



Tilsynsrapport Frederikssund Kommune

Plejecenter Attendo Lærkevej

Uanmeldt tilsyn november 2022

INDHOLD

1.	OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET	4
2.	VURDERING	5
2.1	TILSYNETS VURDERINGER	5
2.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	8
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	9
3.3	DOKUMENTATION	9
3.4	PERSONLIG PLEJE OG STØTTE.....	11
3.5	PRAKTISK HJÆLP.....	13
3.6	MAD OG MÅLTIDER.....	14
3.7	KOMMUNIKATION OG ADFÆRD	15
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	16
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	18
4.1	FORMÅL	18
4.2	METODE	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20

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 af plejecentret 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 skriftligt grundlag. 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

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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



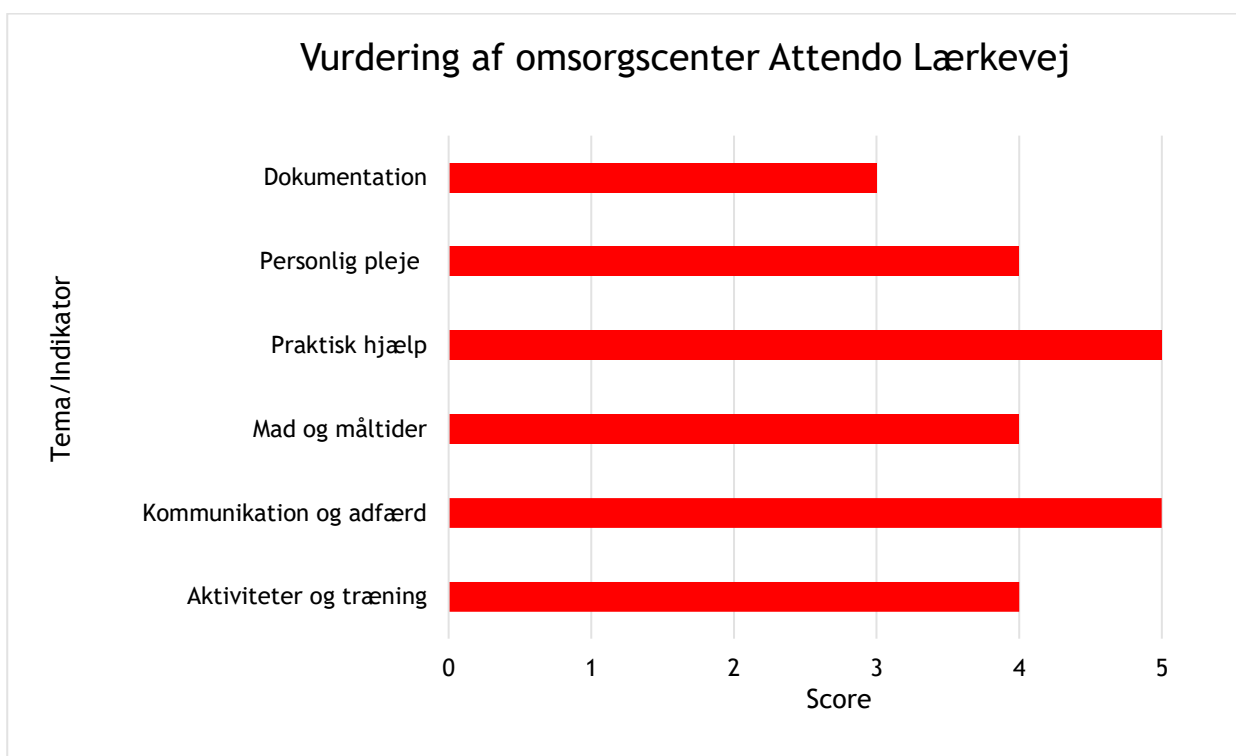
1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

Oplysninger om tilsynet og Attendo Lærkevej
Navn og Adresse: Plejecenter Attendo Lærkevej, Lærkevej 11, 3600 Frederikssund
Leder: Annette Mårtensson
Antal boliger: 72 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 4. november 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Tilsynsbesøg hos fire beboere, som tilsynet har udvalgt på tilsynsdagen• Gennemgang af dokumentation• Observationer af fællesarealer og måltiderne• Gruppeinterview med tre medarbejdere (social- og sundhedshjælpere), som alle er udvalgt af ledelsen.
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 Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske 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

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen relateret til Serviceloven i middel grad lever op til indikatorerne. Hertil vurderer tilsynet, at der for alle beboere er foretaget beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager igennem hele døgnet ud fra en ensartet struktur. Beskrivelserne er generelt handlevejledende, fraset mindre mangler ift. bad og nat. Det vurderes, at beskrivelserne indeholder et rehabiliterende fokus, og at der er tydelige beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter. Samtidig vurderes det dog, at der i mindre grad er fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og at der er enkelte eksempler på dobbeltdokumentation.

Tilsynet vurderer, at de generelle oplysninger generelt indeholder fyldestgørende og relevante beskrivelser, men at der i udfyldelsen af funktionsevnetilstande er taget stilling til tilstande, som ikke vurderes relevante for beboerens aktuelle situation og den støtte, som beboeren modtager hjælp til.

Samtidig vurderer tilsynet, at der er foretaget dokumentation af både vægtmålinger og medarbejdernes faglige observationer, men at der for alle beboere ses tilfælde, hvor der mangler dokumentation af de faglige refleksioner, handlinger og opfølgning relateret til den faglige observation. Hertil vurderer tilsynet, at der udelukkende er tale om manglende dokumentation af opfølgningen, idet alle beboere fremstår veltilpasse under tilsynsbesøget.

Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre relevant for arbejdsgange i forhold til dokumentationen under Serviceloven.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at beboerne selv giver udtryk for, at hjælpen er svarende til deres behov. Hertil vurderes det, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvortil de oplever tryghed, selvbestemmelse og kontinuitet. Samtidig vurderes det, at beboerne har forskellig oplevelse af ventetid ved besvarelse af nødkald, hvor en beboer oplever, at ventetiden kan føles lang, mens en anden beboer italesætter hurtig besvarelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den personlige pleje, men at besvarelserne i højere grad kan foretages ud fra en fælles faglig forståelse. Samtidig vurderes, at medarbejderne italesætter mindre udfordringer i forbindelse til nødkaldet og at der arbejdes med en løsning på problemet.

Praktisk hjælp

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

På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at de besøgte boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Ligeledes ses, at hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever at modtage den hjælp til praktisk støtte, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Ligeledes vurderes, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den praktiske støtte, herunder hvordan beboernes ressourcer aktivt medinddrages og for anvendelse af værnemidler.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltidet generelt foregår efter principperne om "Det gode måltid", men at der forekommer enkelte unødige forstyrrelser under det ene måltid.

Samtidig vurderes det, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og med måltiderne, som beboerne beskriver som værende hyggelige.

Herudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til måltidet, hvortil der i mindre grad arbejdes ud fra en fast arbejdsgang om fordeling af rollerne under måltidet.

Kommunikation og adfærd

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

Det vurderes, at der på tilsynsdagen er synlige medarbejdere, som alle har en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne.

Samtidig vurderer tilsynet, at de fire beboere og en beboers pårørende ligeledes oplever en god kommunikationsform og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil beboerne omtaler medarbejderne som værende søde, flinke og venlige.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejecentret, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter. Hertil vurderes det, at beboerne selv oplever, at de generelt tilbydes meningsfulde aktiviteter, men at en beboer efterspørger opfølgning på træning efter indlæggelse.

Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan aktiviteter og vedligeholdende træning sikres i hverdagen på plejecentret.

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:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder indsatsen på dokumentationsområdet, og at der arbejdes målrettet med at sikre:
 - At der foretages handlevejledende beskrivelser af alle indsatser, herunder også hjælpen til bad. Hertil anbefales, at beskrivelserne også har fokus på relevante sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og at der ikke foretages dobbeltdokumentation.
 - At der udelukkende foretages vurdering af funktionsevnetilstande, som er relevante for beboerens aktuelle tilstand og den tildelte indsats.
 - At der foretages dokumentation af de faglige handlinger og opfølgninger på beboernes aktuelle problemstillinger.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på en beboers oplevelse af ventetid på besvarelsen af nødkald.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder de daglige triageringsmøder, og at der herunder arbejdes målrettet med at skabe refleksion og et fælles fagligt fundament for medarbejderne.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter indsatsen omkring "Det gode måltid" med fokus på at undgå unødige forstyrrelser og med at sikre en tydelig rollefordeling, før måltidets start.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen følger op på en beboers træning, så beboeren tilbydes relevant vedligeholdende træning efter udskrivelse fra hospitalet.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Ved det seneste tilsyn modtog plejecentret anbefalinger vedrørende dokumentationen, medicinområdet, besvarelse af nødkald, utilsigtede hændelser, rengøring af hjælpemidler, hygiejniske retningslinjer og ernæring.</p> <p>Som opfølgning på anbefalinger vedrørende dokumentationen beskriver lederen, at der har været tæt dialog med den kommunale dokumentationskonsulent for at sikre, at der bliver arbejdet ens med dokumentationen i kommunen. Dokumentationskonsulenten har også været til rådighed for medarbejderne en eftermiddag, så medarbejderne havde mulighed for at drøfte forskellige forhold omkring dokumentationen på egne beboere.</p> <p>På plejecentret er der to tovholdere/superbrugere for dokumentationen, hvoraf den ene indgår som repræsentant i kommunens supportgruppe.</p> <p>I hverdagen laves der stikprøvekontroller af dokumentationen ud fra forskellige fokusområder, som fx livshistorie. Der er også arbejdet målrettet med handlingsanvisningerne ud fra et fokus om at sikre, at de er ajourførte og har sammenhæng med den tildelte indsats. Herudover er der arbejdet med ajourføringen af funktionsevnetilstande og med dokumentationen af referenceværdier og de udførte vægtmålinger.</p> <p>Lederen beskriver herudover, at der er arbejdet med indflytningssamtalen, hvor det er tydeliggjort, hvornår og hvordan samtalerne skal afholdes med fokus på, hvilken viden der skal opnås fra samtalerne. Dette har bevirket, at der arbejdes mere systematisk med dokumentationen fra starten, når en beboer flytter ind.</p> <p>Lederen fortæller, at der afholdes faste møder mellem ledelsen og sygeplejerskerne, hvortil det netop er aftalt, at der fremadrettet skal arbejdes med medicin-håndteringen. Dette indebærer, at der skal udføres audits på alle beboernes medicin, og at der skal følges op med alle medarbejderne, så det sikres, at medarbejderne er introduceret til- og følger gældende retningslinjer.</p> <p>Som opfølgning på besvarelse af nødkaldet beskriver lederen, at der køres log på enkelte beboere, og at der er kigget ind i mulige årsager til de udfordringer, som der har været med kaldesystemet. Lederen fortæller, at der skal sættes wi-fi forstærkere op, hvilket understøtter bedre dækning på hele plejecentret. Herudover tilbydes nogle beboere bevægelsessensorer, hvilket bidrager til øget tryghed.</p> <p>Lederen fortæller, at der samarbejdes med kommunens risikomanager i forhold til de utilsigtede hændelser. Plejecentret er i en proces på området, og de har planlagt, at der som en del af indsatsen omkring medicin også skal arbejdes målrettet med de utilsigtede hændelser. Dette involverer både et fokus på indrapporteringen af hændelserne, samt hvordan der fremadrettet skal arbejdes mere målrettet med læringen. Hertil påtænkes at påbegynde samlerapportering inden for enkelte områder.</p> <p>Vedrørende rengøring af hjælpemidler beskrives det, at der er lavet indsatser på opgaven, hvilket bevirker, at medarbejderne får en opgave om at rengøre en konkret beboers hjælpemiddel. Indsatsen kan differentieres, så den er tildelt ud fra beboerens konkrete behov.</p> <p>I forhold til hygiejneområdet beskriver lederen, at anvendelsen af handsker løbende drøftes med medarbejderne ud fra et fokus på at skabe refleksion over anvendelsen af handskerne. Lederen beskriver et kontinuerligt ledelsesmæssigt fokus på området, understøttet af sygeplejerskerne, som også observerer under plejen.</p>
------	--

Endelig blev der givet en anbefaling i forhold til ernæringsområdet. Hertil er muligheden for at samarbejde med kommunens diætist italesat over for sygeplejerskerne og ledelsen fremkommer med et konkret eksempel, hvor der er søgt sparring og rådgivning omkring en beboers ernæring. Lederen fortæller herudover, at beboerne tilbydes fast vejning, og at der er en opmærksomhed på at skabe refleksion med medarbejderne ved eventuelle vægttab. Plejecentrets egen køkkenmedarbejder laver selv proteindrik samt forskellige typer kræsekost og desserter, som kan anvendes til småtspisende. Herudover samarbejdes der med Det Danske Madhus, hvor der kan bestilles kræsekost og andre kostformer.

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	<p>Interview med ledelsen:</p> <p>Ud over de allerede fremhævede indsatser beskriver lederen, at der generelt arbejdes meget med måltidet ud fra et fokus på at skabe en god kost for beboerne, som er tilpasset beboernes individuelle ønsker. Hertil beskrives, at der fx bages boller og kage på afdelingerne, hvilket bidrager til en skøn duft i huset, og at der serveres kakao med flødeskum som alternativ til eftermiddagskaffen.</p> <p>Herudover er der arbejdet med triageringsmøderne. Lederen beskriver, at både sygeplejerske og teamleder deltager på møderne i det omfang, det er muligt, og at der her er skabt et læringsrum, hvor observationer, refleksioner og opfølgning hos den enkelte beboer drøftes mellem medarbejderne.</p> <p>Lederen fortæller, at det er lykket plejecentret at få ansat flere social- og sundhedsassistenter, hvilket også bevirker, at der anvendes færre vikarer end tidligere. Der er ligeledes ansat en fysioterapeut, som erstatning for en ergoterapeut, som er stoppet, og der er ansat teamledere på hver etage. Teamlederne indgår også som en fast del af indflytningssamtalerne og har fokus på at skabe nærværende ledelse i hverdagen, og de indgår som en fast del af pårørendesamarbejdet.</p> <p>Lederen beskriver, at der i hverdagen generelt er et tæt samarbejde med de pårørende. Her er eksempelvis afholdt løbende pårørendemøder i en afdeling, hvilket har bidraget til øget tilfredshed og ro på afdelingen.</p> <p>På plejecentret er der også et aktivt pårørenderåd med syv aktive pårørende, og der er planer om at indføre en pårørende-app, som bl.a. indeholder muligheder for at kommunikere med den enkelte pårørende og med en gruppe af pårørende.</p>
------	---

3.3 DOKUMENTATION

Data	<p>Tilsynet gennemgår dokumentationen relateret til Serviceloven hos de fire udvalgte beboere.</p> <p>Handlingsanvisning for pleje og praktisk støtte:</p> <p>For alle beboere ses, at der er oprettet handlingsanvisninger med individuelle beskrivelser af den hjælp, som beboerne modtager til personlig pleje og praktisk støtte for henholdsvis dag, aften og nat. Handlingsanvisningerne er opbygget ud fra en ensartet struktur, hvortil der anvendes deloverskrifter for fx bad, personlig pleje, påklædning, ernæring, medicin og kommunikation.</p> <p>Generelt ses det, at der er foretaget handlevejledende beskrivelser af indsatsen, og at beskrivelserne fremstår ajourførte.</p>
------	---

Dog bemærker tilsynet, at hjælpen til bad i flere tilfælde blot er anført med angivelse af en konkret dag, og beskrivelserne for nat hos en beboer ligeledes ikke fremstår tilstrækkeligt handlevejledende. Herudover bemærker tilsynet, at enkelte oplysninger primært har et sundhedsfagligt fokus. Dette er fx tilfældet ift. en beboers ernæring. Her ses relevante beskrivelser af beboers diagnose, og hvilken kostform der skal serveres, men der ses ingen beskrivelser af, at beboeren fx selv smører maden, hvilket ellers fremgår af funktionsevnetilstandene.

Handlingsanvisningerne indeholder beskrivelser af beboernes ressourcer, og hvordan disse inddrages relevant i plejen. Hos en beboer står der fx, at medarbejderne lægger tøj frem, hvorefter beboeren selv varetager den personlige pleje. I handlingsanvisningerne ses det også, at der henvises til særlige opmærksomhedspunkter, som fx tidspunkt for besøg, anvendelse af bevægelsessensorer samt beskrivelser af den pædagogiske tilgang. Tilsynet bemærker, at beskrivelserne kun i mindre grad har fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og at beskrivelserne i enkelte tilfælde fremstår med dobbeltdokumentation, idet der fx kan findes oplysninger om plejen i handlingsanvisningen for praktisk støtte.

Funktionsevnetilstande:

Funktionsevnetilstande fremstår aktuelle og ajourførte for alle beboere. Hos alle beboere ses dog, at der er taget stilling til tilstande, som ikke fremstår relevante for indsatsen eller beboers aktuelle tilstand. Dette omhandler fx, at der for en beboer er taget stilling til "hukommelse" på trods af, at beboeren scorer 0, og der er anført, at beboeren ingen problemer har. Et andet eksempel er udfyldelsen af "Lønnet beskæftigelse" med anførelse af, at beboeren er folkepensionist.

Generelle oplysninger:

For to beboere mangler der udfyldelse af et enkelt felt. Herudover ses, at de generelle oplysninger indeholder fyldestgørende og relevante beskrivelser af beboernes mestring, motivation, ressourcer, vaner og livshistorie. Beboernes helbredsoplysninger ses udfyldt ud fra en systematisk og ensartet struktur med sammenhæng til beboernes aktuelle tilstande.

Dokumentation af afvigelser, opfølgning og målinger:

For alle beboere ses, at der er foretaget dokumentation af vægtmålinger. I observationsnotater ses der løbende dokumentation af medarbejdernes faglige observationer. Hertil bemærker tilsynet, at beskrivelserne i flere tilfælde ikke indeholder dokumentation af de faglige refleksioner eller handlinger, og at der ligeledes mangler dokumentation af opfølgning. Tilsynet bemærker, at alle beboere fremstår veltilpasse under tilsynsbesøget. Det er tilsynets opfattelse, at der udelukkende er tale om manglende dokumentation af opfølgningen i forhold til følgende:

- Hos en beboer ses noter med beskrivelse af, at beboeren har slået sig, og at beboeren har smerter. Der ses ingen dokumentation af, hvordan der er fulgt op på beboers smerter og tilstand.
- Hos en anden beboer ses notat om, at beboeren har smerter ved vandladning samt flere notater med beskrivelse af en urolig adfærd. Der ses ingen dokumentation af faglige refleksioner eller handlinger.
- Hos en tredje beboer ses der notater om blod i afføringen og behov for opfølgning ved en sygeplejerske. Der ses ingen yderligere dokumentation vedrørende problemstillingen herefter.
- Hos en fjerde beboer ses et mindre over en måned. Der ses ingen dokumentation af refleksioner i forhold til vægttabet. Dog fremgår flere ernæringsmæssige indsatser.

Interview med medarbejderne:	<p>Medarbejderne beskriver, at handlingsanvisningen for pleje anvendes i forbindelse med besøget hos beboeren. Heri fremgår en detaljeret beskrivelse af plejen med opmærksomhed på beboerens ønsker, ressourcer og særlige forhold. Der arbejdes ud fra en fast struktur med forskellige overskrifter, og alle indsatser, herunder også badet, skal ifølge medarbejderne udfyldes detaljeret og handlevejledende.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at alle medarbejdere, herunder også vikarer, har adgang til beskrivelserne. Beskrivelserne skal ifølge medarbejderne opdateres ved ændringer, hvilket gøres i samarbejde med en social- og sundhedsassistent.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de kender og anvender funktionsevnetilstande, men at det er social- og sundhedsassistenterne, som sikrer, at disse er udfyldt og opdaterede. Medarbejderne beskriver, at de er ansvarlige for at veje beboerne og få dokumenteret vægten under målinger. Herudover beskrives det, at medarbejderne kontakter en social- og sundhedsassistent ved ændringer i en beboers tilstand, og at det herefter er assistentens ansvar at foretage dokumentation af opfølgningen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der afholdes indflytningssamtaler hos nye beboere, og at viden om beboerne indsamles gennem samtalerne og i samarbejde med beboeren og dennes pårørende.</p>
Tilsynets vurdering - 3	
<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen, relateret til Serviceloven, i middel grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der for alle beboere er foretaget beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager igennem hele døgnet ud fra en ensartet struktur. Beskrivelserne er generelt handlevejledende, fraset mindre mangler ift. bad og nat. Det vurderes, at beskrivelserne indeholder et rehabiliterende fokus, og at der er tydelige beskrivelser af særlige opmærksomhedspunkter. Samtidig vurderes det dog, at der i mindre grad er fokus på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag, og at der er enkelte eksempler på dobbeltdokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer, at de generelle oplysninger generelt indeholder fyldestgørende og relevante beskrivelser, men at der i udfyldelsen af funktionsevnetilstande er taget stilling til tilstande, som ikke vurderes relevante for beboerens aktuelle situation og den støtte, som beboeren modtager hjælp til.</p> <p>Samtidig vurderer tilsynet, at der er foretaget dokumentation af både vægtmålinger og medarbejdernes faglige observationer, men at der for alle beboere ses tilfælde, hvor der mangler dokumentation af de faglige refleksioner, handlinger og opfølgninger relateret til den faglige observation. Hertil vurderer tilsynet, at der udelukkende er tale om manglende dokumentation af opfølgningen, idet alle beboere fremstår veltilpasse under tilsynsbesøget.</p> <p>Medarbejderne kan efter tilsynets vurdering redegøre relevant for arbejdsgange i forhold til dokumentationen under Serviceloven.</p>	

3.4 PERSONLIG PLEJE OG STØTTE

Data	<p>Observation:</p> <p>Beboerne fremstår soignerede og veltilpasse. Beboernes tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne italesætter alle oplevelsen af, at hjælpen passer til deres behov, og at der altid er mulighed for at få mere hjælp, hvis dette er nødvendigt.</p>
-------------	--

Beboerne udtrykker samtidig tilfredshed med kvaliteten af plejen, og de fortæller, at de er glade for at bo på plejecentret. En beboer finder det dog lidt svært at skulle acceptere behovet for hjælp, og beboeren tilføjer, hvordan medarbejderne taler med beboeren herom.

Beboerne kommer med forskellige eksempler på, hvordan de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i plejen og på, hvordan hjælpen er tilpasset deres vaner. En beboer fortæller fx, at hjælpen altid leveres på et fast tidspunkt om morgenen, som passer beboeren godt.

Beboerne beskriver alle, at de er trygge ved den hjælp, de modtager. Beboerne begrundes oplevelsen af tryghed med muligheden for at få hjælp og medarbejdernes måde at være på. Flere af beboerne beskriver også, hvordan hjælpen leveres af medarbejdere, som de kender, hvilket ligeledes bidrager til en følelse af tryghed. To beboere fortæller, at der gennem en periode har været en del vikarer, men at dette nu er blevet bedre. En beboer har sin pårørende på besøg, som ligeledes bekræfter, at hjælpen er blevet mere stabil.

I forhold til besvarelse af nødkaldet kommer beboerne med forskellige opfattelser af ventetiden på besvarelsen. To beboere fortæller, at nødkaldet besvares hurtigt, mens en beboer italesætter, at ventetiden kan føles som lang. Beboerens pårørende fortæller, at beboeren indimellem kontakter den pårørende, når nødkaldet ikke besvares. Den pårørende oplyser, at hun ikke er bekendt med ventetiden for kaldet, men at hun efterfølgende har kontaktet plejecentret, som straks sikrede tilsyn hos beboeren.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne fortæller, at der hver dag laves en oversigt over, hvem der løser hvilke opgaver. Medarbejderne beskriver lidt forskellige arbejdsgange i forhold til prioriteringer af beboerne, men de fremhæver generelt, at dette gøres ud fra overvejelser om kontaktperson, kompleksitet og tyngde. Hertil beskrives, at såfremt en beboer har særligt behov, så varetages helhedsplejen af en social- og sundhedsassistent.

For at sikre, at beboerne får den nødvendige pleje, beskriver medarbejderne, hvordan de indledningsvist forbereder sig gennem dokumentationen, og at de under besøget tager udgangspunkt i deres faglige vurderinger og samarbejdet med beboerne. Hertil beskrives, at såfremt en beboer afviser bad, tilbydes et erstatningsbad. Medarbejderne kommer med eksempler på, at beboere tilbydes bad dagligt eller flere gange om ugen.

Medarbejderne beskriver, hvordan de gennem deres tilgang kan skabe tryghed for beboerne. Dette gøres ved at være positiv, smilende og glad og ved at gøre ting, som medvirker til, at beboerne får en god dag. Adspurgt til besvarelse af nødkald beskriver medarbejderne, hvordan de arbejder med at sikre hurtigst mulig besvarelse, men at der kan være mindre problemer med forbindelsen, som gør, at kaldet ikke går rigtigt igennem til medarbejderne. Hertil beskriver medarbejderne at der arbejdes med at sikre en bedre forbindelse i huset, hvilket skulle afhjælpe problemet.

Medarbejderne beskriver, at der arbejdes ud fra tilgangen om personcentreret omsorg, og at plejen udføres roligt og i beboerens tempo.

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan der anvendes guidning og motivation i den rehabiliterende tilgang, men de har samtidig vanskeligt ved at redegøre konkret for tilgangen. Hertil bemærker tilsynet, at medarbejderne generelt besvarer flere spørgsmål ud fra egen opfattelse, frem for en fælles faglig tilgang, hvilket kan skyldes, at flere af medarbejderne kun har været ansat på plejecentret gennem en kortere periode.

Medarbejderne henviser til, at der afholdes daglige triageringsmøder, hvor beboernes tilstand drøftes.

Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvornår en beboer triageres henholdsvis gul, rød og grøn, og de fortæller samtidig, hvordan der handles ved ændringer i beboerens tilstand, og hvordan der arbejdes med at forebygge forværing, som fx fald og urinvejsinfektion.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det vurderes, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at beboerne selv giver udtryk for, at hjælpen er svarende til deres behov. Hertil vurderes, at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, hvortil beboerne oplever tryghed, selvbestemmelse og kontinuitet. Samtidig vurderes det, at beboerne har forskellige oplevelser af ventetid ved besvarelse af nødkald, hvor en beboer oplever, at ventetiden kan føles lang, mens en anden beboer italesætter hurtig besvarelse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den personlige pleje, men at besvarelserne i højere grad kan foretages ud fra en fælles faglig forståelse. Samtidig vurderes, at medarbejderne italesætter mindre udfordringer i forbindelse med nødkaldet og at der arbejdes med en løsning på problemet.

3.5 PRAKTISK HJÆLP

Data

Observation:

Beboernes boliger fremstår rene og ryddelige i overensstemmelse med beboernes habitus. Ligeledes ses, at beboernes hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte, og at fællesarealerne også fremstår rengjorte. Hertil bemærkes, at der er rengøringsassistenter på flere etager, og at der efter måltiderne er opmærksomhed på at få gjort rent under bordene.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker alle tilfredshed med kvaliteten af de praktiske opgaver, hvortil de oplever, at de modtager den nødvendige hjælp. Beboerne fremhæver, at der gøres grundigt rent, men at de generelt ikke deltager i de praktiske opgaver. En beboer fremhæver et ønske om at kunne mere, men beboeren fortæller samtidig, at beboerens pårørende udtrykker glæde ved hjælpen, idet risikoen for, at beboeren falder, er mindre, end når beboeren selv varetager de praktiske opgaver.

Interview med medarbejderne:

Medarbejderne fremhæver, at de varetager mange forskellige praktiske opgaver, som fx oprydning, tømning af skrald og daglig rengøring på badeværelset. Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne motiveres til at deltage i opgaverne, hvilket indebærer, at en beboer fx selv tager sengetøjet af, lægger tøjet på plads eller deltager i tøjvasken.

Medarbejderne redegør for anvendelse af værnemidler hos beboere med smitterisiko og for, hvilke værnemidler der anvendes under den personlige pleje.

Herudover beskrives det, hvordan der arbejdes med rengøring af hjælpemidler, hvor der både er en daglig opmærksomhed og planlagte indsatser.

Tilsynets vurdering - 5

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

På baggrund af observationer vurderer tilsynet, at de besøgte boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Ligeledes ses, at hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever at modtage den hjælp til praktisk støtte, som de har behov for, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen.

Ligeledes vurderes, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til den praktiske støtte, herunder hvordan beboernes ressourcer aktivt medinddrages og for anvendelse af værnemidler.

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	<p>Observation:</p> <p>Til morgen sidder flere beboere og spiser morgenmad i de fælles spisestuer. På en afdeling er lyset dæmpet, og der står elektriske stearinlys på bordet. Der er en rolig stemning på alle afdelinger, hvortil der ses synlige medarbejdere i og omkring spisestuen, som kan hjælpe beboerne ved behov.</p> <p>Bordene er placerede på forskellig vis på afdelingerne, hvilket synes at være i overensstemmelse med beboernes behov og med hensyn til muligheden for skærmning. Ligeledes ses, at maden serveres ud fra beboernes behov, hvortil nogle beboere har fået anrettet maden i små skåle, så de selv kan smøre deres mad, mens andre får støtte til anretning og indtagelse.</p> <p>I forbindelse med frokostmåltidet foretager tilsynet korte observationer af måltiderne på flere afdelinger. På en afdeling er frokosten ikke startet som planlagt. En beboer henvender sig til en medarbejder og spørger, hvornår maden er klar. Beboeren oplyser, at hun ikke kan vente, idet hun har en aftale. Medarbejderen kommunikerer kort med beboeren, og medarbejderen tilbyder at servere nogle snitter for beboeren i boligen med det samme.</p> <p>På de andre afdelinger ses, at beboere og medarbejdere sidder samlet om bordene, hvor der er en hyggelig stemning og god dialog. Flere steder tales der om dagens "tøjdsalg", hvilket flere beboere er optagede af. Maden er anrettet og serveres af medarbejderne, og det er derfor sparsomt, hvor meget beboerne deltager aktivt under måltidet. På en afdeling ses, at to beboere skal støttes i at spise. Der sidder en medarbejder ved hver beboer og støtter beboeren på en respektfuld og værdig måde. På en anden afdeling spørger en medarbejder beboerne, om maden smager godt. En beboer har kommentarer hertil. Medarbejderen noterer beboerens bemærkninger og lover at følge op på beboerens ønsker.</p> <p>Generelt ses det, at måltiderne gennemføres uden unødige forstyrrelser. På en afdeling bemærkes det dog, at nogle medarbejdere går gennem lokalet, og at døren til afdelingen ikke er lukket. På de øvrige afdelinger ses, at døren er lukket, og at der er tydelig skiltning om, at der ikke skal ske forstyrrelser.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet, men de kommer samtidig med forskellige bemærkninger. To beboere udtrykker stor tilfredshed med madens smag og kvalitet, og beboerne fremhæver herudover også måltiderne som værende hyggelige. En tredje beboer siger fx, at maden er blevet dårligere. Beboeren understreger, at man ikke behøver at være sulten på plejecentret, idet der altid er desserter og kaffe med kage.</p> <p>En fjerde beboer synes ikke, at maden er så god, men beboeren finder, at stemningen under måltidet er meget hyggelig. Her fortæller beboeren, at medarbejderne altid sidder med ved bordet, og at det er dejligt med muligheden for samvær.</p>
------	---

Interview med medarbejderne:	<p>Medarbejderne redegør for arbejdsgange i forbindelse med måltidet. Medarbejderne beskriver, at der serveres smørrebrød til frokost, som to dage om ugen erstattes af varm mad. Medarbejderne fortæller, at de sidder med under måltidet, hvor de indtager et pædagogisk måltid, men at rollerne ikke er tydeligt fordelt inden måltidets start.</p> <p>Rollerne fordeles i stedet ved måltidets start, hvor en medarbejder fx deler mad ud til beboerne i boligen, mens de andre medarbejdere hjælper beboerne i spisestuen.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at beboerne placeres ud fra faste pladser, og at der her er taget hensyn til overvejelser om dannelse af sociale relationer. Medarbejderne fremhæver også, at der under måltidet er fokus på at skabe en hyggelig stemning.</p>
Tilsynets vurdering - 4	
<p>Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at de observerede måltidet generelt foregår efter principperne om "Det gode måltid", men at der forekommer enkelte unødige forstyrrelser.</p> <p>Samtidig vurderes det, at beboerne generelt udtrykker tilfredshed med madens kvalitet og med måltiderne, som beboerne beskriver som værende hyggelige.</p> <p>Herudover vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange relateret til måltidet, hvortil der i mindre grad arbejdes ud fra en fast arbejdsgang om fordeling af rollerne under måltidet.</p>	

3.7 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Data	<p>Observation:</p> <p>På tilsynsdagen ses mange synlige medarbejdere, som alle har en respektfuld, venlig og imødekommende omgangstone og adfærd. Medarbejderne møder beboerne i øjenhøjde, og de anvender ofte fysisk berøring i kontakten. Medarbejderne udviser ro og nærvær, og i flere tilfælde ses, at medarbejderne sidder med ved bordene, hvor de indgår i hyggelig dialog med beboerne. I et tilfælde ses, at en beboer og en medarbejder anvender drillerier og humor i kontakten, hvortil kommunikationen bærer præg af, at de kender hinanden godt.</p> <p>Tilsynet overhører, at der i et enkelt tilfælde benyttes kælenavn i dialogen med en beboer. Dette fremstår dog helt i tråd med beboerens accept, som virker glad og tryk ved tiltaleformen.</p> <p>Interview med beboerne:</p> <p>Beboerne beskriver alle, hvordan der er en god og venlig omgangstone på plejecentret. Beboerne omtaler i flere tilfælde medarbejderne som værende søde, flinke og venlige, og de beskriver samtidig, at medarbejderne banker på døren, inden de træder ind i boligen.</p> <p>En beboers pårørende italesætter også tilfredshed med kommunikationsformen, hvortil den pårørende oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende.</p> <p>Interview med medarbejderne:</p> <p>Medarbejderne redegør for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd. Hertil fremhæves blandt andet, at der arbejdes ud fra en tilgang, hvor kontakten og kommunikationen tilpasses til den enkelte beboer.</p>
-------------	---

Hermed er der nogle beboere, som nyder, at der anvendes humor, mens andre beboere har behov for en mere stille og rolig kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver også, at de er ydmyge i deres tilgang og agerer respektfuldt. Dette indebærer, at der bankes på døren og spørges om tilladelse, inden man træder ind i beboerens bolig.

Medarbejderne tilkendegiver, at nogle beboere ønsker at blive tiltalt på forskellig vis, men de understreger samtidig, at de ikke finder det acceptabelt med anvendelsen af kælenavne.

Hertil beskriver medarbejderne, at de vil reagere, såfremt beboeren reagerer uhensigtsmæssigt, eller hvis de observerer forhold, som ikke er acceptable.

I samarbejdet med de pårørende beskriver medarbejderne, at de anvender en venlig tilgang, hvor de er til rådighed, tilbyder kaffe og inviterer de pårørende til dialog. Herunder informeres de pårørende om ændringer i beboernes tilstand efter aftaler med beboeren.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at der på tilsynsdagen er synlige medarbejdere, som alle har en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne.

Samtidig vurderer tilsynet, at de fire beboere og en beboers pårørende ligeledes oplever en god kommunikationsform og adfærd fra medarbejdernes side, hvortil beboerne omtaler medarbejderne som værende søde, flinke og venlige.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre en respektfuld, ligeværdig og anerkendende kommunikation og adfærd.

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING

Data

Observation:

På tilsynsdagen observeres et aktivt hverdagsliv på plejecentret.

På alle afdelinger hænger en oversigt over ugens aktiviteter. Oversigten er placeret i en højde, så beboere i kørestol også kan orientere sig om aktiviteterne. På oversigten ses daglige aktiviteter, som er visuelt fremstillet med farver og tegninger. På en afdeling ses, at en medarbejder er ved at hænge en ny oversigt op. En beboer bemærker dette, og beboeren går i kort dialog med medarbejderen om næste uges aktiviteter. På aktivitetsoversigten for næste uge ses, at der er sat stoleympnastik på programmet, som skal udføres af den nyansatte fysioterapeut.

På tilsynsdagen er der tøjsalg. Gennem dagen observeres, hvordan både beboere og pårørende kigger interesseret på tøjet. I et tilfælde ses, at en medarbejder viser en trøje frem til en beboer i kørestol, hvorefter medarbejderen spørger ind til, hvad beboeren synes om trøjen.

Af andre aktiviteter observeres, at flere beboere på en afdeling er samlet om et bord for at tegne og male. Der er sat små lys på bordet, og en medarbejder faciliterer aktiviteten. Ved bordet sidder også en anden medarbejder, som er ved at folde servietter til senere brug. Flere beboere deltager i aktiviteten, hvor de enten maler eller blot deltager i samværet og dialogen omkring bordet.

Interview med beboerne:

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med mulighederne for aktiviteter og træning. En beboer henviser til, at man kan orientere sig om aktiviteterne på en oversigt, som er ophængt på fællesarealerne.

Beboeren deltager primært i udeaktiviteterne og fortæller, hvor meget hun nyder at sidde på udearealerne om sommeren og gå ture i nærmiljøet.

En anden beboer fortæller glædeligt om at skulle deltage i dagens tøjudsalg, mens en tredje beboer ikke længere deltager i aktiviteterne. Beboeren henviser til, at han tidligere har været glad for oplæsning og stolegymnastik, men beboeren siger, at dette er blevet overtaget af nogen, som ikke gør det så godt. Beboeren efterspørger genoptræning efter indlæggelse.

Dette er videregivet til ledelsen, som fortæller, at der tidligere har været talt med beboerens læge herom, og at der vil blive fulgt op herpå.

Interview med medarbejderne

Medarbejderne beskriver, at en aktivitetsmedarbejder tilbyder forskellige daglige aktiviteter, som fx tøj salg, bowling og at skære græskar, og at der laves en oversigt over aktiviteterne, som hænges op i afdelingerne. Medarbejderne fortæller, hvordan de informerer beboerne om aktiviteterne i hverdagen, hvor de også er opmærksomme på at minde beboerne om aktiviteterne og følge op på ønsker om deltagelse. Herudover beskriver medarbejderne, at de også selv er opmærksomme på at tilbyde hverdagsaktiviteter, som fx lægge puslespil, gå ture og male. Medarbejderne oplever, at der generelt er tid til at tilbyde beboerne forskellige aktiviteter.

I forhold til beboernes træning henviser medarbejderne til, at der netop er ansat en fysioterapeut, som tilbyder træning. Herudover er der cykler, som beboerne frit kan benytte, og der samarbejdes med frivillige, som fx tilbyder at gå tur med beboerne.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at der er et aktivt hverdagsliv på plejecentret, hvor beboerne tilbydes meningsfulde aktiviteter. Hertil vurderes, at beboerne selv oplever, at de generelt tilbydes meningsfulde aktiviteter, men at en beboer efterspørger opfølgning på træning efter indlæggelse.

Samtidig vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan aktiviteter og vedligeholdende træning sikres i hverdagen på plejecentret.

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 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 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, observation og 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	<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 beboere 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 beboere • 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 beboere • En del af elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for beboernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af beboerne • Få af elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
SCORE: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af 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 <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet 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.

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.