



Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejehjemmet OK-Huset Lotte

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.2	DOKUMENTATION	8
3.3	PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	10
3.4	MAD OG MÅLTIDER	11
3.5	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	13
3.6	AKTIVITETER OG TRÆNING	14
3.7	INTERVIEW MED PÅRØRENDE	15
3.8	KOMPETENCER OG UDVIKLING	16
3.9	TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	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 plejecenter.

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 de 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: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 4189 0406
Mail: gja@bdo.dk
Projektansvarlig

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



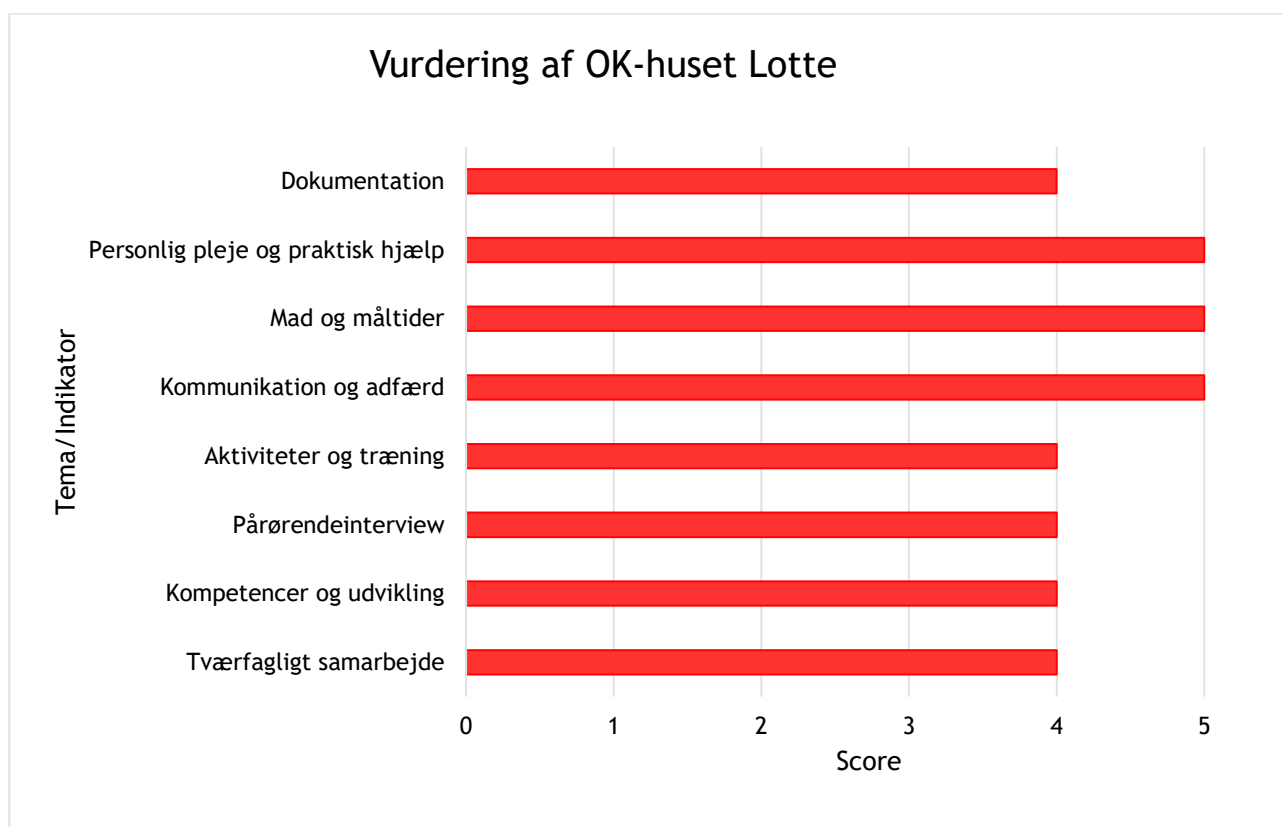
1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: OK-huset Lotte, Borgmester Fischers Vej 2A, 2000 Frederiksberg
Leder: Helle Bagger
Antal boliger: 60 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. december 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejehjemmets ledelse • Interview af fire beboere • Gennemgang af dokumentation • Interview af pårørende • Gruppeinterview med tre medarbejdere (tre social- og sundhedsassistenter) Beboere, som indgår i individuelle interview, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Tine Nørrekær Sahlholt, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der for alle fire beboere er udarbejdet besøgsplaner, som generelt indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, som beboerne modtager. Hertil ses, at indsatsen til bad og nat fremstår mindre handlevejledende beskrevet. Det vurderes, at besøgsplanerne er udarbejdede ud fra en ensartet og systematisk struktur, og at der er foretaget tydelige beskrivelser af, hvordan beboernes ressourcer inddrages samt relevante og særlige opmærksomhedspunkter.

Det vurderes, at både funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger fremstår ajourførte og med fyldestgørende beskrivelser, fraset få mangler af mindre betydning. Samtidig vurderes det, at der er oprettet handlingsanvisninger på opgaveoverdragede indsatser, og at disse, fraset mindre mangler, fremstår med individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres. Tilsynet vurderer, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger under observationsnotater, men at der i enkelte tilfælde mangler dokumentation af den udførte opfølgning, eller at beboeren igen er i sin habituelle tilstand. På trods af de fremhævede mangler vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange relateret til dokumentationsarbejdet.

Personlig pleje og praktisk hjælp

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

Det vurderes, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til egen livsstil, samt at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til både personlig pleje og praktisk hjælp, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes samtidig, at beboerne oplever en hverdag med tryghed, hvortil aftaler holdes, og der er en generel kontinuitet i hjælpen.

Herudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider

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

Det er tilsynets vurdering, at det observerede frokostmåltid gennemføres ud fra principperne om "det gode måltid", hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser eller forstyrrelser.

Det vurderes, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, og at beboerne beskriver de fælles måltider som værende hyggelige.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange og faglige observationer under måltidet med fokus på at skabe hjemlige måltider med god dialog.

Kommunikation og adfærd

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

På baggrund af få observationer vurderer tilsynet, at der er en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også beskriver at opleve. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der understøtter en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med både beboere og pårørende.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes daglige aktiviteter, men at der kun er få hverdagsaktiviteter på afdelingerne på tilsynsdagen. Det vurderes samtidig, at beboerne italesætter tilfredshed med muligheden for både træning og aktiviteter på plejehjemmet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for de mange planlagte aktiviteter og den vedligeholdende træning. Hertil vurderes det dog, at medarbejderne selv italesætter at savne flere afdelingsvise aktiviteter.

Pårørende

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at den pårørende udtrykker tilfredshed med hjælpen til den personlige pleje og praktiske støtte, hvortil kvaliteten af rengøringen dog er påvirket af, at serviceniveauet er ændret.

Samtidig er det tilsynets vurdering, at den pårørende udtrykker tilfredshed med både maden og måltider, kommunikationen og de fysiske rammer. Hertil vurderes det dog, at den pårørende efterlyser, at der gøres mere ud af at skabe samvær og hygge på afdelingerne i eftermiddags- og aften timerne.

Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at afdelingssygeplejersken kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre, at der er de rette kompetencer til stede på plejehjemmet, og at der i kompetenceudviklingen er fokus på praksisnær og relevant undervisning. Hertil vurderes det, at medarbejderne ligeledes oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring og undervisning.

Samtidig vurderer tilsynet dog, at medarbejderne italesætter, at de ikke altid får indrapporteret de utilsigtede hændelser, og at der med fordel kunne iværksættes mere læring på området.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at både afdelingssygeplejersken og medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde og for, hvordan der gennem faste møder sikres mulighed for sparring og videndeling om beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på trods af en igangsat indsats udtrykker let frustration i forhold til samarbejdet med plejehjemmets fysioterapeuter, idet mangler i samarbejdet, ifølge medarbejderne, kan påvirke sammenhængen mellem træning og pleje.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. 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:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den målrettede indsats på dokumentationsområdet, og at der herunder er fokus på at sikre:
 - At der foretages individuelle og handlevejledende beskrivelser af al den hjælp og støtte, som beboerne modtager under Serviceloven og Sundhedsloven.
 - At funktionsevnetilstande udfyldes efter gældende retningslinjer på området.
 - At der til enhver tid sikres dokumentation af den udførte opfølgning, herunder også når beboerne igen er i deres habituelle tilstand.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen drøfter muligheden for at indføre afdelingsvise aktiviteter, så det aktive hverdagsliv på afdelingerne understøttes.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter refleksion med medarbejderne om, hvordan man i højere grad kan understøtte hyggeligt samvær mellem beboerne på afdelingerne.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en indsats i forhold til de utilsigtede hændelser, så det sikres, at medarbejderne foretager korrekt indrapportering af hændelserne i alle tilfælde, og så der sikres læring på baggrund af de indrapporterede hændelser.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat har fokus på at understøtte det tværfaglige samarbejde, så der sikres den nødvendige sammenhæng mellem beboernes træning og pleje.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	LEDERINTERVIEW: Forstanderen er fraværende, grundet ferie, og ledelsesinterview varetages derfor af en afdelingssygeplejerske. Ved det sidste kommunale tilsyn i 2020 modtog plejehjemmet anbefalinger vedrørende en konkret beboer og dokumentationen. Afdelingssygeplejersken fortæller, at der blev fulgt op i forhold til den konkrete beboer, og at der i forhold til dokumentationen er iværksat en stor indsats på området. Dette indebærer, at der er afsat tid til medarbejderne til at gennemgå dokumentationen, samt at der har været undervisning og en øvelse, hvor de forskellige faggrupper fik specifikke opgaver målrettet tilstande. Der er en Cura-gruppe på plejehjemmet, som understøtter dokumentationen i hverdagen, og der udføres løbende auditeringer på dokumentationen. Af øvrige indsatser fremhæver afdelingssygeplejersken en indsats på medicinområdet, hvor der blandt andet er arbejdet målrettet med at ensrette medicinrummene og indsatser i forhold til opbevaring af medicinen og effektueringer. Plejehjemmets medicingruppe understøtter opgaven, og der er udført audits på området. Det er besluttet at der skal udarbejdes en quickguide, som kan understøtte medarbejderne i medicinhåndteringen. Afdelingssygeplejersken fortæller også, at der er nedsat grupper inden for sårbehandling og smerte-palliation, og at medarbejderne har haft undervisning i dette. Herudover er der fokus på, at social- og sundhedsassistenterne samarbejder på tværs af afdelingerne. På tilsynsdagen er der smitteudbrud på to etager. Tilsynet er derfor gennemført på de fire øvrige etager.
------	--

3.2 DOKUMENTATION

Data	Tilsynet gennemgår dokumentationen for de fire udvalgte beboere. <u>Besøgsplan</u> For de fire beboere ses det, at der er udarbejdet besøgsplaner, som indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den personlige pleje og praktiske hjælp, som beboerne modtager over hele døgnet. Hertil ses dog, at hjælpen til bad og natbesøg fremstår mindre handlevejledende beskrevet. Besøgsplanerne er opbyggede ud fra en systematisk struktur med faste tydelige overskrifter, som bidrager til et ensartet og overskueligt overblik. For alle beboere ses tydelige beskrivelser af, hvorledes beboernes ressourcer inddrages i indsatsen, og hvordan der arbejdes aktivt med en rehabiliterende tilgang under plejen. Hertil ses også beskrivelser af træning med fysioterapeut, eller at en beboer skal motiveres til at gå med et gangredskab.
------	---

Der ses også beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter, individuelle hensyn og forebyggende tiltag. For en beboer ses der eksempelvis beskrivelse af, at beboeren har diabetes, og derfor ikke skal have sukkerholdige drikke. For en anden beboer ses der beskrivelser af talestrøm og tankemylder, mens der for en tredje beboer ses beskrivelser af særlige ønsker og rødvin til maden. Det er også noteret, hvilke tidspunkter beboerne ønsker at modtage hjælpen på for både dag, aften og nat.

Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstande fremstår generelt opdaterede og aktuelle. Der er foretaget relevante beskrivelser af beboernes mål/ønsker, relateret til den enkelte tilstand. For alle beboere ses, at enkelte tilstande kan inaktiveres, idet de ikke er relevante.

Generelle oplysninger

Under de generelle oplysninger ses tydelige og anvendelige beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, roller og vaner, fraset mindre mangler hos en beboer. Der ses ligeledes dokumentation af livshistorie. Hos en beboer er det noteret, at livshistorien er under udarbejdelse, og dermed ses det tydeligt, at der er taget stilling til området. Også helbredsoplysningerne ses med relevante beskrivelser af beboernes helbredsmæssige udfordringer ud fra en systematisk struktur og opbygning.

Handlingsanvisninger for delegerede sygeplejeydelser

For de fire beboere er der oprettet handlingsanvisninger, tilknyttet de tildelte Sundhedslovsindsatser, som fx medicinadministration, vejning, blodsuktermålinger, psykisk pleje og kompression. Generelt ses det, at handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres og med tilhørende link til VAR, fraset enkelte mangler. Hertil ses fx, at handlingsanvisning for vejning i et tilfælde kun indeholder link til VAR, mens der i en handlingsanvisning for medicingivning blot ses, at medicinen skal gives kl. 8. For en tredje beboer ses, at der er oprettet en handlingsanvisning med beskrivelse af, at beboerne selv varetager indsatsen. Denne handlingsanvisning kan derfor inaktiveres.

Observationsnotater:

For tre beboere ses dokumentation af vægtmålinger, svarende til den angivende frekvens. Den sidste beboer vejes ikke. Af målingerne ses, at beboerne enten er vægtstabile eller øget i vægt. Herudover ses, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger under observationsnotater. I enkelte tilfælde mangler der dog dokumentation af den udførte opfølgning, eller af at beboeren igen er i sin habituelle tilstand.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at besøgsplanen udarbejdes ud fra en fast skabelon, hvor der anvendes forskellige overskrifter. Medarbejderne fremhæver, at der er et tværfagligt samarbejde i at sikre udfyldelsen af besøgsplanen, og at denne skal udfyldes ud fra beboerens behov med et fokus på at vedligeholde eller forbedre beboerens funktionsniveau. Oplysningerne skal være korte, præcise og ajourførte, så alle kan udføre plejen på den måde, som beboeren ønsker det. Medarbejderne fortæller, at der er tablets til afløserne, så de kan tilgå beskrivelserne i besøgsplanen.

I forhold til funktionsevnetilstande henviser medarbejderne til, at der er nogle tilstande, som udfyldes af fysioterapeuterne, mens der er et samarbejde mellem social- og sundhedsassistenter og hjælpere i udfyldelsen af de øvrige tilstande.

	Her henviser medarbejderne til, at der skal være en sammenhæng mellem tilstande og besøgsplanen, og at det skal være tydeligt, hvad beboeren selv kan. Handlingsanvisninger på opgaveoverdragede indsatser udfyldes enten af sygeplejersken eller af social- og sundhedsassistenterne. Heri skal der være en tydelig beskrivelse af, hvordan indsatsen skal udføres, hvilket også indebærer oplysninger om mål og opfølgning samt link til VAR. Medarbejderne henviser til, at opfølgningen på indsatsen og eventuelle afvigelser dokumenteres under observationsnotater, og at beboernes tilstand drøftes til de planlagte triageringsmøder. Medarbejderne beskriver, at de føler sig klædt på til dokumentationsopgaven, og at der altid er hjælp at hente, såfremt dette er nødvendigt.
Tilsynets vurdering - 4	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt. Det er tilsynets vurdering, at der for alle fire beboere er udarbejdet besøgsplaner, som generelt indeholder individuelle og handlevejledende beskrivelser af den hjælp, som beboerne modtager. Hertil ses, at indsatsen til bad og nat fremstår mindre handlevejledende beskrevet. Det vurderes, at besøgsplanerne er udarbejdede ud fra en ensartet og systematisk struktur, og at der er foretaget tydelige beskrivelser af, hvordan beboernes ressourcer inddrages samt relevante og særlige opmærksomhedspunkter. Det vurderes, at både funktionsevnetilstande og de generelle oplysninger fremstår ajourførte og med fyldestgørende beskrivelser, fraset få mangler af mindre betydning. Samtidig vurderes det, at der er oprettet handlingsanvisninger på opgaveoverdragede indsatser, og at disse, fraset mindre mangler, fremstår med individuelle og handlevejledende beskrivelser af, hvordan indsatsen skal udføres. Tilsynet vurderer, at der er foretaget dokumentation af faglige observationer, refleksioner og handlinger under observationsnotater, men at der i enkelte tilfælde mangler dokumentation af den udførte opfølgning, eller at beboeren igen er i sin habituelle tilstand. På trods af de fremhævede mangler vurderer tilsynet, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for arbejdsgange relateret til dokumentationsarbejdet.	

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data	OBSERVATION Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til egen livsstil og habitus. Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. BEBOERINTERVIEW Beboerne fortæller alle, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk hjælp, som de har behov for. Hertil beskriver beboerne, at der altid er mulighed for at få mere hjælp, og at nødkaldet besvares med kort ventetid. Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de anvender deres ressourcer aktivt. Hertil beskriver en beboer fx, at beboeren selv varetager toiletbesøg. Beboeren vander også selv sine blomster, og forsøger at tørre støv af. En anden beboer varetager store dele af plejen selv, og beboeren er meget tilfreds med fortsat at have kræfter til at kunne klare det. Beboerne beskriver, at der er et godt samarbejde omkring hjælpen, og at aftaler overholdes. Beboerne fremhæver også, at de er trygge ved hjælpen, hvilket i flere tilfælde begrundes med, at hjælpen leveres af medarbejdere, som beboerne kender. Enkelte beboere fortæller, at der også kommer vikarer, men beboerne ønsker ikke at problematisere dette, idet vikarerne også beskrives som værende søde, og at kvaliteten af hjælpen ikke er mærkbart påvirket.
------	---

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af rengøringen. Dog fremhæver flere af beboerne, at de godt kan mærke, at der er ændret i serviceniveauet, og at indsatsen nu kun leveres hver 14. dag.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at beboerne fordeles ud fra kompleksitet, og at der herunder tages hensyn til eventuelle sygeplejeopgaver. På hver etage er der kun få beboere, hvilket gør, at medarbejderne har et stort kendskab til alle beboerne. Medarbejderne fortæller, at de udfører helhedspleje, og at der arbejdes ud fra beskrivelserne i besøgsplanen som en del af at sikre, at beboerne får den hjælp og støtte, som de har behov for. Herudover beskriver medarbejderne, at de i vagtskiftet læser rapporten, og at de under besøget vurderer beboerens tilstand og taler med beboeren om hjælpen, så indsatsen tilpasses beboerens tilstand og ønsker på den konkrete dag.

På plejehjemmet arbejdes der ikke ud fra en konkret tilgang, men ud fra værdier om, at beboerne skal leve livet, hele livet.

Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang handler om at bevare eller genoptræne beboernes ressourcer, og at dette er vigtigt, idet det sikrer glæde og selvstændighed hos beboerne. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de gennem motivation, guidning og kompenserende hjælp støtter beboerne i at være mest muligt aktive i indsatsen.

Af tryghedsskabende faktorer fremhæver medarbejderne blandt andet genkendelighed og fast personale, faste rammer og rutiner, at aftaler overholdes samt følelsen af samhørighed og en god kontakt til medarbejderne.

Medarbejderne beskriver en fast arbejdsgang ved forværring i beboernes tilstand, herunder hvordan der foretages en faglig vurdering af beboeren, udføres TOBS, anvendes ISBAR, at der spares med en social- og sundhedsassistent, sygeplejerske eller læge, samt at der følges op på de daglige triageringsmøder.

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvilke praktiske opgaver de løser i hverdagen. Her fremhæves fx, at medarbejderne lægger tøj på plads, varetager daglige rengøringsopgaver, rengør hjælpemidler og sikrer, at boligen fremstår pæn.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til egen livsstil, samt at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få den hjælp og støtte til både personlig pleje og praktisk hjælp, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Det vurderes samtidigt, at beboerne oplever en hverdag med tryghed, hvortil aftaler holdes, og der er en generel kontinuitet i hjælpen.

Herudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og praktiske støtte, herunder hvordan der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang.

3.4 MAD OG MÅLTIDER

Data

Observation:

Størstedelen af beboerne indtager deres morgenmad i boligen. Her ses det, at maden er appetitligt anrettet, og at der anvendes små skåle, så beboerne selv kan smøre maden. Kaffen serveres i en termokande, som beboeren selv kan skænke fra, og der er cellofan over ostemadderne, så de ikke bliver tørre.

Tilsynet foretager observationer under dele af frokostmåltidet, hvor det ses, at størstedelen af beboerne fra de to etager er samlet til det fælles måltid. Spisestuen er indrettet med mindre borde, som er pyntede med små juleløbere og en vase med en grangren og en lærkegran i. På bordet er et menukort med ugens menu.

Beboerne får skænket drikkevarer efter eget ønske. Flere beboere har valgt at få vin til maden, mens andre drikker mælk, vand eller sodavand.

Medarbejderne arbejder ud fra tydelige roller, hvortil en medarbejder gør klar i køkkenet. Da madvognen kommer op, er der en medarbejder med fra køkkenet. Køkkenmedarbejderen instruerer plejemedarbejderen i menuens indhold, og hvordan maden skal serveres.

Maden serveres af flere andre medarbejdere. Hertil anvendes tallerkenservering, hvortil portionerne er individuelt anrettede ud fra beboernes ønsker.

Under måltiderne er der en hyggelig stemning. Medarbejderne sidder med ved bordene, hvor de spiser et pædagogisk måltid sammen med beboerne, og de hjælper der, hvor der er behov for det. Der er ingen unødige afbrydelser eller forstyrrelser under måltidet, og fjernsynet er slukket.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation. Hertil fortæller beboerne, at der altid er nok mad, og at maden smager godt. En beboer griner og siger, at man aldrig behøver at gå sulten i seng.

En anden beboer beskriver, hvordan der i weekenden og ved højtiderne serveres lidt anderledes mad, som fx stjerneskud, tarteletter eller suppe.

Beboerne oplever, at de kan indtage deres måltid der, hvor de ønsker. Beboerne beskriver de fælles måltider som værende hyggelige. En beboer fortæller, hvordan hun sidder ved et bord sammen med 10-12 medbeboere. Ved bordet er der en god dialog mellem beboerne, hvilket beboeren nyder.

Beboerne oplever også, at der er gode muligheder for mellemmåltider.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan opgaverne omkring måltidet fordeles, og at der arbejdes ud fra faste roller, hvor en medarbejder fx står i køkkenet, mens andre medarbejdere deler maden ud eller støtter med medicinen. Medarbejderne fortæller, at maden præsenteres for beboerne, og at der spørges ind til beboernes ønsker og portionsstørrelse. Der arbejdes med tallerkenservering, og hertil beskriver medarbejderne overvejelser om, at der serveres små portioner til småtspisende beboere.

Under måltidet foretager medarbejderne faglige observationer i forhold til beboernes indtag, tandstatus og eventuelle dysfagi-udfordringer. Medarbejderne beskriver, at de sidder med under måltidet, hvor de indtager et pædagogisk måltid. Der anvendes faste pladser, og medarbejderne har fokus på at skabe ro, god dialog og et hyggeligt og hjemligt måltid. Medarbejderne fortæller, at der ofte serveres kaffe efter maden, og at mange beboere bliver længe efter måltidet er slut.

Der sættes altid kander med vand på bordet, som beboerne selv kan skænke fra. Beboerne kan ønske fødselsdagsmenu, og herudover er der et tæt samarbejde med køkkenet i hverdagen samt forskellige muligheder for mellemmåltider.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at det observerede frokostmåltid gennemføres ud fra principperne om "det gode måltid", hvortil medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og hvor der ikke forekommer unødige afbrydelser eller forstyrrelser.

Det vurderes, at beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og variation, og at beboerne beskriver de fælles måltider som værende hyggelige.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange og faglige observationer under måltidet med fokus på at skabe hjemlige måltider med god dialog.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD**Data****OBSERVATION**

På tilsynsdagen er der kun få synlige medarbejdere og beboere til stede på fællesarealerne. Tilsynet foretager derfor kun få observationer af interaktioner mellem medarbejdere og beboere. Her ses det, at medarbejderne henvender sig til beboerne på en respektfuld og venlig måde. I et tilfælde ses fx, at en medarbejder banker på døren, og henvender sig til beboeren i boligen. Beboeren har gæster, og medarbejderen beklager forstyrrelsen.

På fællesarealerne er alle medarbejderne smilende, og de hilser venligt på tilsynet. Flere medarbejdere spørger hurtigt, om der er noget, som de kan hjælpe med.

BEBØERINTERVIEW

Beboerne fremhæver medarbejderne som værende søde, respektfulde og hjælpsomme. Beboerne oplever, at de har en god kontakt til medarbejderne. En beboer fremhæver en navngiven medarbejder, som beboeren er meget glad for, og som beboeren oplever at have en tæt relation med.

Flere af beboerne fortæller også, at medarbejderne altid banker på døren, og at medarbejderne er respektfulde i forhold til, at det er deres hjem.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fremhæver forskellige faktorer som medvirkende til at skabe en god og respektfuld kommunikation og adfærd. Herunder beskrives fx, at der sikres øjenkontakt, og at de altid banker på døren og præsenterer sig. Der anvendes en individuel tilgang til beboerne samt kram og fysisk berøring, hvis beboerne ønsker det. Medarbejderne fremhæver, at de kender beboerne godt, og at de anvender denne viden i kontakten til beboerne. Hertil gives der også plads og tid til, hvis en beboer fx har behov for at tale eller behov for, at man er stille sammen.

Medarbejderne beskriver, at beboerne generelt tiltales ved fornavn, men at der kan være tilfælde og en særlig kontakt, der gør, at beboerne tiltales med andre aftalte tiltaleformer.

Medarbejderne fremhæver, at de vil tale med deres kollega eller følge op, hvis de selv observerer en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd, eller hvis beboerne fortæller at have oplevet en uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.

I forhold til kontakten til pårørende fremhæver medarbejderne, at det er vigtigt at de er venlige og imødekommende, og at der også her anvendes en individuel tilgang.

	Pårørende inviteres med til indflytningssamtalerne, og der er fokus på at skabe et godt samarbejde. Medarbejderne fremhæver de pårørende som værende en ressource, og de italesætter en forståelse for, at pårørende kan være i krise.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. På baggrund af få observationer vurderer tilsynet, at der er en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne også beskriver at opleve. Det er samtidig tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der understøtter en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med både beboere og pårørende.	

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data	OBSERVATION På plejehjemmet ses der synlige opslag om daglige aktiviteter, såsom træning og forskellige musikarrangementer. Tilsynet foretager ingen observationer af aktiviteter eller træning, og på tilsynsdagen er der kun få beboere til stede på fællesarealerne. Ingen beboere benytter de flotte indrettede dagligstuer, og kun enkelte beboere er i formiddagstimerne til stede i spisestuen, hvor de ser fjernsyn. BEBOERINTERVIEW Beboerne er alle bekendte med muligheden for aktiviteter og træning. Hertil henviser beboerne til, at de kan søge viden om aktiviteter og træning via "Lotte-bladet" eller de opsatte opslag. En beboer har også noteret træningsaftaler på en tavle i boligen. Beboerne oplever, at de kan deltage i aktiviteter og træning i det omfang, de ønsker. Beboerne henviser alle til, at der er fysioterapeuter, som tilbyder træning på syvende etage. En beboer beskriver, at træningen er hård og effektiv, mens en anden beboer fortæller, at beboeren også har fået øvelser af fysioterapeuten, så beboeren kan træne selvstændigt i boligen. En tredje beboer deltager både i træningen med terapeuterne og i den ugentlige fællesgymnastik. Beboerne er alle meget tilfredse med muligheden for træning. Herudover beskriver beboerne også stor tilfredshed med de planlagte aktiviteter. En beboer er meget glad for korsang. En anden beboer henviser til fast jazz og besøg fra en pianist, mens en tredje beboer også fortæller, at beboeren nyder de mange musikarrangementer. MEDARBEJDERINTERVIEW Medarbejderne henviser til, at beboerne tilbydes træning ved plejehjemmets fysioterapeuter, men at de gennem den rehabiliterende tilgang sikrer opfølgning og vedligeholdelse af beboernes funktioner. Medarbejderne fremhæver samarbejdet med forflytningsvejledere, og de fortæller samtidigt, at der er mulighed for, at fysioterapeuterne deltager under plejen, hvis der er behov for sparring. Medarbejderne fortæller, at plejehjemmets mange aktiviteter tilbydes af fysioterapeuterne, og at der samarbejdes med enkelte frivillige. Beboerne får viden om aktiviteterne gennem "Lotte-bladet" og opslag i elevatoren.
------	--

Der bliver samtidigt sendt en mail til medarbejderne om aktiviteterne, så de kan motivere beboerne til at deltage. I forhold til hverdagsaktiviteter henviser medarbejderne til kaffe efter maden og muligheden for at sætte musik eller en film på. Medarbejderne efterlyser samtidig, at flere aktiviteter gennemføres i afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes daglige aktiviteter, men at der kun er få hverdagsaktiviteter på afdelingerne på tilsynsdagen. Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes daglige aktiviteter, men at der kun er få hverdagsaktiviteter på afdelingerne på tilsynsdagen. Det vurderes samtidig, at beboerne italesætter tilfredshed med muligheden for både træning og aktiviteter på plejehjemmet, hvortil det vurderes, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for de mange planlagte aktiviteter og den vedligeholdende træning. Hertil vurderes det, at medarbejderne selv italesætter at savne flere afdelingsvis aktiviteter.

3.7 INTERVIEW MED PÅRØRENDE

Data

Tilsynet foretager telefonisk interview med en pårørende, som er udvalgt af afdelingssygeplejersken, og som er pårørende til en af de beboere, som er udvalgt af tilsynet.

Personlig pleje og praktisk støtte

Den pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje og med medarbejderne, herunder særligt med hendes kære kontaktperson. Den pårørende fremhæver kontaktpersonen som værende meget dygtig og kærlig. Den pårørende har bemærket, at medarbejder agerer sådan over for alle beboere, hvilket glæder den pårørende.

I forhold til den praktiske hjælp italesætter den pårørende, at man godt kan se, at indsatsen er ændret fra hver uge til hver 14. dag. Den pårørende beskriver, at der ikke er så rent som tidligere, og at den pårørende derfor gør lidt ekstra på det område.

Mad og måltiderne

Den pårørende deltager ikke selv i måltiderne, men fortæller, at det er den pårørendes oplevelse, at hendes kære finder måltiderne hyggelige, og at der er et godt samvær under måltiderne. Den pårørende er dog lidt ærgerlig over, at stemningen indimellem kan påvirkes af en medbeboer. Den pårørende fremhæver, at nogle medarbejdere er rigtig gode til at håndtere denne beboers adfærd, hvilket bevirker, at der er mindre uro og forstyrrelser under måltidet.

Kommunikation og adfærd/omgangstonen

Den pårørende beskriver oplevelsen af, at hendes kære trives på plejehjemmet og har fået en ny familie i de mennesker, som hun omgås ved til måltiderne og de fælles aktiviteter.

Den pårørende oplever selv, at der er en god og ordentlig omgangstone på plejehjemmet, og at medarbejderne hilser venligt, når den pårørende kommer på besøg.

Den pårørende føler sig også godt informeret og beskriver, at informationer tilgås via Lotte-bladet og via de udsendte mails fra plejehjemmet.

Fysiske rammer og aktiviteter

Den pårørende roser plejehjemmets faciliteter, og pårørende beskriver herudover, at der er mange muligheder for aktiviteter og træning. Hertil beskriver den pårørende også, at det er til stor glæde, når hendes mor tilbydes at komme med på tur.

Den pårørende udtrykker samtidig ærgrelser over, at plejehjemmets faciliteter, herunder dagligstue og terrasser, ikke anvendes mere. Den pårørende beskriver at have oplevelsen af, at beboerne kun samles til måltiderne i afdelingen, og derefter blot går hver til sit. Hertil efterlyser den pårørende, at der gøres mere ud af at skabe samvær og hygge på afdelingerne, fx ved at beboerne samles til filmhygge om eftermiddagen eller i aftentimerne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at den pårørende udtrykker tilfredshed med hjælpen af den personlige pleje og praktiske støtte, hvortil kvaliteten af rengøringen dog er påvirket af, at serviceniveauet er ændret.

Samtidig er det tilsynets vurdering, at den pårørende udtrykker tilfredshed med både maden og måltider, kommunikationen og de fysiske rammer. Hertil vurderes det dog, at den pårørende efterlyser, at der gøres mere ud af at skabe samvær og hygge på afdelingerne i eftermiddags- og aftentimerne.

3.8 KOMPETENCER OG UDVIKLING

Data

LEDERINTERVIEW:

Afdelingssygeplejersken beskriver, at der er de rette kompetencer til stede på plejehjemmet. Her er fx tilknyttet social- og sundhedsassistenter til alle afdelinger og vagttag. Der arbejdes målrettet med udfyldelse af kompetenceskemaer og opgaveoverdragelse, hvortil det sikres, at medarbejderne modtager den nødvendige undervisning. Afdelingssygeplejersken beskriver, at der netop har været stort fokus på oplæring og overdragelse af indsatser til insulingivning, kompressionsforbinding og kateteranlæggelse.

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en afdelingsleder og en afdelingssygeplejerske. Herudover er der ansat endnu en sygeplejerske, som understøtter de sygeplejefaglige indsatser i hverdagen.

Der er pt. to vakante stillinger på plejehjemmet. Afdelingssygeplejersken fortæller, at der er tilknyttet faste afløsere til plejehjemmet, hvoraf flere af afløserne er sygeplejestuderende. Sygefraværet er påvirket af langtidssygdom, men det beskrives som acceptabelt.

Afdelingssygeplejersken fortæller, at der er et fast introduktionsprogram til alle nyanstattede medarbejdere, og at der arbejdes med praksisnær introduktion og mentorordning. Der iværksættes kompetenceudvikling og undervisning ud fra medarbejdernes behov og de indsatser, som beboerne modtager støtte til.

Afdelingssygeplejersken er selv ansvarlig for de utilsigtede hændelser. Hertil fremhæves det, at der følges op på de indrapporterede hændelser, fx ift., hvordan fald kan forebygges og håndteringen af medicin.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de oplever, at der er sammenhæng mellem deres kompetencer og de opgaver, som de stilles over for. Hertil beskrives det, at der er afholdt MUS-samtaler, hvor der til samtalerne blev udfyldt kompetenceskema.

Medarbejderne beskriver, at de selv er opsøgende i forhold til at sikre deres faglige viden, fx gennem anvendelse af VAR, og at der også tilbydes undervisning, hvis der er et område, hvor medarbejderne oplever, at de mangler viden.

Medarbejderne fortæller, at der netop er arbejdet målrettet med både dokumentationen og medicinen, og at der er oprettet nøglepersonsfunktioner inden for sår, palliation, dokumentation og medicin. Nøglepersonerne har herefter et medansvar i at undervise og vejlede deres kollegaer.

I forhold til instrukser og vejledninger henviser medarbejderne til anvendelsen heraf ift. dokumentation og medicin, samt at VAR anvendes i elevarbejdet og ved faglig usikkerhed eller tvivl.

Medarbejderne redegør for, hvornår der skal foretages indrapportering af utilsigtede hændelser, og de beskriver, at der arbejdes med samlerapporteringer. Hertil italesætter medarbejderne, at de ikke altid får indrapporteret de utilsigtede hændelser, og at der også med fordel kunne være mere læring på området. Medarbejderne redegør for, at der skal indrapporteres hændelser ved sektorovergange, infektioner, medicin og fald.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at afdelingssygeplejersken kan redegøre for, hvordan der arbejdes målrettet med at sikre, at der er de rette kompetencer til stede på plejehjemmet, og at der i kompetenceudviklingen er fokus på praksisnær og relevant undervisning. Hertil vurderes det, at medarbejderne ligeledes oplever at have de rette kompetencer og gode muligheder for sparring og undervisning. Samtidig vurderer tilsynet dog, at medarbejderne italesætter, at de ikke altid får indrapporteret de utilsigtede hændelser, og at der med fordel kunne iværksættes mere læring på området.

3.9 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

LEDERINTERVIEW:

Afdelingssygeplejersken fortæller, at der på plejehjemmet er ansat fysioterapeuter, og at der er et tæt samarbejde omkring træningen med beboerne. På plejehjemmet er der også et køkken, som laver alle måltider, og der er fast besøg fra en fodterapeut.

Der er nøglepersoner inden for dokumentation, medicin, sår og smerte-palliation. Herudover samarbejdes der med det kommunale rejsehold, hvortil der kan sparreres omkring ernæringsproblematikker.

Der afholdes faste indflytningssamtaler, hvor forskellige faggrupper deltager. Herudover afholdes der daglige triageringsmøder, og der er mulighed for afholdelse af beboerkonferencer. Herudover er daglige morgenmøder, og der er overlap mellem vagttag.

Afdelingerne er inddelt i kategorier, så der på to etager bor beboere med medicinske udfordringer, mens der på to andre etager bor beboere med psykiatriske udfordringer. På de to sidste afdelinger er beboerne blandede.

Der lægges dagligt en plan, hvortil afdelingssygeplejersken sikrer, at de nødvendige kompetencer er til stede. På afdelingerne findes en tavle, hvor det noteres, hvem der er ansvarlig for de forskellige opgaver, og medarbejderne fordeler selv beboerne. Der arbejdes med en Buddy-ordning, så medarbejderne altid har en kollega, som de kan ringe til.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for, hvilke faggrupper, de inddrager i det tværfaglige samarbejde. Hertil fremhæves, at fysioterapeuter inddrages i forhold til træningen, og at der samarbejdes med køkkenet og rejseholdet i kommunen i forhold til beboernes ernæring. Medarbejderne beskriver også et samarbejde med de udekørende sygeplejersker og hjerne-skadepkoordinatorerne ved konkrete beboerforløb.

Medarbejderne fortæller, at der holdes daglige triageringsmøder, og at der tidligere også har været afholdt tværfaglige konferencer. Herudover er der overlap mellem vagttag og viden om beboerne deles gennem dokumentationen.

På plejehjemmet er der flere ressourcepersoner, og der udføres audits på tværs af afdelingerne. Medarbejderne italesætter et godt samarbejde imellem medarbejderne i plejen.

Medarbejderne fortæller, at der er igangsat flere tiltag og indsatser, som en del af at sikre en fælles tilgang på tværs af etagerne. Hertil beskriver medarbejderne, at ledelsen har været meget lydhøre over for de ting, som de har påpeget, og at der også er iværksat tiltag, som skal understøtte et bedre tværfagligt samarbejde med fysioterapeuterne. Medarbejderne udtrykker dog lettere frustration i forhold til dette, og de kommer med forskellige eksempler på, hvordan det manglende samarbejde påvirker sammenhængen mellem træning og pleje, idet beboerne fx ikke altid kan nå at blive klar til det tidspunkt, fysioterapeuterne har planlagt træningen til.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at både afdelingssygeplejersken og medarbejderne kan redegøre for det tværfaglige samarbejde og for, hvordan der gennem faste møder sikres mulighed for sparring og videndeling af beboerne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne, på trods af en igangsat indsats, udtrykker lettere frustration i forhold til samarbejdet med plejehjemmets fysioterapeuter, idet mangler i samarbejdet, ifølge medarbejderne, kan påvirke sammenhængen mellem træning og pleje.

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, plejecentrets 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 plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere 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 resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som beboerne 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 VURDERINGSSKALA

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

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 beboere med ingen eller få mindre væsentlige mangler- - Tilsynet har ingen anbefalinger. - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved. tilbage-meldingen 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 beboerne - 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 mål-rettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af beboerne - En del af elementerne 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 beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målret-tet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne - Få af elementerne 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 beboerne - Der er fare for beboernes 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.

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 1-2 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 plejecentre, 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.