



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Smedegården

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Juli 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



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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 Smedegården, Smedegårdsvej 58, 9220 Aalborg Øst

Leder: Jeanette Raas

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 72 boliger, fordelt på seks boenheder, hvoraf to er forbeholdt borgere med demens

Dato for tilsynsbesøg: Den 3. juli 2024, kl. 08.15 - 14.00

Deltagere i interviews:

Leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende

Tilsynet foretog endvidere observationer og mindre dialoger på fællesarealer. Tilsynet blev afrundet med leder og assisterende leder, der fik en kort tilbagemelding om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Lise-Lotte Sørensen, sygeplejerske, MKS

Manager Kristine Vigh Thordahl, sygeplejerske, MHH

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, der har været ansat i funktionen i to år, og som varetager ledelsen i samarbejde med to assisterende ledere, hvoraf en assisterende leder tiltrådte stillingen i maj. Ledelsen er i gang med at definere den indbyrdes opgavefordeling, hvor den nyansatte assisterende leder, der har en baggrund som sygeplejerske med videreuddannelse vedrørende borgernær sygepleje, ifølge leder, skal understøtte de sundhedsfaglige ydelser og medarbejdernes kompetencer inden for det sundhedsfaglige område. Leder oplyser om et velfungerende plejehjem, hvor borgergruppen har meget varierende, og for nogle borgeres vedkommende, komplekse behov.

Leder oplyser, at ledelsen og medarbejderne aktuelt er optagede af udvikling af arbejdsfællesskaber, hvortil kommunens arbejdsmiljøkonsulent har faciliteret to temadage, hvor samarbejdet, i og på tværs af teams med fokus på kerneopgaven, har været drøftet. Endvidere oplyser leder om en igangværende omorganisering i huset, hvor medarbejderne ligeledes, med henblik på at understøtte kontinuitet og samarbejde, nyligt er blevet organiserede i tre teams, hvor hvert team rummer to boenheder. I forbindelse med omorganiseringen har leder afholdt individuelle samtaler med alle medarbejdere, ansat i dagvagt, ift. sammensætningen af de nye teams og med henblik på at efterkomme individuelle ønsker og samtidig sikre tilstedeværelsen af fornødne kompetencer i hele huset.

Leder oplyser desuden om en nyligt gennemført tilfredshedsundersøgelse blandt plejehjemmets borgere, hvor flere borgere har tilkendegivet ønske om flere aktiviteter i huset i eftermiddagstimerne, hvilket leder aktuelt arbejder målrettet med at finde gode løsninger på. Bl.a. er en ung "inspirationsmedarbejder" nyligt ansat til at tilbyde samvær og mindre aktiviteter i en bo-enhed to eftermiddage ugentligt.

Leder har et stort og vedvarende fokus på nedbringelse af sygefraværet, herunder afvikling af sygefraværsamtaler i henhold til kommunens retningslinjer, og leder bemærker i den forbindelse, at sygefraværet er faldet markant til et nuværende lavt niveau. Tre medarbejdere er langtidssygemeldte, grundet fysiske årsager, hvoraf to ikke vender tilbage til arbejdet. Ingen stillinger er vakante, og fravær ift. sygdom og ferieafvikling dækkes af eget korps af afløsere. Eksterne vikarer anvendes i et meget begrænset omfang.

1.2 Opfølgning

Leder oplyser, at der er arbejdet med sidste års anbefalinger, bl.a. vedrørende dokumentationen, hvor plejehjemssygeplejersken har bistået med undervisning og sparring i samarbejde med plejehjemets superbruger, som løbende har afsat tid til gennemgang af borgerjournaler og sidemandsoplæring vedrørende Cura.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Smedegården. 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 Smedegården efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet er velfungerende, og har engagerede medarbejdere og ledelse, der 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. Tilsynet vurderer dog, med baggrund i borgerudsagn, at der er behov for en ledelsesmæssig opmærksomhed på at sikre borgerne mulighed for deltagelse i de udbudte aktiviteter.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en tilfredsstillende borgeroplevet og faglig kvalitet samt med et rehabiliterende sigte. Tilsynet vurderer dog et behov for en øget ledelsesmæssig opmærksomhed på medarbejdernes kendskab til og efterlevelse af regler vedrørende skærmning af personhenførbare oplysninger samt regler for magtanvendelse.

I relation til årets tema "*Den gode indflytning*" er plejehjemmet kendetegnet ved, at ledelse og medarbejdere har stor opmærksomhed på den gode indflytning for borgerne, som understøttes ved indflytningssamtaler samt en opmærksomhed på borgernes ønsker til hjælpen og inddragelse af borgernes pårørende i det ønskede omfang.

Tilsynet har givet anledning til i alt seks anbefalinger, som er rettede mod samtlige temaer, fraset temaet *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.2.1 Bemærkninger

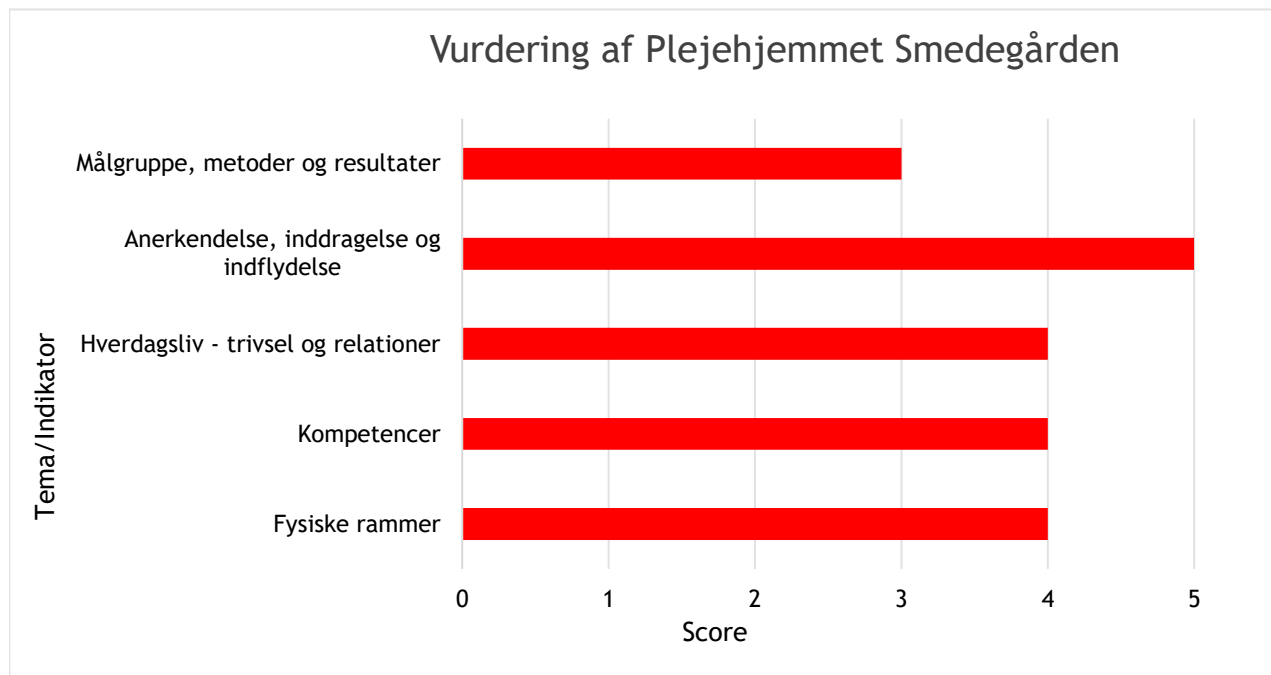
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at alle medarbejdere er introducerede til opgaverne hos borgerne forud for selvstændig udførelse.
2. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer en konkret borgers journal med livshistorie samt funktionsevnetilstande, svarende til borgerens aktuelle funktionsniveau.
3. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne følger op på en aktuell udskillelsesproblematik hos en konkret borger.
4. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at personhenførbare oplysninger skærmes for uvedkommende.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen at følge op på et konkret borgerudsagn vedrørende information om kommende aktiviteter samt mulighed for deltagelse i de fælles aktiviteter.
6. Tilsynet anbefaler ledelsen at afdække medarbejdernes samlede og individuelle behov for kompetenceudvikling vedrørende regler for magtanvendelse, herunder særligt fokus på regler for særlige døråbnere.
7. Tilsynet anbefaler ledelsen at sikre, at der ved indgangspartier med særlige døråbnere tydeligt er angivet, hvordan man kommer ud.

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 generelt tilfredshed med den pleje de modtager, og måden den udføres på. En borger oplever stor tryghed i medarbejdernes hjælp og støtte i hverdagen, og en anden borger udtrykker tilfredshed med medarbejdernes hjælp til sit bad. Den tredje borger er overvejende tilfreds med hjælpen, men oplever dog jævnligt, at hjælpen til anlæggelse af kompressionsbandage ydes af medarbejdere, der ikke har kendskab til udførelsen, og derfor har behov for borgerens anvisning, hvilket borgeren oplever som anstrengende. Derudover undrer borger sig over en nylig ændring, som har forværret en udskillelsesproblematik, hvilket der, ifølge borgeren, ikke er fulgt op på. Borgerudsagnet er drøftet med leder og medarbejder, der ligeledes tilkendegiver, at opfølgning på problematikken ikke er tilstrækkelig.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, herunder medarbejdernes faste teamtilknytning og orientering i dokumentationen samt den aktuelle triagering. På det fælles koordinerende morgenmøde informerer ledelsen om dagens program, og har på forhånd fordelt ressourcerne i huset med afsæt i borgernes aktuelle behov. Dertil beskriver medarbejderne, hvordan de efterfølgende i bo-enhederne fordeler dagens opgaver med afsæt i relationer, kompetencer og kompleksitet. Medarbejderne fremhæver endvidere, at tilrettelæggelsen af opgaverne i de to demensenheder tager afsæt i borgernes dagsform og umiddelbare behov, og derfor er den præget af stor fleksibilitet. Triage-møder med opfølgning på aktuelle ændringer og iværksatte faglige indsatser udvikles ugentligt med deltagelse af hjemmesygeplejen samt alle medarbejderne. Derudover finder borgerrelaterede drøftelser sted på faste månedlige borgerkonferencer, faciliteret af kommunens demenssygeplejerske. Drøftelserne på borgerkonferencer sker, ifølge medarbejderne, ud fra en fastlagt model og med afsæt i personcentreret omsorg, herunder Tom Kitwoods "Blomst", og der følges efterfølgende op på de iværksatte indsatser sammen med demenssygeplejersken. Medarbejderne redegør desuden for, at kommunens praksisteam i konkrete komplekse borgerløb har bidraget med vejledning og sparring til medarbejderne ift. faglige tilgange til borgerne.

Ved ændringer i en borgers tilstand inddrages en social- og sundhedsassistent, samt evt. en hjemmesygeplejerske eller læge, ligesom relevante målinger udføres ud fra skemaet "akutbesøg" i Cura.

Plejehjemmet understøtter en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne, fx med et velfungerende samarbejde med tværfaglige samarbejdspartnere, herunder hjemmesygeplejen og plejehjemslægen, som kommer på faste ugentlige besøg.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, fx motiveres borgerne til at udføre delopgaver i forbindelse med daglig ADL, hvor medarbejderne anvender metoder, såsom guidning og spejling.

Medarbejderne beskriver, hvordan de arbejder med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgreb i selvbestemmelsesretten, og medarbejderne giver i den forbindelse udtryk for kendskab til reglerne for magtanvendelse, herunder skemaer til indberetning, og hvor de forefindes. Dog bemærker tilsynet i forbindelse med rundgang og dialoger med medarbejdere i bo-enhederne usikkerhed vedrørende regler for anvendelse af særlige døråbnere.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvalitet i den daglige praksis understøttes, herunder med en klar rolle- og ansvarsfordeling. Social- og sundheds-

assistenter opdaterer den sundhedsfaglige dokumentation, og social- og sundhedshjælpere udfylder og ajourfører den socialfaglige del, herunder besøgsplaner. Alle medarbejdere følger op på indsatser og afvigelser med observationsnotater. Plejehjemmets superbruger i Cura understøtter dokumentationen med løbende journalgennemgang, sparring og sidemandsoplæring i samarbejde med plejehjemssygeplejersken, som af medarbejderne fremhæves som en værdifuld samarbejdspartner vedrørende dokumentationen.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og støtte er i besøgsplaner og handlingsanvisninger beskrevet handlevejledende med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation og i alle tilfælde med beskrivelser af medarbejdernes faglige tilgange. Borgernes generelle oplysninger er udfyldte og opdaterede, og livshistorien fremgår, fraset i et tilfælde. Funktionsevnetilstande er desuden hos to borgere vurderede og opdaterede, mens flere tilstande hos en borger mangler opdatering efter borgerens indflytning. I observationsnotater ses der hos to borgere relevante opfølgninger på observerede afvigelser og iværksatte indsatser, mens der hos en borger ikke er fulgt op på en udskillelsesproblematik, hvilket bekræftes af borgerudsagn.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

Tilsynet observerer personhenførbare oplysninger i to af plejehjemmets køkkener i form af en oversigt over borgernes individuelle kostvalg, der er frit tilgængelige for uvedkommende.

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, hvilket gælder både i forhold til deres pleje, døgnrytme og deltagelse i tilbudte aktiviteter. En borger oplever tillid til at kunne drøfte personlige forhold med medarbejderne i fortrolighed, og en anden borger værdsætter, at medarbejderne altid banker på døren, inden der går ind i borgerens hjem.

En borger har haft samtale om borgerens ønsker, relaterede til den sidste tid, mens de to øvrige borgere ikke erindrer en samtale, men heller ikke har efterspurgt det.

Pårørende oplever et godt samarbejde, og de føler sig godt informerede med deres kæres samtykke, og de fremhæver stor imødekommenhed fra både ledelse og medarbejdere ved kontakt eller besøg.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan borgerne via løbende dialog sikres selvbestemmelse og indflydelse i hverdagen, ligesom opdaterede besøgsplaner, livshistorie og viden fra pårørende samt aflæsning af kropssprog og mimik bidrager til at sikre, at pleje og omsorg ydes i overensstemmelse med borgernes ønsker og behov. Medarbejderne redegør for, at de har løbende drøftelser om, hvornår det giver bedst mening at spørge ind til borgernes ønsker i relation til den sidste tid, og de redegør i den forbindelse for en praksis, hvor emnet berøres ved indflytningssamtalen, hvis det opleves passende, og ellers griber medarbejderne nuet, såfremt borgeren tager initiativ til at drøfte emnet.

Medarbejderne lægger vægt på en omgangstone, som er præget af imødekommenhed og respekt for borgernes ønsker, vaner og personlige livsstil samt en individuel tilpasset kommunikation, afstemt efter borgerens egen sproglige jargon.

Tilsynet observerer overalt på plejehjemmet en anerkendende og respektfuld omgangstone og atmosfære i samspillet mellem borgere og medarbejdere.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne udtrykker overvejende tilfredshed med hverdagslivet, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. En borger har tidligere sunget i kor, og nyder de faste arrangementer med musik og sang, ligesom borgeren også er glad for sin faste træning, som har positiv betydning for borgerens hverdag og livskvalitet. En anden borger deltager efter eget ønske ikke i fællesaktiviteter, men nyder at læse og se tv i egen bolig. Den tredje borger deltager i bankospil i aktivitetscentret, som er i samme bygning som plejehjemmet, ligesom borgeren gerne deltager i de månedlige musikarrangementer i husets fælles forhal. Borgeren oplever dog udfordringer ift. deltagelse, idet borgeren indimellem oplever ikke at være informeret om aktiviteterne, ligesom borgeren ikke kan transportere sig til aktivitetscentret, idet medarbejderne i flere tilfælde ikke har haft mulighed for at hjælpe borgeren derhen, grundet travlhed. Borgerne oplever et godt fællesskab på stedet, bl.a. i forbindelse med de fælles måltider, og de oplever, at medarbejderne er gode til at motivere og invitere til samvær. De pårørende oplever, at plejehjemmets tilbud svarer til deres kæres behov for aktiviteter og fællesskab, hvor bl.a. de fælles måltider opleves som hyggelige samlingspunkter.

Aktiviteter på plejehjemmet varetages af medarbejderne, ofte i samarbejde med elever. Medarbejderne tilbyder stolegymnastik, fællessang og filmeftermiddage, og dertil kommer en musikterapeut på faste besøg, og tilbyder både fællessang og individuelle seancer til borgere, der ikke profiterer af deltagelse i de fælles aktiviteter. Den lokale kirke arrangerer regelmæssige gudstjenester og musikarrangementer, og ifølge medarbejderne er fælles grillarrangementer og årstidsfejring samt "palmehave-musik" i den fælles forhal eftertragede arrangementer, ligesom flere borgere nyder de faste besøg af besøghunde. Enkelte borgere deltager i bankospil og andre aktiviteter i aktivitetscentret. Medarbejderne bemærker dog, at flertallet af borgerne ikke har mulighed for deltagelse, da det kræver, at borgerne er selvhjulpne. Medarbejderne redegør endvidere for en opmærksomhed på borgere, der ikke kan rumme større fællesaktiviteter og mange stimuli, hvor medarbejderne tilbyder mindre aktiviteter i bo-enhederne, såsom at tegne, samvær over en kop kaffe eller en gåtur.

Medarbejderne har fokus på borgere, der kan profitere af træning efter SEL § 86, og de kan med eksempler redegøre for, hvordan de, bl.a. i samarbejde med terapeuter, understøtter den daglige træning hos flere af borgerne.

Borgerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og måltiderne, som borgerne indtager i fællesskabet eller i egen bolig efter ønske, og de borgere, der deltager i de fælles måltider, oplever dem som hyggelige.

Plejehjemmet har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne, hvor medarbejdertilstedeværelse samt en velovervejede bordplan bidrager til en god stemning, og understøtter borgernes relationer, og hvor medarbejderne lægger vægt på at anrette maden indbydende, ligesom de hjælper borgere med behov herfor. Medarbejderne redegør for deres faglige observationer i forbindelse med måltidet, herunder tegn på dysfagi samt ændringer i borgernes appetit og væskeindtag. Medarbejderne inddrager desuden tværfaglige samarbejdspartnere, såsom ergoterapeut eller køkkenet ved behov.

Tilsynet observerer et aktivt miljø og en god atmosfære overalt på plejehjemmet i løbet af formiddagen og i forbindelse med det fælles frokostmåltid i to boenheder.

2.4.4 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

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

Leder vurderer, at de relevante kompetencer er til stede i forhold til målgruppens behov. Medarbejdergruppen, som består af i alt 75 medarbejdere, tæller både social- og sundhedsfaglige medarbejdere, med en overvægt af social- og sundhedshjælpere, og tre husassistenter samt flere medarbejdere i praktikforløb. Ledelsen arbejder målrettet med den generelle trivsel og kompetenceudvikling, bl.a. har medarbejderne gennemført opdateringskurser for assistenter og akutuddannelse samt demensuddannelse, hvor flere medarbejdere i demensenhederne aktuelt deltager i anden del af demensuddannelsen på SOSU Nord. Leder har, som en del af det aktuelle fokus på arbejdsfællesskaber, afviklet individuelle samtaler med medarbejderne med fokus på den fælles opgaveløsning. Leder har desuden etableret teammøder, som afvikles i de nye teams med fast kadence, og som indeholder faglig sparring og vidensdeling.

Nye medarbejdere introduceres via et fast introduktionsprogram, som understøttes af et skriftligt materiale med praktisk information samt en tjekliste, som medarbejderne udfylder sammen med en tilknyttet "buddy", som den nyansatte medarbejder er tilknyttet på følgedage, og som varierer i antal efter kompetenceniveau.

Medarbejderne redegør for et godt samarbejde og gode muligheder for faglig sparring indbyrdes i dagligdagen og i forbindelse med faglige mødefora, ligesom medarbejderne oplever et velfungerende tværfagligt samarbejde med eksterne samarbejdspartnere, såsom hjemmesygeplejen og plejehjemslægen. Medarbejderne tilkendegiver desuden, at vejledning og sparring fra kommunens praksisteam er fagligt givende.

Medarbejderne oplever god trivsel, og de fremhæver det seneste års forløb med fokus på arbejdsmiljø og samarbejde som fagligt og personligt udbytterigt, og de tilkendegiver, ud over dette, et forbedret indbyrdes samarbejde, og at forløbet har skabt nye perspektiver på, hvordan medarbejderne i fællesskab løfter kerneopgaven. Medarbejderne oplever ledelsen som lydhøre ift. ønsker vedrørende kompetenceudvikling, og medarbejderne anerkender den nyligt tiltrådte assisterende leder for at være opsøgende og interesseret i medarbejdernes ønsker og behov for kompetenceudvikling.

I vurderingen indgår tilsynets observationer og efterfølgende dialoger vedrørende de manglende anvisninger ved særlige døråbnere, som medarbejdergruppen ikke har reflekteret over, hvilket kalder på genopfriskning af regler for magtanvendelse, og som er drøftet med ledelsen.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 4

Vurdering:

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

Borgerne finder de fysiske rammer velindrettede og hyggelige, og de udtrykker tilfredshed med deres boliger, som, ligesom de tilhørende terrasser, er indrettede efter borgerens ønske.

Plejehjemmet rummer seks bo-enheder, som hver indeholder fælles spise- og opholdsfaciliteter. Ifølge medarbejderne understøtter de hjemligt indrettede bo-enheder borgernes trivsel, og imødekommer borgere med demens. Medarbejdere redegør desuden for, hvordan de arbejder på at skabe en god stemning, miljø og atmosfære med fx at plukke blomster til bordene samt pynte fællesarealerne i forbindelse med højtider.

Udendørsarealerne ses med pavilloner, stier og grupper af havemøbler, som inviterer til ophold.

Tilsynet bemærker en tilfredsstillende hygiejnemæssig standard i de besøgte borgeres boliger, på fællesarealer og vedrørende borgernes hjælpemidler.

Tilsynet bemærker ved to indgangspartier i en demensenhed særlige døråbnere, hvor det ikke tydeligt er angivet, hvordan man kommer ud. Tilsynet oplyses af leder, at der foreligger en forhåndsgodkendelse til anvendelsen af særlig døråbner ift. en konkret borger. Den manglende anvisning ligger til grund for vurderingen.

2.4.6 Årets fokusområde: Den gode indflytning

Ingen score

Borgerne oplevede en god modtagelse ifm. deres indflytning, hvor særligt en borger oplevede, at medarbejderne spurgte ind til borgerens vaner og ønsker. En anden borger erindrer ikke en samtale, men oplever, at medarbejderne har været imødekommende ift. at lære borgeren og dennes ønsker og vaner at kende.

De pårørende har deltaget ved indflytningssamtalen, og er siden indflytningen blevet inddragede i ønsket omfang. En pårørende fremhæver desuden positivt, at ledelse og medarbejdere via et højt informationsniveau og en imødekommende og lyttende tilgang gjorde indflytningen til en god og tryk proces for både den pårørende og den pårørendes familiemedlem.

Leder og medarbejdere kan redegøre for struktur og praksis i forbindelse med en borgers indflytning, hvor leder har den første kontakt med borgeren og pårørende forud for indflytning, når borgeren og pårørende kommer og ser boligen, og hvor leder giver praktiske informationer, relateret til indflytningen. Indflytningssamtale afholdes ca. en måned efter borgerens indflytning, hvor borgeren og medarbejderne har etableret et gensidigt kendskab til hinanden. Ved indflytningssamtalen anvendes en tjekliste, og pjecer, bl.a. vedrørende kommunens kvalitetsstandard og information om omsorgsstandplejen, udleveres. Deltagere i samtalen er leder og en medarbejder, der er tilknyttet bo-enheden, samt borgeren og evt. pårørende efter borgerens ønske. Leder og medarbejder spørger ind til borgerens ønsker, vaner og behov, og ved samtalen opfordres de pårørende til at henvende sig til leder eller medarbejderne ved den mindste undren. Indgåede aftaler dokumenteres efterfølgende i Cura. Medarbejderne følger løbende op på borgerens oplevelse af indflytningen, og leder afholder opfølgende samtale, hvis borgeren og de pårørende ønsker det.

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.