelse af nye medarbejdere. Sygefraværet er lavt, og aktuelt er en medarbejder langtidssygemeldt, grundet fysiske skavanker. Ingen stillinger er vakante, men ledelsen oplyser, at grundet overskud i økonomien, er en stilling i opslag, hvor der søges en social- og sundhedsassistent. Rekruttering er ikke en udfordring, og ledelsen beskriver ofte at måtte sige farvel til dygtige og kvalificerede elever efter endt uddannelse, grundet manglende vakance.

Slutteligt oplyser ledelsen, at plejehjemmet ingen klager har modtaget, men at enkelte bekymringshenvendelser fra pårørende er håndteret med løbende dialog.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser om arbejdet med den handlingsplan, som blev udarbejdet i forlængelse af sidste års tilsyn og anbefalinger. Især fremhæves arbejdet med at opdatere dokumentationen med fokus på fyldestgørende besøgsplaner og sygeplejefaglige udredninger i samarbejde med sygeplejen.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Sirius. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Sirius efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er et velfungerende plejehjem, hvor engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Det er tilsynets vurdering, at ledelse og medarbejdere har fokus på at tilbyde borgerne meningsfulde aktiviteter, og at der er stor ledelsesmæssig opmærksomhed på, at tilrettelæggelsen af hverdagslivet sker på borgernes præmisser. Pleje og omsorg leveres med en god borgeroplevelse kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer dog samtidig, at der er behov for en øget ledelsesmæssig bevågenhed på rammerne omkring borgerforløb med høj kompleksitet med henblik på at imødekomme borgernes behov for specialiseret pleje og støtte, herunder et øget fokus på medarbejdernes kompetencer ift. opgaveløsningen.

I relation til årets fokusområde *Den gode indflytning*, er plejehjemmet kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på, at borgere og pårørende oplever tryk omkring indflytningen på plejehjemmet, hvilket understøttes af indflytningssamtaler, udlevering af skriftligt velkomstmateriale samt nysgerrighed og imødekommenhed overfor borgernes ønsker til hjælpen.

Tilsynet har givet anledning til i alt fem anbefalinger, hvoraf tre relaterer sig til temaet *Målgrupper, metoder og resultater* og to anbefalinger er rettet imod temaet *Kompetencer*. Tilsynet vurderer, at det vil kræve en målrettet indsats fra daglig ledelse, overordnet ledelse og medarbejderne at udbedre manglerne.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

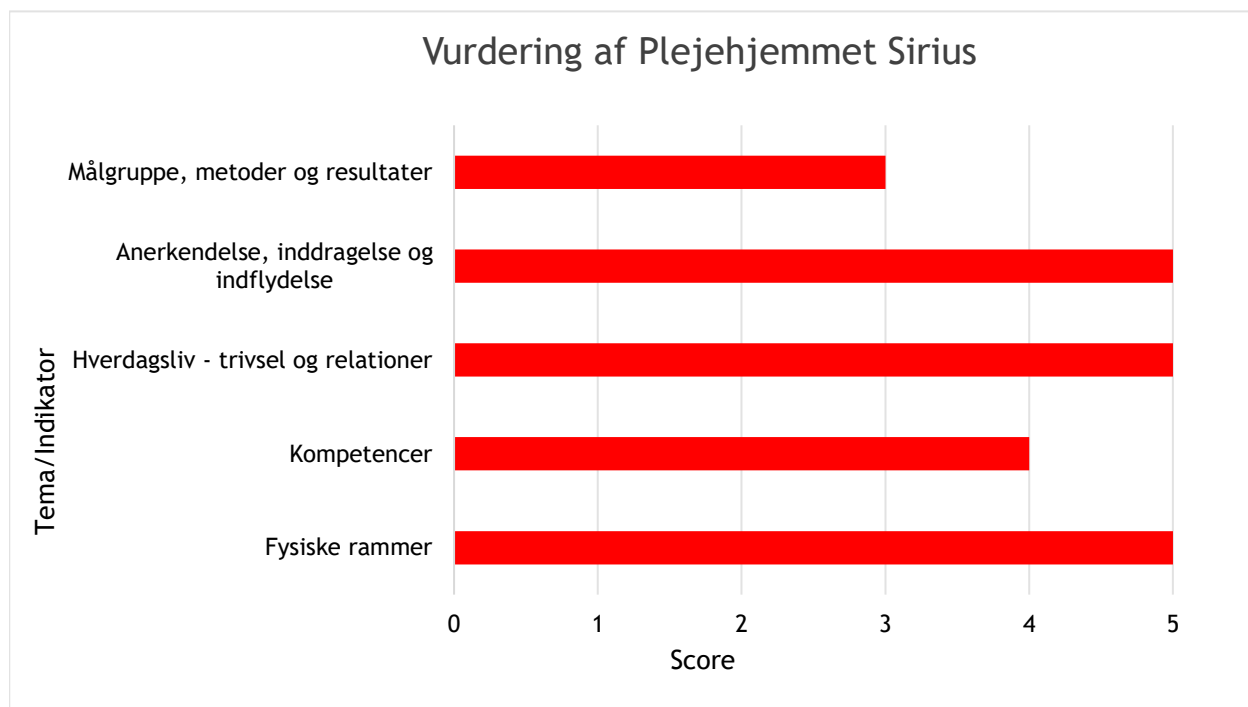
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplanen hos en konkret borger med beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange i relation til adfærdsændringer og udadreagerende adfærd hos borgeren.
2. Tilsynet anbefaler ledelsen, med inddragelse af den overordnede ledelse, en fortsat og øget opmærksomhed på manglende trivsel hos en konkret borger, herunder overvejelser og mulige forbedringstiltag i relation til det pleje- og omsorgstilbud, borgeren modtager i de aktuelle rammer. Endvidere anbefaler tilsynet fortsat afklaring af, om borgeren er visiteret korrekt ift. borgerens komplekse behov for støtte.
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at personhenførbare oplysninger konsekvent skærmes for uvedkommende.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen genetablerer fastlagte teammøder mhp. at understøtte kvalitet og struktur i de faglige drøftelser.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en fortsat øget opmærksomhed på at understøtte og sikre, at medarbejderne er klædt på med rette kompetencer og ressourcer i relation til konkrete borgerforløb med høj kompleksitet og følelsesmæssige krav.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 3

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i middel grad lever op til indikatorerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med den pleje, de modtager, og måden den udføres på af omsorgsfulde medarbejdere med et godt kendskab til opgaverne hos borgerne.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg. Medarbejderne er fast tilknyttet en afdeling, hvilket giver medarbejderne et godt kendskab til borgerne. Medarbejderne supplerer, at de gensidigt afløser på bestemte afdelinger, hvorved kontinuiteten understøttes ved medarbejders fravær. Medarbejderne redegør for det daglige fælles morgenindmøde. Hr formidler ledelsen relevant information til medarbejderne, og dagens opgaver i de enkelte afdelinger fordeles med afsæt i kompetencer og relationer. I afdelingen, målrettet borgere med psykiske lidelser, er planlægningen præget af fleksibilitet, hvor borgernes ofte vekslende døgnrytme og dagsform er bestemmende for dagens forløb. Ved ændringer i en borgers tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, som vurderer behovet for videre handling, herunder kontakt til hjemmesygepleje eller læge. På ugentlige triagemøder, med deltagelse af hjemmesygeplejen, følges op på observerede ændringer og iværksatte faglige indsatser. Dertil oplyser medarbejderne, at helhedsorienterede drøftelser vedrørende komplekse borgerforløb finder sted på fastlagte borgerkonferencer, hvor medarbejdere fra flere afdelinger bidrager med perspektiver, og hvor demenskonsulent ligeledes er deltagende.

Den helhedsorienterede indsats i forhold til borgerne understøttes via et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartner, herunder gerontopsykiatrien, specialpsykolog, hjemmeplejen samt plejehjemslægen, som kommer på ugentlige besøg.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes. Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de bl.a. via motivation og delvis kompenserende hjælp understøtter inddragelsen af borgernes egne ressourcer i den daglige pleje med blik for borgernes dagsform.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med pædagogiske tilgange som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, herunder relationsdannelse, personskift og sekvenspleje. Plejehjemmet efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt, hvilket, ifølge medarbejderne, ikke har været tilfældet gennem længere tid. Medarbejderne tilføjer, at ledelsen altid inddrages i situationer, hvor magtanvendelse vurderes nødvendigt som en sidste udvej.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes, og medarbejderne beskriver en klar rolle- og ansvarsfordeling i relation til at sikre opdaterede borgerjournaler. Medarbejderne oplever god fortrolighed ift. at anvende Cura, og de oplyser, at plejehjemmets tre superbrugere tilbyder sparring og sidemandsoplæring vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen fremstår for to borgere opdateret, fyldestgørende og handlevejledende og med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Dokumentationen for den tredje borger fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende udfyldt dog med enkelte mangler, herunder savnes der i besøgsplanen beskrivelse af medarbejdernes faglige tilgange i relation til adfærdsændringer og udadreagerende adfærd hos borgeren, hvilket dog kan fremfindes i en helbredstilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

Tilsynet bemærker ved gennemgang af en borgerjournal beskrivelser, der indikerer, at borgeren, som har komplekse psykiske problemstillinger, ikke trives. Dette på trods af medarbejdernes faglige tiltag, som er velbeskrevne og relevant fulgt op. Det har ikke

været muligt for tilsynet at tale med borgeren, men både ledelse og medarbejdere oplyser, at medarbejderne i stigende grad oplever ikke at kunne imødekomme borgernes komplekse behov for psykisk pleje og støtte, trods regelmæssig supervision af specialpsykolog og tæt opfølgning af ledelsen. Ledelsen redegør desuden for, at der pt. pågår en tæt dialog med myndighed med henblik på at kunne tilbyde borgeren rette hjælp, herunder om borgeren er visiteret til rette tilbud. Manglende mulighed for at tilbyde borgeren rette pleje og omsorg indgår i den samlede vurdering.

Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger i to af plejehjemmets afdelinger i form af medarbejdernes arbejdssedler med oplysninger om plejeopgaver hos borgerne, der er frit tilgængelige for uvedkommende. Observationerne er formidlet til ledelsen ved afrunding.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever, at de bliver hørt, respekterede og anerkendt, og de beskriver, at de har indflydelse på deres hverdag, både ift. døgnrytme og aktiviteter. En borger tilkendegiver en ligeværdig og respektfuld omgangstone fra medarbejderne, som er præget af humor og kærlige drillerier. En anden borger beskriver medarbejderne som meget tålmodige, hvilket borgeren sætter stor pris på, særligt på dage, hvor borgeren har brug for ekstra støtte. Ingen af de adspurgte borgere erindrer at have haft samtaler med medarbejderne omkring ønsker til livets afslutning.

To pårørende tilkendegiver et velfungerende samarbejde, og de oplever stor tryghed ved, at medarbejderne altid møder deres kære med en anerkendende og omsorgsfuld kommunikation.

Medarbejderne redegør for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen ved kontinuerligt at spørge ind til borgernes ønsker, vaner og behov, samt at respektere deres til- og fravalg. Tilgangene til borgerne tilpasses individuelt, og kan variere fra dag til dag, afhængig af borgernes fysiske og kognitive formåen, som medarbejderne er meget opmærksomme på. Medarbejderne redegør for, at den individuelle kommunikation og tilgang til borgerne ofte tager udgangspunkt i borgerens livshistorie eller de pårørendes viden og informationer om borgeren. Borgerne mødes med respekt og nærvær og en anerkendende tilgang. Pårørendesamarbejdet vægtes ligeledes, og medarbejderne beskriver stor opmærksomhed på at udvise en imødekommende og åben tilgang med stort fokus på en dialog og løbende forventningsafstemning vedrørende samarbejdet.

Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende omgangstone på plejehjemmet, hvor atmosfæren og samspillet mellem medarbejdere, ledelse, borgere og pårørende er præget af en omsorgsfuld og familiær stemning. Dette afspejles bl.a. i forbindelse med musikterapeutens besøg i en afdeling, hvor medarbejderne inddrager borgernes ønsker til sangvalg, og optræder diskret konfliktnedtrappende, da to borgere har en indbyrdes konflikt.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne er meget tilfredse med udbuddet af daglige aktiviteter, hvor medarbejderne dagligt inviterer til deltagelse. Borgerne beskriver et godt fællesskab på stedet, og flere borgere oplever gode nye bekendtskaber og positivt samvær med bofæller, bl.a. i forbindelse med aktiviteter. To borgere fremhæver især musikarrangementerne som gode og meningsfulde aktiviteter. En tredje borger værdsætter ophold i egen bolig, hvor en stor del af tiden går med strik og hækling.

Pårørende oplever, at plejehjemmets tilbud svarer til deres kæres behov for fællesskab og aktiviteter. Pårørende anerkender medarbejderne for at motivere deres kære til deltagelse under hensyntagen til familiemedlemmets interesser, overskud og kognitive formåen.

Ledelse og medarbejdere redegør for organiseringen af aktiviteterne på plejehjemmet, som bl.a. varetages af aktivitetsmedarbejderen og frivillige, der tilbyder et bredt udvalg af aktiviteter, herunder gymnastik, banko, cykelture samt større busudflugter. For borgere, der ikke profiterer af større fællesskaber, og som har behov for begrænset stimuli, tilbyder medarbejderne en-til-en tid, gåture, en kaffetår i borgerens bolig eller småsystemer i køkkenet.

Medarbejderne redegør for fokus på borgere, der vil profitere af træning efter SEL § 86, og de er bekendte med muligheden for, at borgerne kan modtage træning af fysioterapeuter udefra.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som opleves som hyggelige og med gode samtaler og samvær med bofæller og medarbejdere.

Medarbejderne redegør for fokus på at skabe gode rammer om måltiderne gennem tilstedeværelse, hvor de guider og understøtter de borgere, der har brug for hjælp. Medarbejderne redegør desuden for faglige observationer i relation til måltiderne, hvor borgernes ernæringsindtag, ressourcer og sociale adfærd og samspil følges. Medarbejderne oplyser om et stort rehabiliterende fokus ifm. måltiderne, hvortil "juice- og vandboks" er opsat i køkkenet, så borgerne selv kan hente drikkevarer, ligesom maden er anrettet som buffet i køkkenet mhp., at borgerne selv kan betjene sig. Ifølge medarbejderne har borgerne taget godt imod initiativet, og de oplever generelt borgere, der indtager større mængder af væske, ligesom borgerne i højere grad end tidligere har indbyrdes samspil, og hjælper hinanden under måltiderne.

Tilsynet observerer et aktivt og indbydende miljø, hvor borgerne i flere afdelinger via buffeten selv vælger, hvad de ønsker at spise. I andre afdelinger observerer tilsynet borgere og medarbejdere, der sidder sammen omkring frokostbordet, og har hyggelige og rolige dialoger om stort og småt.

2.4.4 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen vurderer, at medarbejdergruppen, som tæller 70 faste medarbejdere, med en næsten ligelig fordeling mellem social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, et større antal elever samt et fasttilknyttet korps af studiejobbere, samlet set rummer de fornødne kompetencer ift. plejehjemmets målgrupper. Dog tilkendegiver ledelsen, at konkrete komplekse borgerforløb aktuelt udfordrer medarbejderne i en af husets afdelinger. Her understøtter en specialpsykolog medarbejderne med fastlagt supervision, vej-

ledning og sparring. Specialpsykologen kan derudover tilkaldes ad hoc. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og med kompetenceudvikling med afsæt i et årshjul, hvor undervisning og faglig mødeaktivitet er struktureret og planlagt i god tid. Plejehjemslægen tilbyder fastlagt undervisning til assistenter, og derudover tilbydes medarbejderne løbende praksisnær undervisning, senest ved kontinenssygeplejersken. Undervisning vedrørende psykiatriske lidelser ved en psykiatrikonsulent samt oplæg vedrørende forråelse er, ifølge ledelsen, planlagt til afvikling i det kommende forår. Medarbejderne tilbydes derudover løbende kurser, bl.a. forflytningskurser samt demenskurser.

Ledelsen har fortsat oplevelsen af en god effekt af det gennemførte Affectum-forløb, og de oplever en generel god trivsel og et velfungerende internt samarbejde blandt medarbejderne på tværs af afdelinger.

Medarbejderne oplever gode muligheder for at udvikle deres kompetencer via løbende kursusdeltagelse. Medarbejderne har i det forløbne år deltaget i kurser vedrørende bl.a. forflytning og demens. Medarbejderne oplever desuden de faglige drøftelser i forbindelse med de faglige mødefora som fagligt udviklende. Medarbejderne oplyser, at team-møder, som tidligere var ledelsesdrevne, i den senere tid ikke er blevet afviklede med fast kadence efter, at planlægning og strukturering af møderne er udlagt som et fælles ansvar blandt medarbejderne. Medarbejderudsagn er drøftet med ledelsen, der oplyser, at møderne fremadrettet vil blive planlagt af ledelsen og med en fastlagt dagsorden. Medarbejderne oplever gode muligheder for vidensdeling og sparring med hjemmesygeplejen i forbindelse med de ugentlige triagemøder, ligesom hjemmesygeplejen varetager komplekse sundhedsfaglige ydelser, og oplærer medarbejderne i sundhedsydelser i stabile forløb hos borgerne. I tvivlstilfælde inddrages en kollega eller ledelsen, og medarbejderne redegør for anvendelse af VAR-portalens som opslag ved behov for viden om konkrete procedurer.

Derudover tilkendegiver en medarbejder, der er tilknyttet afdelingen målrettet borgere med psykiske lidelser, et godt udbytte af supervision og vejledning ved specialpsykologen. Medarbejderen supplerer dog med, at den store kompleksitet i konkrete borgerforløb alligevel udfordrer, idet medarbejderen oplever tiltagende utilstrækkelighed relateret til forværring i en konkret borgers psykiske lidelse.

Nyansatte medarbejdere introduceres via et struktureret intro-forløb med følgevagter og fastlagt undervisning, herunder Cura og forflytning, samt en intro-mappe som understøtter overblikket over forløbet. Introduktionen følges desuden op af ledelsen med samtaler.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de tilkendegiver stor tilfredshed med deres boliger. De pårørende oplever ligeledes, at plejehjemmets fysiske rammer er hjemlige, og at de understøtter deres kæres muligheder for fællesskab og trivsel.

Leder og medarbejdere kan redegøre for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære. De fælles spise- og opholdsstuer i hver af de seks afdelinger beskrives som samlingspunkter i dagligdagen. Medarbejderne redegør desuden for fokus på, at indretningen i afdelingerne understøtter borgernes trivsel og behov for tryk, genkendelighed og stimuli. Medarbejderne oplyser at have efterspurgt velegnede kontorfaciliteter samt mulighed for at samles. En tidligere dagligstue, som ifølge ledelsen ikke blev benyttet af borgerne, er derfor lavet om til mødelokale, og anvendes nu af medarbejderne til mødeaktiviteter, herunder elevsamtaler og undervisning.

Tilsynet observerer en rolig, velindrettet og hjemlig indretning i alle afdelinger, hvor julepynt og lys præger fællesarealerne. Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Den gode indflytning

Ingen score

Borgerne har oplevet en tryk modtagelse ifm. deres indflytning, og en borger oplyser, at der blev afholdt indflytningssamtale med borgeren og dennes pårørende. Ved samtalen blev borgeren spurgt ind til ønsker og behov, og borgeren oplevede, at ledelsen og medarbejderne har mødt dem med forståelse. To andre borgere erindrer ikke, om der ved deres indflytning blev afholdt indflytningssamtale, men de har oplevet indflytningen som tryk.

De pårørende oplyser, at de har deltaget ved indflytningssamtalen, og de oplever, at familiemedlemmets ønsker og behov, som blev drøftet ved indflytningssamtalen, er blevet imødekommet og fulgt op. Herudover har ledelse og medarbejdere været imødekomende ved pårørendes henvendelser, og en pårørende fremhæver positivt, at både ledelse og medarbejdere er opsøgende og imødekomende i kontakten. En anden pårørende tilkendegiver en velfungerende dialog med medarbejderne i forbindelse med indflytningen, og den pårørende har ikke følt behov for at inddrage ledelsen.

Ledelse og medarbejdere redegør for struktur og praksis ift. indflytning, hvor en lille bog med information om praktiske forhold og plejehjemmets dagligdag udleveres forud for indflytningen. Indflytningssamtale afholdes ca. fire uger efter indflytning med deltagelse af en leder, borgerens kontaktperson eller en medarbejder fra den afdeling, hvor borgeren skal flytte ind, samt borgeren og evt. pårørende, efter borgerens ønske. Indflytningssamtalen følges løbende op af medarbejderne i den første tid, og ledelsen inviterer systematisk til opfølgning efter tre måneder, hvor borgeren og evt. pårørende inviteres til opfølgende samtale. Ledelse og medarbejdere bemærker, at mange borgere og pårørende ikke har behov for, at der afholdes et opfølgende møde.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.