



Tilsynsrapport Hvidovre Kommune

Center for Sundhed og Ældre
Plejehjemmet Søvangsgården

Uanmeldt tilsyn
April 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET	4
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	8
3.3	MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION	10
3.4	HVERDAGENS PRAKSIS	11
3.4.1	Personlig pleje og praktisk støtte	11
3.4.2	Mad og måltider	12
3.4.3	Kommunikation og adfærd.....	13
3.4.4	Fysiske rammer, aktiviteter og træning	14
3.5	INTERVIEW AF PÅRØRENDE	15
3.6	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	16
3.6.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	16
3.6.2	Tværfagligt samarbejde.....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	20
4.1	FORMÅL	20
4.2	METODE	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, 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 det konkrete plejecenter. Herefter følger tilsynets samlede vurdering af plejehjemmet og anbefalinger.

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. 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



Partneransvarlig
Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 28 10 56 80
Mail: bsq@bdo.dk



Projektansvarlig
Gitte Ammundsen
Senior Manager
Mobil: 41 89 04 06
Mail: gia@bdo.dk

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



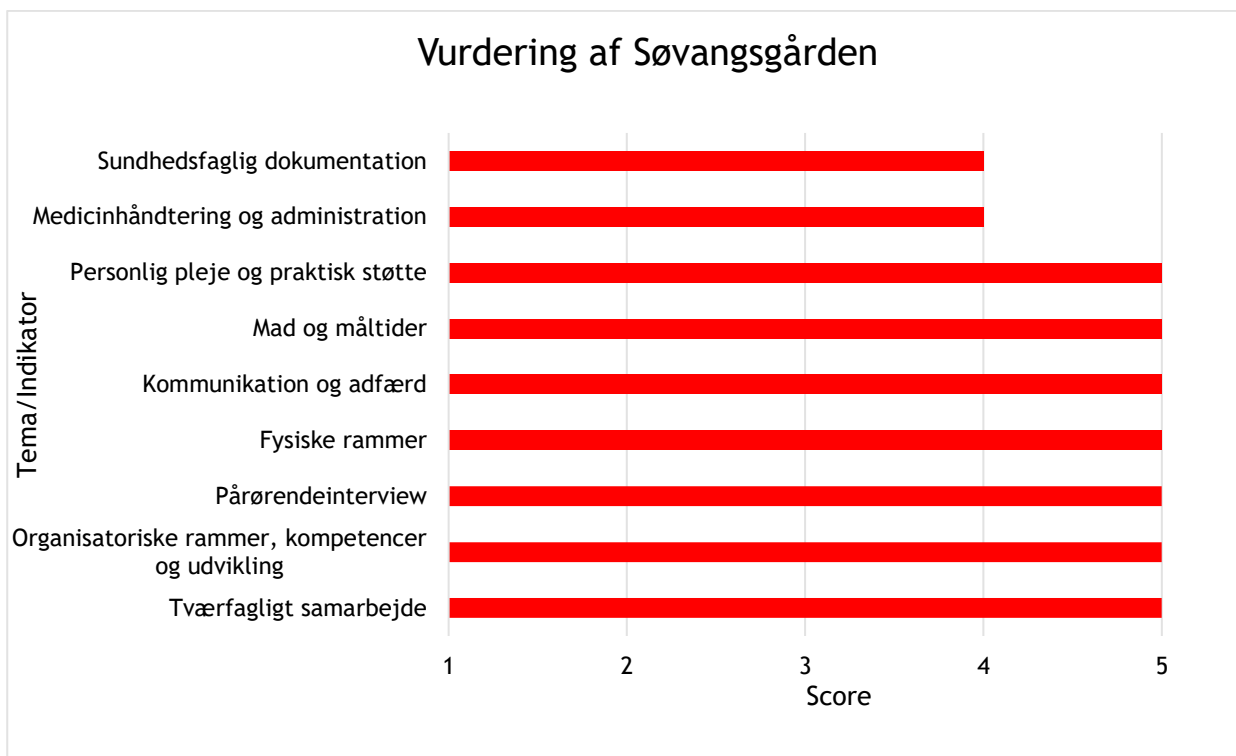
1. OPLYSNINGER OM PLEJEHJEMMET

Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet
Adresse: Plejehjemmet Søvangsgården, Søvangsvej 19, 2950 Hvidovre
Leder: Lise Rasmussen
Antal boliger: 91 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 1. april 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejehjemmets ledelse• Rundgang på plejehjemmet, herunder dialog med medarbejdere og beboere• Tilsynsbesøg hos tre beboere• Gennemgang af dokumentation• Gennemgang af medicin• Interview af to pårørende• Gruppeinterview med tre medarbejdere (En social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)
Tilsynet blev afsluttet med en kort tilbagemelding til ledelsen om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Tilsynet har foretaget vurderinger indenfor hvert tema, hvilket fremgår af nedenstående diagram:



Dokumentation:

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige og plejefaglige dokumentation i høj grad lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Kun i et enkelt tilfælde bemærker tilsynet, at handlingsanvisningen for en beboers ernæringsmæssige udfordringer ikke er ajourført, samt at der ikke foreligger dokumentation af, hvorledes der er fulgt op på en beboers ernæringsmæssige udfordringer. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på ovenstående.

Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde redegøre for arbejdet med dokumentationen.

Medicinhåndtering og administration:

Tilsynet vurderer, at medicinen i høj grad opbevares og håndteres i overensstemmelse med gældende retningslinjer og ud fra en systematisk tilgang. Hos en beboer observeres det enkelte steder, at der mangler kvittering af givet aften-medicin. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på ovenstående. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge og tilfredse med medicinhåndteringen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for arbejdsgange relateret til medicindispensering og medicinhåndtering.

Personlig pleje og praktisk støtte:

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed ved at modtage hjælpen, og at beboerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at deres boliger og hjælpemidler ligeledes er renholdte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser faglig forståelse for, hvorledes der kan sikres kvalitet og kontinuitet i den personlig pleje og støtte med fokus på den personcentrerede og rehabiliterende tilgang.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har fokus på at skabe en hyggelig og afslappet stemning for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at beboerne oplever en hyggelig stemning ved måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til måltider og for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang hertil.

Kommunikation og adfærd:

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangstone på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

Fysiske rammer, aktiviteter og træning:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter og træning. Tilsynet vurderer ligeledes, at beboerne sikres medindflydelse på valget af aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og refleksiv måde kan redegøre for aktivitetstilbuddene og for arbejdet med at vedligeholde og at forbedre beboernes funktionsniveau.

Interview med pårørende:

Det er tilsynets vurdering, at de to pårørende er særdeles tilfredse med kvaliteten af plejen og hjælpen til praktisk støtte. De pårørende oplever, at plejen i høj grad tager udgangspunkt i beboernes individuelle hensyn, ønsker og vaner.

De pårørende italesætter oplevelsen af at have et godt samarbejde med personalet og ledelsen. Kommunikationen opleves respektfuld, og der følges op på aftaler. Begge pårørende føler sig velinformerede.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at begge pårørende har gode oplevelser i forbindelse med måltider, og at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejehjemmet.

Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling:

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de rette faglige kompetencer i forhold til at kunne varetage kerneopgaven. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Medarbejderne har kendskab til, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger og det er tilsynets vurdering, at redskaberne anvendes, som det er tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette faglige kompetencer, og at der under normale omstændigheder er gode muligheder for kompetenceudvikling.

Tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som velfungerende og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes oplever et velfungerende samarbejde på tværs af afdelinger, og at deling af informationer bidrager til at sikre en helhedsorienteret tilgang i plejen.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. 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 i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt rettes et fagligt fokus på i indsatser relateret til ernæring, så det til enhver tid sikres, at der følges op på beboernes ernæringsmæssige udfordringer. Tilsynet anbefaler, at der ligeledes rettes et særligt fokus på at sikre den nødvendige dokumentation på beboernes udfordringer og opfølgning herpå.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Interview med afdelingsleder:</p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentationen og medicin-håndtering.</p> <p>Afdelingslederen oplyser, at kvalitetssikring af dokumentationen løbende er et fokus- emne. Afdelingslederne anvender Cura på daglig basis, og får således et godt indblik i kvaliteten af dokumentationen. Når der konstateres mangler i dokumentationen, tages der en faglig drøftelse med medarbejderne herom. Afdelingslederen udtrykker oplevelsen af, at plejehjemmets medarbejdere er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet.</p> <p>I forhold til anbefalingen omkring medicin håndtering italesætter afdelingslederen, at der også her er et løbende fokus på at sikre den nødvendige kvalitet i udførelsen af medicin- opgaver. På møder med personalet har der særligt været fokus på faglig dialog i forhold til at sikre kvittering for givet medicin. Alt medicin er samlet i medicinrum i aflåste skabe. Denne løsning er valgt, idet der ofte ikke er plads til opbevaring af medicin i bebo- ernes boliger og for at sikre mere overskuelighed over medicin håndteringen.</p> <p>Plejehjemmet fik ny forstander i oktober 2021, hvilket har givet anledning til naturlige forandringer. Plejehjemmet har ligeledes været igennem en lidt turbulent tid på grund af COVID-19, hvor både beboere og medarbejdere har været ramt af smitte. Sygefravær blandt både personalet og vikarer har givet udfordringer, og det har derfor været nødven- digt at prioritere i opgaverne. I kvalitetsarbejdet har der primært været fokus på at sikre den daglige drift samt en god hverdag for beboerne. Afdelingslederen oplever, at medar- bejderne er engagerede og gode til at hjælpe hinanden i pressede situationer.</p>
-------------	---

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentation på tre beboere.</p> <p><u>Funktionsevnetilstande:</u></p> <p>Der foreligger funktionsevnetilstande på alle beboere med beskrivelse af beboernes mål for indsatsen. Funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og opdaterede.</p> <p><u>Generelle oplysninger:</u></p> <p>På alle tre beboere er der oprettet generelle oplysninger med aktuelle helbredsoplysning- er. Der ses beskrivelse af beboernes mestring, motivation, roller, vaner og livshistorie. Beskrivelserne er detaljerede, og indeholder oplysninger af generel værdi for beboerne.</p> <p><u>Handlingsanvisninger på servicelovsydelser:</u></p> <p>På plejehjemmet arbejdes der ikke med besøgsplaner, men i stedet udarbejdes der hand- lingsanvisninger.</p> <p>På alle tre beboere indeholder handlingsanvisningerne handlevejledende og individuelle beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet.</p>
-------------	---

Handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, og således ses det dokumenteret, hvorledes der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang i plejen. Tilsynet bemærker endvidere, at der foreligger detaljerede beskrivelser af ønsker og vaner for alle beboerne. Eksempelvis ses der beskrivelser af, hvornår beboerne ønsker at komme op om morgenen og i seng om aftenen. Beboernes særlige behov og ønsker i forhold til ernæring og måltiderne ses ligeledes beskrevet.

Helbredstilstande:

For alle tre beboere er der taget stilling til alle felter i helbredstilstande. Der observeres sammenhæng mellem oplysningerne i beboernes helbredstilstande og deres medicinske behandling.

Handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser:

For alle tre beboere er der udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger. Tilsynet gennemgår handlingsanvisninger i forhold til medicinadministration, medicindispensering, ernæring, måling af værdier og blodsukker samt insulingivning. Handlingsanvisningerne er handlevejledende beskrevet.

I et enkelt tilfælde bemærker tilsynet, at det i en handlingsanvisning for ernæringsindsats er beskrevet, at beboeren gerne vil tabe sig, og at beboeren skal vejes hver 14. dag. Der ses ikke dokumenteret værdier svarende hertil.

Observationsnotater:

Ved gennemgang af observationsnotater ses det, at der sker opfølgning på de beskrevne observationer og indsatser.

Ved gennemgang af dokumentationen på en beboers vægtmålinger i november, januar og marts måned bemærker tilsynet, at beboeren har øget sin vægt. Der ses ikke observationsnotater i forhold hertil.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne beskriver, at der under triageringen er fokus på at sikre dokumentation af det, der observeres og handles på. Ligeledes sikres dokumentation af den faglige refleksion, der gøres i forhold til effekten af indsatserne over for beboerne.

I et samarbejde mellem den forløbsansvarlige social- og sundhedsassistent og afdelingslederen udarbejdes der handlingsanvisninger for ydelser relateret til Serviceloven og Sundhedsloven. Dokumentationen sker løbende, eller når opgaven udføres for at sikre tidstro dokumentation.

Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, og ved tvivl tages kontakt til kolleger, afdelingsledere eller sygeplejersken. En medarbejder beskriver, at guiden for dokumentationsarbejdet også er et brugbart redskab til at sikre korrekt dokumentation.

Medarbejderne italesætter, at de generelt er gode til at bruge og hjælpe hinanden på tværs af afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den sundhedsfaglige og plejefaglige dokumentation i høj grad lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Kun i et enkelt tilfælde bemærker tilsynet, at handlingsanvisningen for en beboers ernæringsmæssige udfordringer ikke er ajourført, samt at der ikke foreligger dokumentation af, hvorledes der er fulgt op på en beboers ernæringsmæssige udfordringer. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på ovenstående.

Medarbejderne kan med stor faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for arbejdet med dokumentationen.

3.3 MEDICINHÅNDTERING OG ADMINISTRATION

Data

Observation:

Tilsynet foretager medicingennemgang af tre beboeres medicin.

Beboernes medicin gennemgås sammen med tre forskellige medicinansvarlige medarbejdere, som alle kan redegøre for gældende instrukser.

Beboernes medicin er opbevaret i et aflåst skab i et personalerum. Medicinbeholdningen er samlet i en plastkurv, som er tydeligt markeret med beboerens navn, CPR-nummer og bolignummer. Der anvendes poser med farvede kanter til at sikre tydelig adskillelse mellem aktuel-, ikke aktuel- og pn medicin. Hos en beboer er insulinen opbevaret i beboerens bolig. Den er tydeligt mærket med anbrudsdato og navnelabel.

Der dispenseres til 14 dage ad gangen. Den aktuelle dagsæske opbevares i aflåst skab i afdelingens fælleskøkken eller i aflåst skab på kontoret. Alle æsker er markeret med navn og CPR-nummer.

Hos alle tre beboere er der givet korrekt medicin, svarende til tilsynstidspunktet. Medicinen ses dispenseret korrekt hos alle beboerne.

Der er overensstemmelse mellem handelsnavnet på den medicin, der opbevares på plejehjemmet, og den medicin, der fremgår på beboernes medicinliste.

Hos alle tre beboere er der beskrevet generelle medicinoplysninger, og der er taget stilling til "Cave-feltet".

Interview med beboerne:

Alle beboerne beskriver, at de i meget høj grad er tilfredse og trygge ved medarbejdernes måde at håndtere deres medicin på. Beboerne oplever, at medicinen bliver givet rettidigt. En beboer har ringet nogle nætter efter smertestillende medicin, og har oplevet, at medarbejderne er hurtige til at reagere og tilbyde pn medicin.

Interview med medarbejderne:

En medarbejder redegør korrekt for arbejdsgangen i forbindelse med medicindispensering, herunder at der kontrolleres udløbsdato, ændres handelsnavne og foretages egenkontrol af alle æsker. En anden medarbejder redegør for korrekt medicinadministration, herunder at medicinen skal ses indtaget. Hvis der observeres uoverensstemmelser i medicinen, kontaktes en social- og sundhedsassistent eller en kollega, og der indberettes en utilsigtet hændelse.

En medarbejder beskriver sit kompetenceområde i forhold til medicinhåndtering, herunder medicinadministration. Medarbejderen giver eksempler på, hvordan hun er blevet oplært i blodsuktermåling, påsætning af smerteplaster og øjendrypning. Medarbejderne oplyser, at de netop er gået i gang med udfyldelse af kompetencekort. Medarbejderne har fået udleveret materiale til udfyldelse i forbindelse med afklaring af ønsker og behov for kompetenceudvikling.

Medarbejderne kan på en faglig korrekt måde redegøre for observationer i forbindelse med injektionsgivning. En medarbejder forklarer yderligere, hvordan hun forbereder sig til opgaven og sikrer sig, at hun har de remedier med ind til beboeren, som skal bruges til opgaven.

Medarbejderne udtrykker, at der siden sidste tilsyn har været et skærpet fokus på at sikre kvittering af medicin, der administreres.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at medicinen i høj grad opbevares og håndteres i overensstemmelse med gældende retningslinjer og ud fra en systematisk tilgang. Hos en beboer observeres det enkelte steder, at der mangler kvittering af givet aften-medicin. Det er tilsynets vurdering, at der med en mindre indsats hurtigt kan rettes op på dette.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er trygge og tilfredse med medicinhåndteringen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt korrekt for arbejdsgange relateret til medicindispensering og medicinhåndtering.

3.4 HVERDAGENS PRAKSIS

3.4.1 Personlig pleje og praktisk støtte

Data	<p>Observation: Beboerne er velsoignerede. Tilsynet observerer, at boliger og hjælpemidler ses renholdte.</p> <p>Interview med beboere: Beboerne oplever stor tilfredshed med hjælpen til personlig pleje og støtte. Beboerne oplever at få den hjælp, de har behov for. Beboerne udtrykker tilfredshed med kontinuiteten af hjælpen. Et par beboere nævner, at de har en fast kontaktperson. En beboer fortæller, at der indimellem kommer vikarer, men beboeren kender også disse, og nævner navne på flere af dem. Beboerne italesætter oplevelsen af, at der i meget høj grad lyttes til deres ønsker og vænner. En beboer udtrykker eksempelvis, at medarbejderne altid er opmærksomme på at spørge ind til beboerens ønsker og behov, og at de er gode til at hjælpe. En beboer udtrykker, at der bestemt ikke er noget at klage over.</p> <p>Interview med medarbejdere: Medarbejderne beskriver, at der gennemføres en indflytningssamtale, så snart beboeren er flyttet ind. I indflytningssamtalen deltager afdelingsleder, forstander og beboerens kontaktperson. Indflytningssamtalerne afholdes ud fra en skabelon, så det sikres, at man får drøftet alle de vigtige detaljer, som eksempelvis beboerens særlige ønsker, vaner og behov. Medarbejderne kan redegøre for den rehabiliterende tilgang, hvor der er fokus på, at beboerne anvender deres egne ressourcer i det omfang, det er muligt. I plejen anvendes en inviterende og støttende tilgang som led i at motivere beboerne til at gøre det, de selv magter. Medarbejderne italesætter ligeledes brugen af fysisk og verbal guidning. En medarbejder beskriver, at en del beboere selv kan magte dele af den personlige pleje, når der blot anvendes fysisk guidning. Nogle beboere profiterer også af medinddragelse i praktiske gøremål. På plejehjemmet er der pt. beboere, som hjælper til med tømning af opvaskemaskine, let havearbejde i nyttehaven eller praktiske opgaver i boligen. En medarbejder beskriver eksempel på, hvordan beboerne motiveres og støttes i at gå ture på fællesarealer. Medarbejderne beskriver, at den gode planlægning dagen før - og minimering af telefonopkald i morgentimerne - bidrager til at forebygge forstyrrelser under plejeforløbene.</p>
-------------	--

Medarbejderne udtrykker dog oplevelsen af, at det kan være vanskeligt helt at forebygge forstyrrelser, idet særligt social- og sundhedsassistenterne eksempelvis kan blive forstyrret ved, at en kollega har behov for faglig sparring. Medarbejderne ser forstyrrelserne som en naturlig del af hverdagen.

Plejeopgaverne fordeles efter kontaktpersonsordningen i det omfang, det er muligt og relevant i forhold til plejeopgavens kompleksitet.

En medarbejder redegør fagligt korrekt for, hvorledes der ageres ved observerede ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderen, der er uddannet social- og sundhedshjælper, beskriver blandt andet, at der eksempelvis udføres TOBS, før der tages kontakt til social- og sundhedsassistenten eller sygeplejersken. Ofte sker der også faglig sparring med afdelingslederen. Derudover søges der i dokumentationen for informationer om lignende observationer. På triageringsmøder tales ind i beboernes helbredsmæssige udfordringer, og der laves aftaler om, hvordan der skal handles i forhold hertil.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever tryghed ved at modtage hjælpen, og at beboerne i meget høj grad er tilfredse med kvaliteten af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at deres boliger og hjælpemidler ligeledes er renholdte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad udviser faglig forståelse for, hvorledes der kan sikres kvalitet og kontinuitet i den personlig pleje og støtte med fokus på den personcentrerede og rehabiliterende tilgang.

3.4.2 Mad og måltider

Data

Observation:

Menuplan fremgår i husavisen, og dagens menu fremgår på en tavle i afdelingerne.

I morgentimerne observerer tilsynet flere beboere, der sidder og nyder deres morgenmad i fællesstuerne. Beboerne taler indbyrdes sammen. Der er små kaffekander på bordene, så beboerne selv kan forsyne sig med kaffe. I køkkenområdet står en medarbejder og skærer brød. Medarbejderen er iført handsker og plastforklæde.

Beboerne fortæller tilsynet, at de har fået serveret dejlig morgenmad, og beboerne udtrykker stor tilfredshed herved.

Under frokostmåltidet er beboerne samlet i én afdelings fællesstue. Beboerne sidder placeret ved tre borde, og der er dækket op med dækkeservietter og service. Beboerne får serveret varm mad, som er ankommet i en madvogn. Efter maden er taget ud af madvognen, anrettes maden i skåle og på fade, hvorefter madvognen køres ud på gangen, så den ikke fylder eller støjer i spisestuen.

Der sidder medarbejdere med ved alle bordene, som faciliterer til hyggelig dialog ved bordene. Medarbejderne taler om emner fra hverdagslivet, som beboerne spørger nysgerrigt ind til. Da alle er færdige med at spise, samler en medarbejder forsigtigt det brugte service. Servicen sættes forsigtigt ud i køkkenområdet, og medarbejderen venter med den videre oprydning til et senere tidspunkt. På denne måde opleves afrydningen ikke forstyrrende eller støjende.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet og finder, at maden er varieret. Beboerne oplever, at medarbejderne er meget lydhøre over for ønsker til maden. En beboer fortæller, at der ofte bages pandekager og kager, hvilket glæder beboeren.

En anden beboer beskriver, at om lørdagen serveres der øl og snaps til aftensmaden, hvis man ønsker det. Beboeren beskriver dette som et dejligt tiltag.

Alle tre beboere italesætter, at der er en hyggelig stemning omkring måltiderne. En beboer oplever, at der er mange at tale med. En anden beboer nyder at sidde ved siden af den samme medbeboer, som beboeren hygger sig med.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at det prioriteres, at der er medarbejdere til stede under måltiderne. Opgaver omkring måltidet planlægges dagen før på lige fod med de øvrige opgaver.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for deres rolle og ansvar omkring måltiderne. Medarbejderne fremhæver betydningen af, at de bidrager til at sikre rolige rammer, hyggelig stemning og god dialog under måltiderne.

Ethvert måltid starter altid med, at menuen præsenteres for beboerne. Plejehjemmet har indkøbt særligt porcelæn og rigtige saucekander, der bidrager til en hjemlig stemning omkring måltidet. Medarbejderne beskriver fokus på, at maden anrettes på en pæn og indbydende måde samt ud fra en rehabiliterende tilgang ved brug af fade og skåle, der sættes på bordene. De beboere, der har behov for støtte, får naturligvis denne, og i nogle situationer portionsanrettes maden.

Beboerne gives medindflydelse på maden ved, at der spørges ind til deres ønsker og meninger om maden. I en bog beskrives beboernes meninger om maden, og bemærkningerne drøftes efterfølgende med køkkenpersonalet. Derudover har plejehjemmet et madudvalg, hvor en beboer er repræsenteret.

En medarbejder fortæller, at de nogle gange laver mad sammen med beboerne på afdelingen, hvor beboerne selv bestemmer menuen.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har fokus på at skabe en hyggelig og afslappet stemning for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og at beboerne oplever en hyggelig stemning ved måltiderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for deres roller og ansvar i forhold til måltider og for, hvorledes de sikrer en rehabiliterende tilgang hertil.

3.4.3 Kommunikation og adfærd

Data

Observation:

Tilsynet observerer en venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere på fællesarealerne. Tilsynet oplever, at medarbejderne er meget smilende og imødekommende, og de udviser hjælpsomhed. Der er en god og hjemlig stemning, og beboere og medarbejdere griner og laver sjov med hinanden.

Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejdere hilser venligt på de beboere, de møder på fællesarealerne, og i mødet med beboerne anvendes der fysisk berøring.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne udviser en respektfuld kommunikation og adfærd over for dem.

En beboer beskriver, at der er en god stemning og kemi mellem beboeren og medarbejderne. Medarbejderne banker altid på, og de er flinke til at sørge for lidt småkager og kaffe, når beboeren får gæster.

Den anden beboer roser medarbejdernes smilende og rolige adfærd. Beboeren oplever, at medarbejderne respekterer privatlivet, men også, at de er gode til at spørge ind til familien. Beboeren glæder sig over interessen for hans liv.

Den tredje beboer fortæller, at medarbejderne altid hilser meget pænt og imødekomende på beboeren. Beboeren kommer med eksempler på, hvordan medarbejderne altid udviser venlighed, når beboeren møder medarbejderne på fællesarealer.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne redegør for faktorer, der bidrager til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver fokus på blandt andet:

- Øjenkontakt.
- Smilende adfærd.
- Tale i øjenhøjde.
- Udvide nærvær.
- Afstemme kommunikationen individuelt.
- Anvende kropssprog og fysisk berøring.
- Bruge mimik.
- Tale i øjenhøjde og ikke ned til beboerne.
- Ikke tale hen over hovedet på beboerne.

En medarbejder fortæller, at de på plejehjemmet er meget opmærksomme på ikke at tale om beboerne, når de færdes på fællesarealerne. Samtaler om beboerne skal foregå på kontorerne. Medarbejderne oplever, at de er gode til at respektere dette.

Medarbejderne beskriver tryghed ved at rette henvendelse til en kollega, hvis der observeres mindre hensigtsmæssig adfærd eller kommunikation.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en respektfuld og anerkendende omgangstone på plejehjemmet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde kan rede-gøre for, hvorledes der sikres respektfuld kommunikation og adfærd.

3.4.4 Fysiske rammer, aktiviteter og træning

Data

Observation:

Indretningen på plejehjemmet fremstår hjemlig og tilpasset målgruppen. Der ses flere små hyggekrege, som indbyder til socialt samvær.

Igennem dagen opholder flere beboere sig på fællesarealerne, hvor de enten går en tur eller har hyggelig dialog med medbeboere eller medarbejdere. Der opleves god aktivitet på plejehjemmet, og der ses flere eksempler på, at medarbejdere sidder og drikker en kop kaffe med nogle beboere, enten i afdelingens fællesstue eller ved foyeren. Nogle beboere sidder i foyeren og strikker. Den ene beboer fortæller, at hun hellere vil sidde her end i egen bolig, da der altid er en god stemning her og nogle at tale med.

På en informationstavle findes der informationer om forskellige aktiviteter og træningsmuligheder, ligesom det fremgår af husavisen. Her fremgår det eksempelvis, at beboerne kan deltage i fællessang, billard, gymnastik, tøjsalg, gudstjeneste, banko og koncert.

På tilsynsdagen er der tilbud om billard og gymnastik.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker tilfredshed med tilbud om aktiviteter og træning.

En beboer beskriver deltagelse i stolegymnastik og sang. Derudover modtager beboeren fysioterapi. Beboeren fortæller, at hun netop har været på indkøbstur med sin kontaktperson for at købe tøj i et nærtliggende center. Beboeren orienterer sig om aktivitetstilbud ved at læse i beboerbladet eller at se på opslagene på informationstavlen.

En anden beboer deltager efter eget ønske ikke i aktiviteter. Beboeren er blevet gode venner med en medbeboer, som han går ture med i stedet, ligesom beboeren ofte har familiebesøg.

Tredje beboer beskriver deltagelse i aktiviteter efter lyst og evne. Beboeren udtrykker stor tilfredshed med udvalget, og beboeren henviser til informationerne i beboerbladet og på informationstavlen.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at plejehjemmet har et aktivitetsudvalg, og at aktivitetsmedarbejdere forestår aktiviteter for beboerne. Plejehjemmet har også et daghjem, og plejehjemmets beboere tilbydes at deltage i daghjemmets aktiviteter. Det er dog erfaringen, at kun få beboere benytter sig af muligheden, idet beboerne foretrækker aktivitetstilbud på afdelingsniveau eller fælles med de beboere, de kender godt.

En medarbejder fortæller, at der er en såkaldt "Hyggekasse", som beboerne indbetaler til i tillæg til huslejen. Pengene bruges til at gøre lidt ekstra ud af aktiviteterne. Eksempelvis købes der gaver til bankospillets vindere.

Medarbejderne oplever, at der foregår mange aktiviteter på afdelingsniveau. På beboermøder gives beboerne mulighed for at komme med deres ønsker til aktiviteter.

Hvis en beboer har et særligt ønske om en individuel aktivitet, imødekommes dette. En beboer skal eksempelvis snart ledsages til en koncert. Derudover benyttes plejehjemmets bus til ture i nærområdet eller ud af byen, og der afholdes større fællesarrangementer, som følger årets traditioner.

Plejehjemmets fysioterapeut tilbyder træning til beboerne. I tilbud om aktiviteter er der også fokus på, at disse har et aktiverende og træningsrelateret sigte. Tre gange om ugen afholdes der holdgymnastik.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med tilbuddet om aktiviteter og træning. Tilsynet vurderer, at beboerne sikres medindflydelse på valget af aktiviteter.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på en faglig og refleksiv måde kan redegøre for aktivitetstilbuddene og for arbejdet med at vedligeholde og forbedre beboernes funktionsniveau.

3.5 INTERVIEW AF PÅRØRENDE

Data

Tilsynet interviewer to pårørende, der er til stede på plejehjemmet.

Personlig pleje og praktisk støtte

De to pårørende udtrykker stor tilfredshed med kvaliteten af plejen og hjælpen til praktisk støtte.

En pårørende udtrykker blandt andet, at beboeren får et let og kærligt skub til selv at gøre det, hun magter. Således oplever den pårørende, at medarbejderne er gode til at sikre den bedste trivsel og velvære for beboeren. Den pårørende glæder sig over, at der udvises forståelse for, at beboerens energi varierer fra dag til dag, og at beboerens grænser aldrig overskrides.

Den pårørende beskriver ligeledes, at medarbejderne er opmærksomme på at klæde beboeren i det tøj, beboeren selv vælger og bedst kan lide at have på. Ligeledes støttes beboeren i at få bestilt tid til frisør og fodterapeut, når der er behov herfor.

Den anden pårørende fortæller, at plejen er af høj kvalitet, og at der er stor opmærksomhed på at imødekomme beboerens behov. Den pårørende fortæller, at beboeren er terminal, og at hun hver aften er blevet tilbudt en gæsteseng, hvis hun ønsker at overnatte. Den pårørende beskriver endvidere, at hun sjældent har set et sted, hvor der bliver gjort så godt rent.

Mad og måltiderne

Den ene pårørende fortæller, at hun ikke umiddelbart har noget indtryk af madens kvalitet og rammerne herfor, idet beboeren får sondeernæring. Den pårørende har dog flere gange konstateret, at der dufter dejligt af mad på fællesarealerne.

Den anden pårørende oplever, at medarbejderne sørger for en god stemning, og at medarbejderne er opmærksomme på beboerens behov.

Kommunikation og adfærd/omgangstonen

Begge pårørende oplever, at der kommunikeres i en venlig og respektfuld tone. En pårørende fortæller, at beboeren har en bog, hvori den pårørende kommunikerer med personalet. Det er den pårørendes oplevelse, at medarbejderne husker at læse i bogen. Begge pårørende italesætter oplevelsen af, at aftaler overholdes, og at der følges op herpå.

Begge pårørende oplever, at samarbejdet med personalet er meget tilfredsstillende. En pårørende fortæller, at både personalet og ledelsen lige fra start har været enestående. Begge pårørende føler sig velinformerede. En af de pårørende udtrykker oplevelsen af, at alle gør sig umage for at levere en god og omsorgsfuld pleje. De pårørende udtrykker ligeledes oplevelsen af, at der er en god stemning og kultur på plejehjemmet.

Fysiske rammer og aktiviteter

Begge pårørende beskriver tilfredshed med tilbuddet om aktiviteter, og de oplever, at der er en hyggelig stemning på plejehjemmet. Begge pårørende henviser til, at de kan følge med i aktivitetstilbuddene ved at læse beboerbladet eller orientere sig på informationstavlen.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at de to pårørende er særdeles tilfredse med kvaliteten af plejen og hjælpen til praktisk støtte. De pårørende oplever, at plejen i meget høj grad tager udgangspunkt i beboernes individuelle hensyn, ønsker og vaner.

De pårørende italesætter oplevelsen af at have et godt samarbejde med personalet og ledelsen. Kommunikationen opleves respektfuld, og der følges op på aftaler. Begge pårørende føler sig velinformerede.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at begge pårørende har gode oplevelser i forbindelse med måltider, og at der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejehjemmet.

3.6 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.6.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data

Interview med afdelingsleder:

På plejehjemmet er der ud over forstanderen ansat fire afdelingsledere. Der er netop ansat en ny sygeplejerske, og alle afdelinger har social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere tilknyttet.

Afdelingslederen beskriver, at der typisk er syv medarbejdere i dagvagt hver dag, hvilket betragtes som en god normering. I både aften- og nattetimerne er der tilstedeværelse af social- og sundhedsassistenter.

Afdelingslederen glæder sig over, at kurven for sygefraværet er faldende efter en tid med stort fravær på grund af COVID-19 udbrud. Det er afdelingslederens indtryk, at der normalt er tale om en meget stabil medarbejdergruppe.

På plejehjemmet er der de nødvendige faglige kompetencer. Der er udelukkende ansat faglærte medarbejdere i de faste stillinger. Der opleves visse vanskeligheder med ansættelse af social- og sundhedsassistenter, hvorfor plejehjemmet har været nødsaget til at nedskalere på antallet, og i stedet ansætte social- og sundhedshjælpere. Afdelingslederen pointerer, at man glæder sig over, at alle medarbejderne er fagligt kompetente, og altid udviser et stort engagement i leveringen af kerneydelser over for beboerne.

Ved ansættelse af nye medarbejdere følges et fast introduktionsprogram. I introduktionen af nye medarbejdere er der stort fokus på, at medarbejderne introduceres for alle funktionerne på plejehjemmet. Eksempelvis introduceres nye medarbejdere også for de opgaver, som varetages af personalet i køkkenet, vaskeriet, daghjemmet samt teknik og service.

Sygeplejersken deltager i kompetenceudviklingen af medarbejderne. Der er netop igangsat et arbejde med implementering af kompetencekort. Sygeplejersken bistår med faglig sparring i forhold til dokumentationen, og det er tanken, at sygeplejersken også fremadrettet skal have medansvar for plejehjemmets kvalitetsarbejde, herunder blandt andet uddannelsen af elever.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at der indberettes utilsigtede hændelser, når disse opstår. Forstander og en ansvarshavende medarbejder indberetter hændelserne på baggrund af de notater, som medarbejderne har udarbejdet.

Medarbejderne oplever god opfølgning og faglig dialog omkring de utilsigtede hændelser. Ledelsen informerer om de samlede indberetninger, og i et tværfagligt forum tales der om forebyggende indsatser relateret til de konkrete utilsigtede hændelser.

I Personalehåndbogen findes der instrukser og procedurer. VAR anvendes til søgning af procedurer og i oplæringen af elever. Ledelsen har ansvaret for opdatering af personalehåndbogen, men fremadrettet skal denne opgave overgå til sygeplejersken.

Medarbejderne oplever, at deres faglige kvalifikationer matcher beboernes behov. Medarbejderne beskriver gode muligheder for at tilkalde akutteamet og på den måde forebygge indlæggelser. Den faglige sparring med sygeplejersken opleves udbytterig.

I forhold til kompetenceudvikling beskriver medarbejderne, at mulighederne herfor naturligvis har været påvirket af COVID-19 situationen, men at der har været gennemført online undervisning i sårpleje. To medarbejdere fortæller, at de netop er blevet tilmeldt et vejlederkursus. Medarbejderne oplever, at der lyttes til deres ønsker om kompetenceudvikling, og at mulighederne herfor er gode.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at sikre de rette kompetencer i forhold til at kunne varetage kerneopgaven.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser. Medarbejderne har kendskab til, hvorledes der kan fremsøges instrukser og vejledninger. Det er tilsynets vurdering, at redskaberne anvendes, som de er tiltænkt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de rette faglige kompetencer, og at der under normale omstændigheder er gode muligheder for kompetenceudvikling.

3.6.2 Tværfagligt samarbejde

Data	<p>Interview med afdelingsleder:</p> <p>Der arbejdes med triagering på daglig basis. Afdelingslederne deltager i triageringsmøderne, da det ledelsesmæssigt har stor prioritet at indgå i den faglige sparring om beboernes trivsel og helbredsmæssige tilstand.</p> <p>Afdelingslederen beskriver, at der på afdelingsniveau er et velfungerende tværfagligt samarbejde med fysioterapeuten. Afdelingslederen beskriver et konkret eksempel på udredning og implementering af tværfaglige indsatser i forbindelse med en beboers gentagne falduheld. Afdelingslederen glæder sig over, at det tværfaglige samarbejde har bidraget til at forebygge den konkrete beboers falduheld.</p> <p>Ved behov for ergoterapeutisk faglig sparring tages der kontakt til kommunens ergoterapeut. Plejehjemmet har gode erfaringer med samarbejdet, hvor ergoterapeuten eksempelvis har udarbejdet dysfagi-udredninger.</p> <p>Afdelingslederne skiftes til at møde ind klokken 06.45, hvilket sikrer faglig dialog i overgangene mellem nat- og dagvagter. Ligeledes skiftes afdelingslederne til at dække de sene eftermiddagstimer, så der også sikres overlappning mellem dag og aften.</p> <p>Plejehjemmet har en fast mødestruktur, som bidrager til deling af information og tværfaglig sparring. Eksempelvis er der faste sygeplejemøder med deltagelse af de ansvarshavende social- og sundhedsassistenter fra hver gruppe, afdelingslederne og forstanderen.</p> <p>Interview med medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. En medarbejder beskriver, hvordan der er foregået samarbejde med fysioterapeuten omkring en konkret beboers falduheld. Når medarbejderne observerer behov for faglig sparring, tages der kontakt til fysioterapeuten, som foretager vurdering af et eventuelt træningsbehov.</p> <p>Hver morgen afholdes der morgenmøder for hele personalegruppen. Der sendes mail ud efter hvert morgenmøde, så de medarbejdere, der ikke har været til stede på mødet, også kan blive informeret.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de får mange gode informationer fra disse møder, og at møderne i høj grad bidrager til at sikre en helhedsorienteret tilgang i levering af kerneydelser for beboerne.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de i det hele taget føler sig godt informerede om, hvad der sker på de øvrige afdelinger, og at det derfor opleves uproblematisk, hvis de skal hjælpe på en anden afdeling, end den de normalt hører til. En medarbejder italesætter, at plejehjemmets faste mødestruktur også bidrager til, at de bedre kan gøre brug af hinandens faglige kompetencer, da de netop har kendskabet hertil. En anden medarbejder fortæller, hvordan hun netop har informeret sine kolleger om, at hun selv er i weekendvagt, og at hun kan bruges til faglig sparring i forhold til en beboer, der får sondeernæring. Medarbejderen beskriver, at dette giver en ro og tryghed for de kolleger, der er i vagt.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at sygeplejemøderne bidrager til at sikre en god tværfaglig sparring om relevante emner, som eksempelvis forebyggelse af urinvejsinfektioner og inkontinensproblematikker.</p>
Tilsynets vurdering - 5	

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som velfungerende. Der er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes oplever et velfungerende samarbejde på tværs af afdelingerne, og at deling af informationer bidrager til at sikre en helhedsorienteret tilgang i plejen.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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 økonomisk forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejehjemmets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem beboernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

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

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

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 af elementerne 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 af elementerne i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>

SCORE: 1**Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt**

- Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes
- Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne
- Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind
- Tilsynet har en eller flere anbefalinger

Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig 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.