



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Skovbrynet Plejecenter

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
November 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 plejecentret

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Skovbrynet Plejecenter, Roden 8 - 18, 9260 Gistrup

Leder: Bente Svendsen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere, visiterede til plejebolig

Antal boliger: 45 boliger, heraf to boenheder målrettede til borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 30. november 2024, kl. 09.15 - 14.15

Deltagere i interviews:

Leder og assisterende leder, to medarbejdere, fire borgere og to pårørende

Tilsynsførende:

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med en medarbejder. Leder og assisterende leder, der udgør ledelsen på plejecentret, kontaktes, og tilstøder tilsynet efter kort tid. Ledelsen oplyser om et velfungerende plejecenter med en stabil og faglig kompetent medarbejdergruppe, hvor flere medarbejdere har høj anciennitet på plejecentret. Af faglige fokusområder i det forløbne år nævner ledelsen deltagelse i et udviklingsforløb "Attraktive arbejdspladser" via kommunen med fokus på samarbejde og trivsel, bl.a. via implementerede daglige fælles opsamlinger i de enkelte teams samt struktureret supervision. Ledelsen tilkendegiver i den forbindelse positive tilbagemeldinger fra medarbejderne. Derudover fremhæver ledelsen positivt, at medarbejdergruppen har arbejdet med "Hverdagsvenlighed", hvor en gruppe af medarbejdere har gennemgået kommunens undervisningsforløb. Efterfølgende er emnet formidlet på personalemøde, bl.a. via skuespil og dialog-kort, hvilket, ifølge ledelsen, har affødt gode drøftelser og refleksioner i den samlede medarbejdergruppe, som er fortsat efterfølgende i dagligdagen.

At aktuelle udfordringer nævner ledelsen sygefraværet, som aktuelt er højt mod et vanligt middelniveau, grundet årstidsbestemte infektioner. Det generelle sygefravær har ledelsens bevågenhed, og det følges bl.a. op med samtaler, jf. kommunens politik og retningslinjer. En medarbejder har orlov, og en medarbejder er aktuelt langtidssygemeldt. Fraværet dækkes af medarbejdere, ansat i vikariater, og eksterne vikarer, som vanligt anvendes i et meget begrænset omfang, men som pt. gøres brug af på ugentlig basis.

1.2 Opfølgning

Ledelsen oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger vedrørende dokumentationen, hvor assisterende leder har udarbejdet og indført egenkontrolskemaer for opdatering af borgerjournaler for både social- og sundhedsassistenter vedrørende den sundhedsfaglige del, og for social- og sundhedshjælpere vedrørende den socialfaglige dokumentation. Skemaerne har været anvendt i knapt et år, og medarbejderne tilbydes, med afsæt i skemaerne, målrettet sidemandsoplæring ved assisterende leder eller superbruger ift. til de dele af dokumentationen, der opleves udfordrende for den enkelte.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Skovbrynet Plejecenter. 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 Skovbrynet Plejecenter efterlever det politisk fastsatte service-niveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentret er meget velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel for borgerne. Tilsynet vurderer, at der er overensstemmelse mellem ledelsens og medarbejdernes fokus på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Tilsynet vurderer samtidigt et behov for en øget opmærksomhed på borgernes valgmuligheder i relation til kostvalg, ligesom borgerudsagn, relateret til tilberedningen af den varme mad, har affødt anbefalinger.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en god borgeroplevelse og faglig kvalitet, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan pleje og støtte leveres med et rehabiliterende sigte. Borgerudsagn vedrørende tilrettelæggelsen af hjælpen samt medarbejderne adfærd har dog givet anledning til anbefalinger.

I relation til årets tema *"Den gode indflytning"* er plejecentret kendetegnet ved en stor opmærksomhed fra ledelse og medarbejdere på, at borgere og pårørende oplever en tryk og velforberedt indflytning, som understøttes med flere samtaler om indflytningen. Ledelsen og medarbejderne har nysgerrighed vedrørende borgernes ønsker, vaner og behov, som ligeledes følges op systematisk af ledelse og medarbejdere.

Tilsynet har givet anledning til i alt fire anbefalinger, som er rettede mod temaerne *Målgrupper, metoder og resultater, Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*, samt *Hverdagsliv, trivsel og relationer*. Tilsynet vurderer, at manglerne vil kunne udbedres ved en målrettet indsats fra ledelse og medarbejdere.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

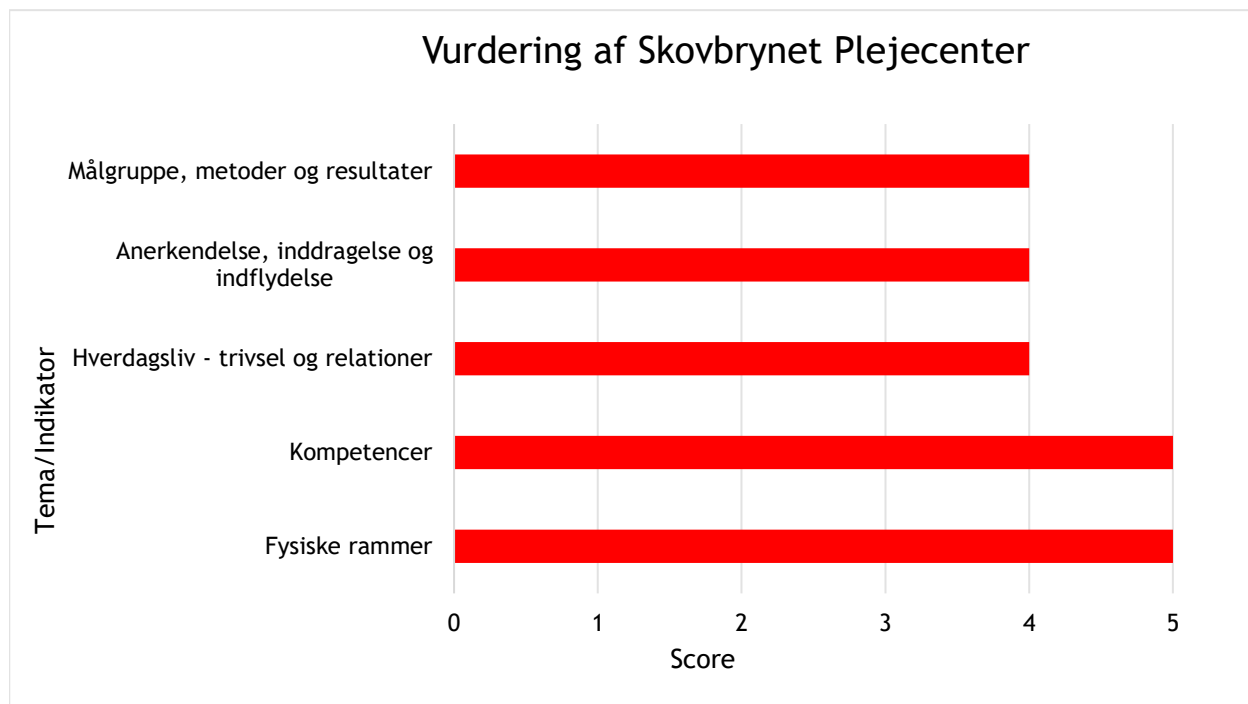
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelse og medarbejdere at følge op med en konkret borger vedrørende borgers oplevelse af utilstrækkelig hjælp på dage, hvor borgers ressourcer er begrænsede.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at opdatere en konkret borgers besøgsplan med beskrivelse af "kontakt-ø".
3. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på konkrete borgerudsagn vedrørende oplevelsen af fortravlede medarbejdere.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op med to konkrete borgere vedrørende deres oplevelse af tilberedningen af den varme mad samt ønske om mere moderne mad. Herunder at sikre, at medarbejderne har kendskab til, hvordan maden sluttilberedes korrekt, samt at afdække mulighederne for at tilbyde borgerne alternativer til den fastlagte menu.

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: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker generel tilfredshed med den pleje, de modtager, og måden den udføres på af medarbejdere, e34 har kendskab til opgaverne. En borger, der oplever svingende dagsform, tilkendegiver, at det er svært at bede medarbejderne om hjælp, hvorfor borgeren ikke altid modtager den praktiske hjælp, som borgeren har behov for. Borgerudsagnet er drøftet med en medarbejder og med ledelsen, der vil følge op med borgeren og med medarbejderne i den pågældende boenhed.

Plejecentret arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder kontaktpersonsordning, organisering i faste teams, overlap mellem vagtlag samt fælles morgenmøde og orientering i dokumentationen. Medarbejderne redegør for, at deres organisering i faste teams og indgående kendskab til borgerne i de mindre boenheder imødekommer borgernes behov for genkendelighed, og sikrer, at medarbejderne hurtigt kan reagere ved afvigelser hos borgerne. Medarbejderne redegør endvidere for, at fordelingen af dagens opgaver sker med afsæt i kompetencer, relationer og kompleksitet. I demensenhederne er planlægningen præget af fleksibilitet i planlægningen, hvor borgernes ofte vekslende døgnrytme og dagsform er bestemmende for dagens forløb. Opfølgning på observationer og faglige indsatser sker løbende i dagligdagen samt i et team midt på formiddagen, hvor

medarbejderne kort samles, og samler op på dagens opgaver. Derudover sker opfølgning på de ugentlige triagemøder, hvor hjemmesygeplejen er deltagende, samt på fastlagte og strukturerede borgerkonferencer, hvor demenssygeplejersken også deltager. Medarbejderne redegør for, at de ved ændringer i en borgers tilstand inddrager en social- og sundhedsassistent, der vurderer behovet for yderligere tiltag, herunder måler værdier, og involverer hjemmesygeplejersken eller lægen ved behov. Medarbejderne redegør for et velfungerende samarbejde med hjemmesygeplejen i dagligdagen, ligesom andre tværfaglige samarbejdspartnere - herunder terapeuter, demenskoordinator, praksisteamet samt plejehjemslægen - der kommer på fastlagte besøg, og understøtter en helhedsorienteret indsats ift. borgerne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, herunder via en delkompenserende pleje, hvor medarbejderne motiverer borgerne til at anvende egne ressourcer i forbindelse med daglig ADL.

Medarbejderne redegør for, hvordan de arbejder med pædagogiske tilgange, som understøtter borgernes selvbestemmelse, fx i forbindelse med den daglige pleje, hvor plejepgaver kan udføres på andre tider af dagen eller tilbydes i mindre etaper. Medarbejderne oplyser i den forbindelse, at demenskoordinator eller Praksisteamet inddrages ved behov for vejledning og sparring i komplekse borgerforløb. Medarbejderne har kendskab til regler for magtanvendelse, og de ved, hvor de kan fremfindes. Plejecentret efterlever regler og instrukser, når magtanvendelse er nødvendigt, hvilket ifølge medarbejderne ikke har været tilfældet meget længe. Medarbejderne supplerer, at ledelsen altid vil blive inddraget i situationer, hvor magtanvendelse vurderes nødvendigt.

Plejecentret arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes, og medarbejderne redegør for en klar ansvars- og rollefordeling ift. at sikre opdaterede borgerjournaler. Medarbejderne fremhæver positivt egenkontrolskemaer, som anvendes ved de fastlagte journalgennemgange, og som bidrager til overblik ift. at sikre "den røde tråd" i journalen. Medarbejderne føler sig fortrolige med brugen af Cura, og de oplever gode muligheder for sparring og sidemandsoplæring ved assisterende leder samt plejecentrets fire superbrugere.

Dokumentationen fremstår helt overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer. Herunder bemærkes velbeskrevne anvisninger, relaterede til medarbejdernes faglige tilgange, samt understøttelse af borgernes ønsker og behov ift. hverdagsliv og aktivitet. I et tilfælde savnes der dog beskrivelse af "kontakt-ø" hos en borger. Generelle oplysninger og funktionsevnetilstande fremstår opdaterede, jf. kommunens retningslinjer, og borgernes ønsker, relateret til livets afslutning, er dokumenterede. Der ses relevant opfølgning i observationsnotater på observerede afvigelser og faglige indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i 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. Det gælder både i forhold til deres pleje, døgnrytme og deltagelse i tilbudte aktiviteter. En borger oplever imødekommenhed og god støtte fra medarbejderne i borgerens aktuelt svære livssituation, men borgeren tilkendegiver dog i lighed med en anden borger, at enkelte medarbejdere ved deres kropssprog virker fortravlede. Borgerudsagn er formidlet til ledelsen, der vil følge op.

Pårørende oplever et godt samarbejde, og føler sig generelt informerede med familiemedlemmets samtykke. Pårørende imødekommes af ledelsen og medarbejderne ved kontakt eller på besøg. En pårørende bemærker positivt, at både den pårørende og den pårørendes familiemedlem har en god relation til plejecentrets assisterende leder og familiemedlemmets kontaktperson, som begge omtales som omsorgsfulde og imødekommende ved den pårørendes henvendelser.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne sikres indflydelse i hverdagen gennem dialog, eksempelvis vedrørende mad og drikke, hvor medarbejderne har opmærksomhed på løbende at spørge ind til borgernes ønsker, trods kendskab til borgernes vaner, som kan ændre sig. Medarbejderne redegør ligeledes for afkodning af borgernes mimik og kropssprog, ligesom inddragelse af livshistorie og viden fra pårørende bidrager til, at medarbejderne kan imødekomme ønsker og vaner hos borgere, som ikke verbalt kan udtrykke sig. Samarbejdspartnere, såsom musikerterapeut og talepædagog inddrages tillige i konkrete borgerforløb, og kan bidrage til at understøtte kommunikationen mellem borgeren og medarbejderne. I relation til borgernes sidste tid oplyser medarbejderne, at dialogen vedrørende borgerens ønsker hertil indledes ved indflytningssamtalen, og følges op ved behov, hvor det falder naturligt. Medarbejderne redegør endvidere for, at de lægger vægt på en omgangstone, som er præget af ligeværd, imødekommenhed og respekt for borgernes valg, vaner, personlige livsstil og sproglige jargon.

Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret overalt en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære samt samspil mellem borgere og medarbejdere.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne giver udtryk for en god hverdag med afsæt i deres egne ønsker, vaner og dagsform. Borgerne er tilfredse med udbuddet af aktiviteter, hvor medarbejderne inviterer til deltagelse. En borger tilkendegiver at deltage i stort set alle aktiviteter, hvor borgere nyder samværet med bofæller og medarbejdere. En anden borger deltager ofte i stoleygnastik og gudstjeneste, og borgeren, der er svagtseende, hører desuden gerne lydbøger. En tredje borger deltager sporadisk i fællesaktiviteter, og foretrækker at opholde sig i egen bolig, hvor nære pårørende dagligt kommer på besøg.

De pårørende oplyser, at deres kære deltager i aktiviteter, alt efter interesse og overskud på dagen, og en pårørende fremhæver positivt, at medarbejderne er synlige og tilgængelige i dagligdagen, hvor den pårørendes familiemedlem gerne opholder sig meget i den fælles opholdsstue. Den pårørende, hvis familiemedlem har boet på plejecentret i relativt kort tid, har via bruger-/pårørenderådet ytret ønske om flere aktiviteter med fællessang, hvilket den pårørende oplever sit familiemedlem og andre borgere profiterer af. Tilsynet har drøftet udsagnet med ledelsen, der oplyser, at der er fulgt op på ønsket, hvor den lokale kirke er inddraget ift. at øge antallet af musik- og sangarrangementer.

Medarbejderne redegør for, at borgerne medinddrages i hverdagslivet på plejecentret, og at de har mulighed for at deltage i et varieret udbud af aktiviteter, hvor frivillige og en aktivitetsmedarbejder er tovholdere på aktiviteter. Aktiviteter formidles via et trykt program, som hver måned uddeles til borgerne.

Plejecenterets aktivitetsmedarbejder tilbyder flere ugentlige fællesaktiviteter, herunder bankospil, busture og fredagshygge. En gruppe af frivillige tilbyder gå- og cykelture, ligesom en frivillig ugentligt tilbyder samvær i boenhederne. Medarbejderne fremhæver desuden frivilliges praktiske hjælp ifm. større fællesarrangementer, ligesom frivillige har julepyntet plejecentret.

I demensenhederne tilbydes borgerne aktiviteter, som fx sang, hygge med en gammel film og bading, ligesom borgerne inddrages i dagligdagens aktiviteter, såsom borddækning efter borgernes dagsform og ønsker. Hos borgere, der ikke rummer fællesaktiviteter, tilbydes en-til-en tid med mulighed for at holde i hånd eller at drikke en kop kaffe i borgerens bolig. Medarbejderne redegør for, at klippekort anvendes efter borgerens ønsker, fx til en gåtur eller indvendig vinduespudsning. Medarbejderne redegør for stor opmærksomhed på at understøtte borgerne ved vedligeholdende træning. Eksempelvis understøttes en borgers selvstændige ståfunktion ved fast træning ved en fysioterapeut og ved medarbejdernes anvendelse af hjælpemiddel, der aktiverer borgeren i de daglige forflytninger. Hos borgere, der har genoptræningsplan ved en fysioterapeut, understøttes borgerne fx med daglige træningsøvelser.

Borgerne er generelt tilfredse med madens kvalitet og måltiderne, som borgerne beskriver som hyggelige. En borger oplever dog, at kød og fisk til tider er overtilberedt, mens en anden borger oplever menuvalget som generelt lidt gammeldags. Samme borger fremhæver positivt de dage, hvor de serverede retter er mere moderne, ligesom borgeren nyder, når pårørende medbringer mad udefra. Borgerudsagn er formidlet til ledelsen, der vil følge op med borgere og medarbejdere samt køkkenet mhp. tilberedning samt muligheder for variation af menuvalg og tilbehør til måltiderne, som kan appellere til en yngre smag.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af pænt pynkede borde med dekorationer og servietter, som understøtter et hjemligt miljø. Derudover bidrager en fast bordplan til det sociale samvær og understøttelse af borgernes indbyrdes relationer. Medarbejderne er opmærksomme på madens og måltidets betydning for borgernes livskvalitet. De er bevidste om egen rolle som måltidsværter, og de bidrager til en god stemning og dialog under måltidet samtidigt med, at de understøtter borgere med behov for hjælp i spisesituationen. Medarbejderne redegør ligeledes for faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder ændringer i spisemønster og tygge- og synkebesvær, hvor medarbejderne inddrager tværfaglige samarbejdspartnere, fx en ergoterapeut, ved behov.

Tilsynet observerer ved rundgang på plejecentret overalt et aktivt miljø, bl.a. ved frokostmåltidet i flere boenheder, hvor borgere og medarbejdere har en hyggelig og dæmpet dialog over frokosten, som består af velpyntet smørrebrød.

2.4.4 Kompetencer

Score: 5

Vurdering:

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

Ledelsen vurderer, at medarbejdergruppen, som tæller 42 faste medarbejdere med en ligelig fordeling mellem social- og sundhedsassistenter og -hjælpere, har de relevante kompetencer i forhold til målgruppen. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle medarbejdertrivsel og kompetenceudvikling i form af løbende undervisning og kursus tilbud. Flere medarbejdere i demensenhederne har i det forløbne år været på demensuddannelse. Flere assistenter har været på SSA-up date, og social- og sundhedshjælpere har deltaget i akutkursus. Plejehjemslægen har desuden tilbudt undervisningsseancer til assistentgruppen, senest vedrørende øreskyl, og inkontinenssygeplejersken har undervist hele medarbejdergruppen, ligesom plejehjemssygeplejersken løbende tilbyder vejledning og sparring, bl.a. vedrørende Cura. Hertil har flere medarbejdere deltaget i eksterne temadage, bl.a. vedrørende magtanvendelse.

Medarbejderne føler sig godt rustede til opgaverne, og et godt internt samarbejde understøtter deres faglige udvikling, og de holder deres viden ajour sammen med deltagelse i kurser og intern undervisning, bl.a. ved plejehjemssygeplejersken. Derudover bidrager de faglige mødefora, ifølge medarbejderne, til løbende kompetenceudvikling og vidensdeling, dels indbyrdes og dels med tværfaglige samarbejdspartnere, såsom

demenskoordinator og hjemmesygeplejen, der deltager i henholdsvis borgerkonferencer og triagemøder. Medarbejderne søger desuden viden i VAR-portalen, som anvendes for opdateret viden, fx om faglige procedurer, som ikke udføres ofte, ligesom hjemmesygeplejen omtales som en god samarbejdspartner ved implementering af nye opgaver, som kræver oplæring forud for selvstændig udførelse.

Nye medarbejdere introduceres via et fast introduktionsprogram og med følgedage sammen med faste medarbejdere, hvor de oplæres i Cura, og de introduceres grundigt til borgeropgaverne forud for selvstændigt arbejde.

Medarbejdertrivsel beskrives af både leder og medarbejdere som god, og medarbejderne oplever ledelsen som tilgængelig og lydhør, bl.a. vedrørende medarbejdernes ønsker om kompetenceudvikling.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker tilfredshed med deres boliger, og de finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige.

Plejecentret er i et plan, og er inddelt i fem boenheder, forbundet af fælles gangarealer under tag. I hver boenhed er der ni boliger samt lyse og hjemligt fællesarealer med køkken, spise- og opholdsfaciliteter. Plejecentret har desuden en stor café, som benyttes ved større arrangementer.

Udendørsarealerne er indrettede med havemøbler og pavillon, og fra demsenheder er der udgang til en stor lukket sansehøve med urtehave og bærbuske, hvor borgerne trygt kan færdes. Ledelse og medarbejdere vurderer, at de fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og imødekommer borgernes behov, herunder borgere med demens. Ledelsen oplyser i den forbindelse, at der er ansøgt om forhåndsgodkendelse om magt-anvendelse ift. konkrete borgere vedrørende særlig døråbner på lågerne til sansehøven. Ledelsen har ikke modtaget godkendelsen skriftligt endnu, men har fået mundtligt tilsagn fra myndighed. Ledelse og medarbejdere redegør for, hvordan de arbejder for at skabe en god stemning, miljø og atmosfære, herunder at fællesarealer fremstår ryddelige, ligesom årstidspynt, som ved den aktuelle juletid, bidrager til en hyggelig og hjemlig atmosfære

Tilsynet observerer en rolig stemning og hensigtsmæssig indretning af fællesarealer, som ligesom de besøgte borgers boliger er hyggelige og stemningsfyldt julepyntede. Der observeres en tilfredsstillende hygiejnisk standard i de besøgte borgers 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, hvor der blev afholdt indflytningssamtale med dem og deres pårørende. Ved samtalen blev borgerne spurgt ind til ønsker og behov, og borgerne oplever, at ledelsen og medarbejderne har mødt dem med forståelse.

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 imødekommende ved pårørendes henvendelser, bl.a. relateret til afstemning af gensidige forventninger i den første tid efter indflytningen. En pårørende fremhæver positivt ledel-

sens og medarbejdernes omsorg for både den pårørendes familiemedlem og den pårørende, da tiden og omstændighederne omkring indflytningen var sorgfuld og kompleks, hvor både ledelse og medarbejdere ad flere omgange har fulgt op med både borgeren og pårørende.

Ledelse og medarbejdere redegør for plejecentrets praksis for indflytning. Samarbejdet med borgeren og pårørende indledes ofte ved leders hjemmebesøg hos borgeren, forud for borgerens indflytning, med henblik på at få et godt indblik i borgerens vanlige livsstil, ønsker og behov i forbindelse med flytningen. Ledelsen supplerer, at borgeren og/eller pårørende, afhængig af det konkrete forløb, inviteres til samtale forud for indflytning, hvis hjemmebesøg ikke er muligt. Indflytningssamtalen afholdes ca. tre til fire uger efter indflytning med deltagelse af en leder, borgerens kontaktperson samt borgeren og evt. pårørende, alt efter borgerens ønske. Borgerens livshistorie, vaner og ønsker til hverdagen noteres i Cura i forbindelse med mødet eller i den første tid derefter. Indflytningssamtalen følges systematisk op efter tre måneder, hvor borgeren og evt. pårørende inviteres til opfølgende samtale. Medarbejderne fremhæver opfølgningen positivt, da det for mange borgere, herunder borgere med kognitive svækkelser, kan tage en rum tid at falde til, hvorfor behov og ønsker til plejen og hverdagslivet kan ændre sig i løbet af de første måneder, ligesom medarbejderne har opnået et større kendskab til borgeren samt borgerens behov, ønsker og vaner.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

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>

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.