



# Lyngby-Taarbæk Kommune

Årsrapport 2021  
Plejecentre

# INDHOLD

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | SAMLET VURDERING FOR PLEJECENTRE.....                         | 4  |
| 2.    | TILSYNETS ANBEFALINGER.....                                   | 6  |
| 3.    | VURDERING AF TILSYNETS TEMAER PÅ TVÆRS AF PLEJECENTRENE ..... | 7  |
| 3.1   | DOKUMENTATION .....   | 7  |
| 3.1.1 | Personlig pleje og praktisk støtte .....                      | 8  |
| 3.1.2 | Mad og måltider .....   | 9  |
| 3.1.3 | Kommunikation og adfærd.....                                  | 10 |
| 3.1.4 | Aktivitet og træning .....                                    | 11 |
| 3.1.5 | medicin .....   | 12 |
| 3.1.6 | Sygepleje ud over medicin.....                                | 13 |
| 3.1.7 | Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde .....        | 14 |
| 3.1.8 | Observationsstudier.....                                      | 15 |
| 4.    | VURDERINGSSKALA .....   | 16 |



## Forord

BDO har i 2021 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Lyngby-Taarbæk Kommunes seks plejecentre. Tilsynene er afholdt i november og december 2021.

På baggrund af tilsynene har BDO udarbejdet denne årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene på plejecentrene.

Rapporten er opbygget, så læseren indledningsvist præsenteres for en kort samlet konklusion for tilsynene samt tilsynets overordnede tværgående anbefalinger. Disse efterfølges af tilsynets vurderinger på tværs af temaerne i tilsynet for plejecentrene.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0406  
Mail: [gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. SAMLET VURDERING FOR PLEJECENTRE

BDO har i 2021 gennemført tilsyn på seks plejecentre i Lyngby-Taarbæk Kommune. For første gang er der givet vurderinger for hvert enkelt tema i tilsynet, og der gives således ikke en samlet vurdering af tilsynet på hvert plejecenter. Hvert tema er scoret mellem 1-5, hvor 5 er den højeste score, svarende til, at indikatorerne er opfyldt i meget høj grad. Vurderingstabellen kan ses sidst i rapporten på side 16.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at plejecentrene i Lyngby-Taarbæk Kommune er velfungerende, og at beboerne generelt trives godt i deres hverdag.

## Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrenes dokumentationsarbejde ligger på et middel til højt niveau. Generelt kan medarbejderne i høj grad redegøre fyldestgørende for dokumentationsarbejdet. For fire plejecentre er der dog tale om mangler på servicelovsområdet, som kan rettes op med en mindre indsats, mens der for to plejecentre er tale om mangler i forhold til sygeplejeydelser - mangler, som vil kræve en fokuseret indsats.

## Personlig pleje og praktisk støtte

På de fleste plejecentre er beboerne meget tilfredse med den pleje, som de modtager. Tilsynet vurderer, at der er kontinuitet i plejen, ligesom medarbejderne kan redegøre relevant for den personcentrerede omsorg og den rehabiliterende tilgang. På to plejecentre observerer tilsynet, at retningslinjer for anvendelse af henholdsvis handsker og uniform ikke overholdes. På disse plejecentre er der ligeledes beboere, der udtrykker mindre tilfredshed i forhold til travlhed blandt medarbejderne og kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte.

## Mad og måltider

Beboerne er generelt meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne udviser høj faglig indsigt i "Det gode måltid", og de kan redegøre for deres roller og ansvar under måltiderne. På et plejecenter er der dog medarbejdere, der ikke har faglig forståelse for de faglige fordele ved fadservering. På et plejecenter kan der arbejdes med at sikre gode rammer for måltiderne ved at rette opmærksomheden på det samlede lydbillede, og på et plejecenter er to beboere mindre tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltiderne.

## Kommunikation og adfærd

Kommunikationen med beboerne er ligeværdig og venlig, og medarbejderne har fagligt indsigt i, hvorledes der bedst kommunikeres med målgruppen. Beboerne udtrykker generelt stor tilfredshed med medarbejdernes kommunikation og adfærd. Dog oplever enkelte beboere på to plejecentre, at nogle medarbejdere er mindre nærværende, og en beboer på et andet plejecenter oplever manglende kontinuitet, hvilket påvirker kontakten til medarbejderne.

## Aktivitet og træning

Der er et varieret tilbud om aktiviteter på plejecentrene, som beboerne i høj grad er tilfredse med. Medarbejderne kan redegøre for tilbuddene om aktiviteter og for, hvordan de støtter beboerne til aktiviteter, der passer til den enkelte beboers ønsker og behov.

## Medicin

Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til medicin håndtering. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der er varierende udfordringer på området, idet fem plejecentre har modtaget anbefalinger i forhold til medicin håndtering.

De observerede fejl ligger fordelt på flere forskellige områder, så som medicinlisten, opbevaring, dispensering, kendskab til håndtering af risikomedicin, medicinoplysninger, holdbarhed og dokumentation.

### **Sygepleje ud over medicin**

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrene i høj til meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet, herunder at medarbejderne generelt kan redegøre for arbejdet med sygeplejeydelserne. På to plejecentre ses mangler i forhold til anvendelsen af VAR og til medarbejdernes forståelse af den rehabiliterende tilgang til de sygeplejefaglige ydelser.

### **Organisering og tværfagligt samarbejde**

Plejecentrenes organisering understøtter i meget høj grad det tværfaglige samarbejde, og medarbejderne kan generelt redegøre for samarbejdet. Medarbejderne oplever, at deres kompetencer passer til de opgaver, som de skal udføre. På to plejecentre vurderer tilsynet, at der er behov for en indsats i forhold til henholdsvis arbejdet med læring af de utilsigtede hændelser, kendskab til magtanvendelsesbegrebet og ledelsesunderstøttelse af kompetenceudvikling af medarbejderne.

### **Observationsstudier**

Tilsynet har udført 11 observationsstudier af personlig pleje på plejecentrene. Det er tilsynets vurdering, at der generelt observeres velfungerende plejesituationer, herunder en respektfuld kommunikation. I tre tilfælde vurderer tilsynet dog, at kommunikationen har mangler, som fx manglende øjenkontakt, omtale af beboeren i tredje person og manglende tilpasning af kommunikationen til beboerens udfordringer. Plejen i observationsstudierne udføres med en rehabiliterende tilgang, og beboernes selvbestemmelse sikres, dog lyttes der i et tilfælde ikke til en beboers ønske om ikke at sidde på bækkenstol i længere tid. Der ses i to tilfælde mangelfuld organisering af plejen, ligesom der foretages pleje af en beboer, der sidder på toilettet, hvilket tilsynet ikke finder etisk korrekt. På fire plejecentre ses forskellige hygiejniske problemstillinger under plejen.

## 2. TILSYNETS ANBEFALINGER

Vedrørende den tværgående indsats for plejecentre i Lyngby-Taarbæk Kommune har tilsynet følgende anbefalinger:

### Dokumentation

Alle plejecentre har modtaget anbefalinger på dokumentationsområdet. Det er tilsynets anbefaling, at der iværksættes en fælles indsats for at løfte kvaliteten af dokumentationen på plejecentrene i Lyngby-Taarbæk Kommune. Der kan særligt rettes et fokus på:

1. At journalerne fremstår handlevejledende og med beskrivelser af den rehabiliterende tilgang i hjælpen.
2. At der sikres korrekt udfyldelse og ajourføring af journalerne, herunder af generelle oplysninger, funktionsevnetilstande, døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger.
3. At der foretages regelmæssige interne journalaudits, samt at det sikres, at medarbejderne får læring af de gennemførte audits.

### Medicin

Fem plejecentre har modtaget en eller flere anbefalinger på medicinområdet. Det er tilsynets anbefaling, at der iværksættes en fælles indsats for at løfte kvaliteten af medicin håndteringen på plejecentrene i Lyngby-Taarbæk Kommune. De mangler, som tilsynet har fundet, fordeler sig på flere områder af medicin håndteringen, hvorfor et bredt fokus på retningslinjer på medicinområdet vil være hensigtsmæssig.

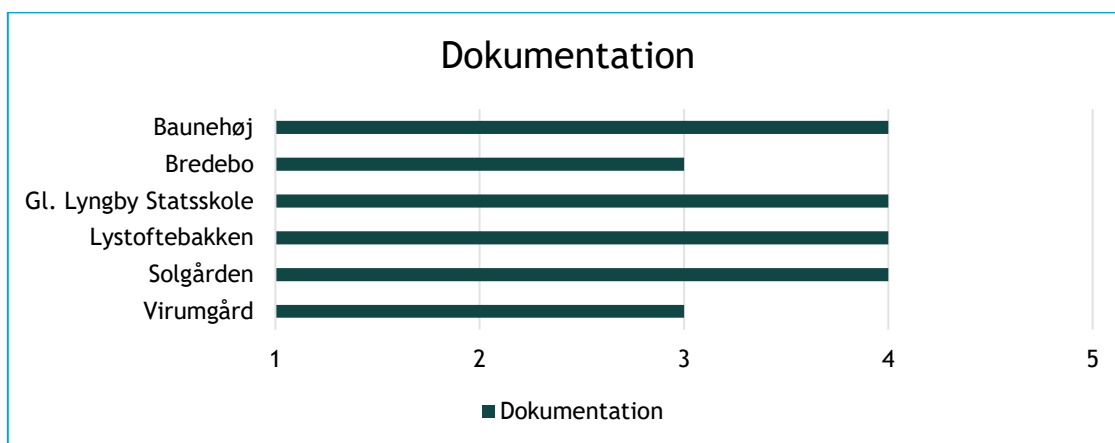
### Hygiejniske retningslinjer

Fem plejecentre har modtaget en eller flere anbefalinger under temaet Personlig pleje og praktisk støtte eller Observationsstudierne i forhold til manglende overholdelse af de hygiejniske retningslinjer - herunder særligt håndhygiejne og handskebrug. Det er tilsynets anbefaling, at der iværksættes en fælles faglig indsats for at sikre medarbejdernes kendskab til de hygiejniske retningslinjer.

## 3. VURDERING AF TILSYNETS TEMAER PÅ TVÆRS AF PLEJECENTRENE

### 3.1 DOKUMENTATION

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet "Dokumentation" på de 6 plejecentre.



Dokumentationen på plejecentrene i Lyngby-Taarbæk Kommune ses opfyldt på et middel og højt niveau. Generelt kan medarbejderne i høj grad redegøre fyldestgørende for dokumentationsarbejdet.

Fire plejecentre har opnået scoren 4. På disse plejecentre vurderer tilsynet, at dokumentationen i høj grad er udført efter gældende retningslinjer og generelt fremstår opdateret. Dog ses det for enkelte beboere, at der mangler opdatering og fyldestgørende og handlevejledende beskrivelser på forskellige flere områder. På tre plejecentre vurderes det, at dokumentationen i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, ud over medicin, har mangler i forhold til at fremstå ajourførte og opdaterede.

To plejecentre har opnået scoren 3. Her er det tilsynets vurdering, at også disse plejecentre vedrørende servicelovsydelser i høj grad følger gældende retningslinjer på området. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med en mindre indsats hurtigt kan rette op på de mangler, der er relateret til døgnrytmeplanerne og de generelle oplysninger. I forhold til dokumentation af sygeplejeydelser, ud over medicin, gør det sig gældende for begge plejecentre, at dette sker på et middel niveau. Dokumentationen i handlingsanvisninger for sygeplejeydelser, ud over medicin, har mangler i forhold til at fremstå ajourførte og i overensstemmelse med gældende retningslinjer. For det ene plejecenter kan medarbejderne i høj grad generelt redegøre for arbejdet med dokumentationen. En medarbejder oplever dog ikke at være fortrolig med arbejdet. På det andet plejecenter er det tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Der er givet anbefalinger i forhold til Dokumentation til alle plejecentrene.

### 3.2 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Personlig pleje og praktisk støtte” på de 6 plejecentre.



Plejecentrene opnår scorer, der ligger mellem 5 og 3 i forhold til temaet Personlig pleje og praktisk støtte. Dermed opfyldes indikatorerne for temaet med en vis spredning i vurderingerne.

På de fire plejecentre, der har opfyldt indikatorerne i meget høj grad, vurderer tilsynet, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede. Beboerne trives i meget høj grad, og er tilfredse med den hjælp, som de modtager. Beboerne udtrykker ligeledes tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Beboerne oplever kontinuitet i plejen, og kommer der vikarer, fungerer hverdagen alligevel for beboerne. Både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte - fraset et hjælpemiddel på et plejecenter. Medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for, hvordan plejen skal udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede omsorg samt for den praktiske støtte.

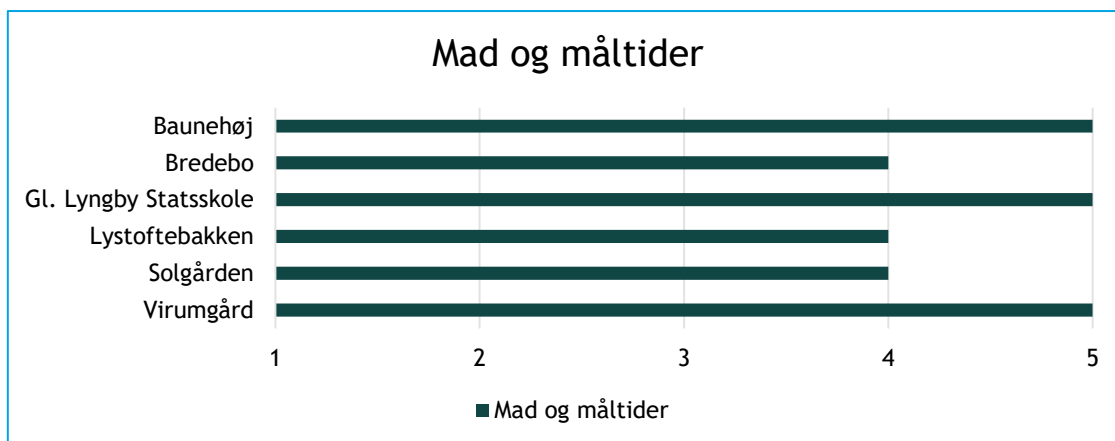
For de to plejecentre, der opfylder indikatorerne i middel grad, observeres det for det ene plejecenter, at en medarbejder ikke anvender handsker korrekt, samt at en anden medarbejder ikke overholder uniformsreglementet. Beboerne er generelt meget tilfredse med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte, men beboerne oplever, at der er travlhed. På det andet plejecenter har beboerne meget forskellige oplevelser af kvaliteten af den personlige pleje og praktiske støtte. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen i middel grad opfylder indikatorerne på området. For begge plejecentre gælder, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer, at beboerne modtager den pleje, som de har behov for, samt hvordan, der arbejdes med at give beboerne tryghed i hverdagen. På det ene plejecenter kan medarbejderne i mindre grad redegøre for faglige tilgange og begreber.

Der er givet 4 anbefalinger for temaet Personlig pleje og praktisk støtte.



### 3.3 MAD OG MÅLTIDER

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Mad og måltider” på de 6 plejecentre.



Plejecentrene opfylder i høj og meget høj grad indikatorerne for Mad og måltider. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på alle plejecentrene kan redegøre for deres roller og ansvar i forbindelse med måltiderne.

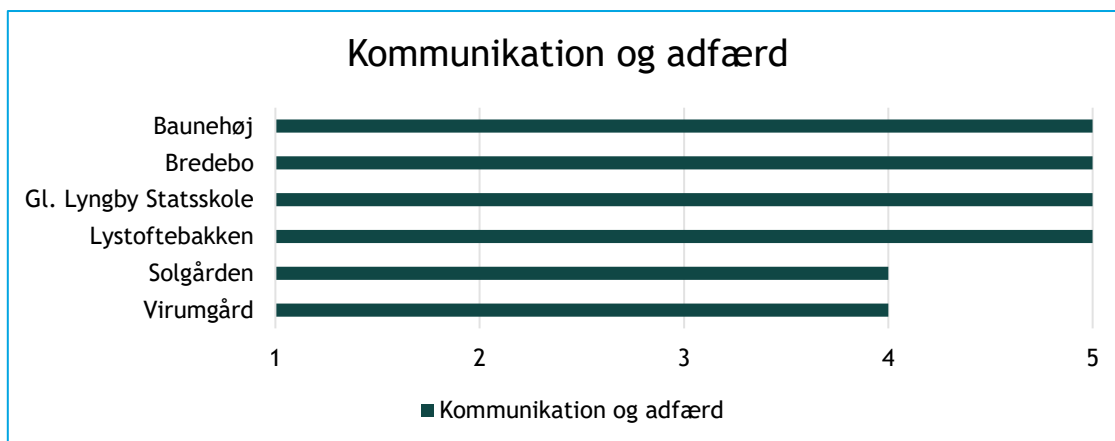
På tre plejecentre vurderer tilsynet, at arbejdet med mad og måltider i høj grad er velfungerende, og at beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet og måltiderne. Tilsynet observerer, at måltider afvikles med fokus på at skabe gode rammer for beboerne, og dermed understøttes det sociale samvær og dialogen. På et plejecenter observeres, at der arbejdes med, at medarbejderne indtager et pædagogisk måltid, så beboerne kan drage nytte af muligheden for spejling. Beboerne på disse tre plejecentre er i meget høj grad tilfredse med madens kvalitet og måltiderne.

På tre plejecentre er scoren 4. På det ene plejecenter er rammerne for måltidet ikke optimale, da der spilles to forskellige slags musik på samme tid under måltidet. På det andet plejecenter udtrykker to beboere mindre tilfredshed med maden og med stemningen under måltidet. På det tredje plejecenter vurderer tilsynet, at medarbejderne ikke har samme opfattelse af, at fadservering er genoptaget efter COVID-19, som lederen giver udtryk for, og ikke alle medarbejdere har forståelse for de faglige fordele, der er ved fadservering.

Der er givet i alt tre anbefalinger i forhold til temaet Mad og måltider.

### 3.4 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Kommunikation og adfærd” på de 6 plejecentre.



Det er tilsynets overordnede vurdering, at medarbejderne udøver en respektfuld, venlig og ligeværdig kommunikation over for beboerne på plejecentrene. Medarbejderne kan i høj eller meget høj grad redegøre for en faglig og respektfuld adfærd og kommunikation over for beboerne, og ligeledes beskriver medarbejderne, at de har fokus på at have en god kontakt til og dialog med de pårørende.

For de fire centre, der har opnået scoren 5, er beboerne generelt meget tilfredse med medarbejdernes kommunikation og adfærd, og beboeren oplever, at medarbejderne har respekt for deres privatliv.

For de to plejecentre, der har opnået scoren 4, ses ligeledes generelt en værdig og venlig kommunikation, men på det ene plejecenter beskriver to beboere variation i medarbejdernes adfærd, hvor nogle medarbejdere udviser nærvær og giver sig tid, mens andre medarbejdere blot udfører deres opgaver. På det andet plejecenter er en beboers oplevelse af kontakten og kommunikationen præget af, at beboeren møder mange forskellige medarbejdere.

Der er givet to anbefalinger i forhold til Kommunikation og adfærd.

### 3.5 AKTIVITET OG TRÆNING

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”*Aktivitet og træning*” på de 6 plejecentre.



Alle plejecentre har opnået scoren 5 for temaet Aktivitet og træning. Tilsynet observerer, at beboerne indgår i hverdagsituationer på fællesarealerne. Hertil observeres motionsredskaber og forskellige træningsaktiviteter, såsom træningsbanko og stolegymnastik.

Det er tilsynets vurdering, at der i meget høj grad er relevante tilbud om aktiviteter på plejecentrene.

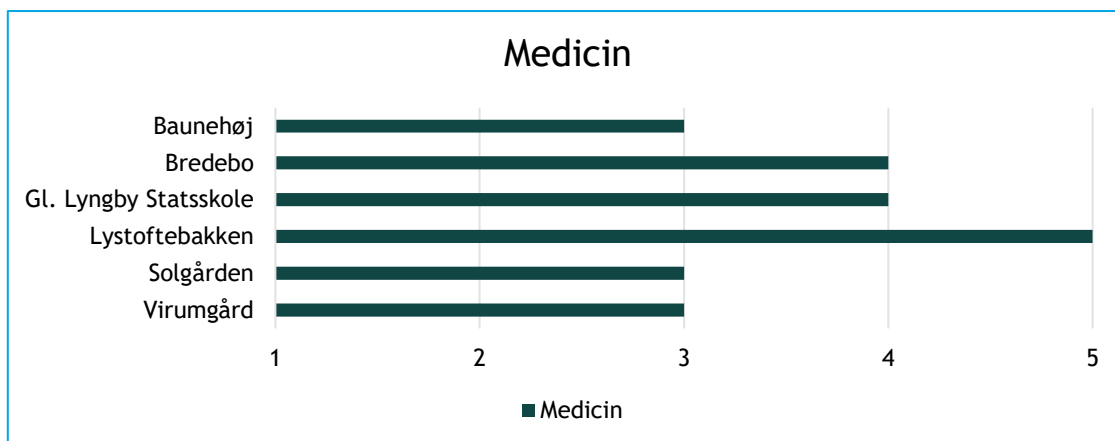
Beboerne udtrykker i meget høj grad tilfredshed med udvalget af aktiviteter, og fortæller om, hvordan de udnytter tilbuddene alt efter interesse.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har kendskab til tilbuddene om aktiviteter, og at medarbejderne støtter beboerne i at anvende de tilbud, der er relevante for den enkelte beboer.

Der er ikke givet anbefalinger for temaet Aktivitet og træning.

### 3.6 MEDICIN

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Medicin” de 6 plejecentre.



For temaet Medicin er der nogen spredning i de scorer, som plejecentrene har opnået. Scorerne ligger mellem 5 og 3. Det er tilsynets vurdering, at beboerne på alle plejecentre er tilfredse med hjælpen til medicin håndtering.

Et plejecenter har opnået scoren 5, der angiver, at plejecentret i meget høj grad opfylder indikatorerne for temaet Medicin. Der er således dispenseret korrekt medicin hos beboerne ved tilsynets besøg. Medicin er opbevaret korrekt, og alle medicinlister er opdaterede og aktuelle. Der er kvitteret korrekt for dagens medicingivning i medicinmodulet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres korrekte arbejdsgange i forbindelse med medicin håndteringen.

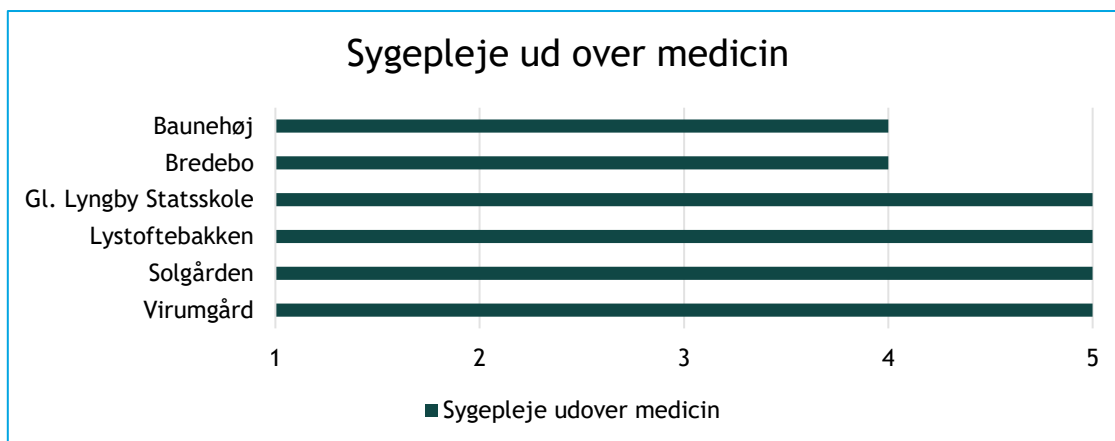
To plejecentre har opnået scoren 4. For det ene plejecenter observeres, at to præparater har en overskredet holdbarhedsdato, samt at der i to tilfælde er mangler i udfyldelsen af Cave-feltet. For det andet plejecenter observeres, at et enkelt præparat ikke er opbevaret korrekt.

For tre plejecentre er det tilsynets vurdering, at indikatorerne opfyldes i middel grad. På disse plejecentre observerer tilsynet flere mangler. Manglerne er i forhold til flere forskellige områder, såsom; ikke korrekt adskillelse af medicin, der er planlagt efterdispensering, der er manglende signering for medicingivning samt forskellige mangler i dokumentationen i forhold til beboernes medicin. På et plejecenter oplever medarbejderne ikke tydelighed omkring ansvaret for risikosituationslægemidler.

Der er givet 5 anbefalinger for temaet Medicin, hvor af nogle indeholder flere faglige områder.

### 3.7 SYGEPLEJE UD OVER MEDICIN

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Sygepleje ud over medicin” på de 6 plejecentre.



Tilsynet vurderer, at plejecentrene i forhold til Sygepleje ud over medicin, opfylder indikatorerne i høj eller meget høj grad. Tilsynet konstaterer, at der er sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede sygeplejeopgaver.

For fire plejecentre vurderer tilsynet, at der i meget høj grad sikres kvalitet i leveringen af sygeplejeydelser ud over medicin. Beboerne er trygge ved den hjælp, som de modtager til sygeplejeydelser ud over medicin, og medarbejderne kan i meget høj grad redegøre for arbejdet med delegering af sygeplejeydelser.

For de to plejecentre, der har opnået scoren 3, vurderer tilsynet for det ene plejecenter, at medarbejderne kun med støtte kan redegøre for den rehabiliterende tilgang i forhold de sygeplejefaglige ydelser. For det andet plejecenter vurderer tilsynet, at VAR systemet ikke anvendes af alle medarbejderne, som det værktøj det er tiltænkt at være.

Der er givet to anbefalinger i forhold til temaet Sygepleje ud over medicin.



### 3.8 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Organisatoriske rammer og tværfagligt samarbejde” på de 6 plejecentre.



Plejecentrene har opnået scorerne 4 og 5 for temaet Organisering og tværfagligt samarbejde.

Det er kendetegnende for alle plejecentrene, at plejecentrenes organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde.

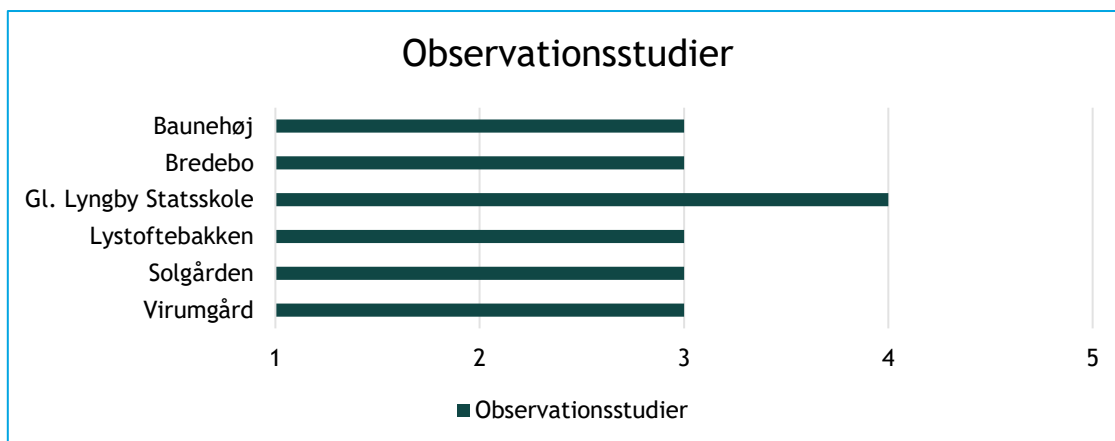
For de tre plejecentre, der har opnået scoren 5, vurderer tilsynet, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for det tværfaglige samarbejde i praksis, og at medarbejderne oplever at have kompetencer, der matcher de opgaver, der skal løses i hverdagen.

Tre plejecentre har opnået scoren 4, og for disse plejecentre ses tilsvarende forhold, dog har hvert plejecenter et område, som tilsynet vurderer, vil kræve en mindre indsats. På et plejecenter er medarbejderne ikke enige om, hvorvidt der sker læring af de utilsigtede hændelser. På et andet plejecenter har ikke alle medarbejdere kendskab til magtanvendelsesbegrebet, og en medarbejder savner ledelsesstøtte til kompetenceudvikling. På det sidste plejecenter mangler medarbejderne viden om instrukser og vejledninger.

Der er givet tre anbefalinger om temaet Organisering og tværfagligt samarbejde.

### 3.9 OBSERVATIONSSTUDIER

Af diagrammet fremgår fordelingen af vurderinger inden for temaet ”Observationsstudier” på de 6 plejecentre.



På fem plejecentre er der foretaget to observationsstudier af hjælpen til personlig pleje, og på et plejecenter er der foretaget et enkelt observationsstudie af hjælpen til personlig pleje. Et plejecenter opfylder indikatorerne i høj grad, mens de øvrige plejecentre opfylder indikatorerne i middel grad.

Et plejecenter har opnået scoren 4, og det er tilsynets vurdering, at der i høj grad sker en respektfuld kommunikation under plejen - dog sikres der ikke under hele forløbet en god øjenkontakt med beboeren. Plejen udføres med en rehabiliterende tilgang, og beboerens selvbestemmelse sikres. Det er tilsynets vurdering, at der er kvalitet i udførelsen af plejen.

Fem plejecentre har opnået scoren 3. For disse plejecentre ses gode faglige indsatser, men der er på tværs af plejecentrene flere områder, som der bør rettes et fagligt fokus på. Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i meget høj grad sikres respektfuld kommunikation med beboerne. I to tilfælde observeres dog en mindre hensigtsmæssig tilgang i kommunikationen, idet medarbejderne i et tilfælde omtaler beboeren i tredje person. I et andet observationsstudie tilpasses kommunikationen ikke konsekvent til beboeren, og der anvendes ikke et fagligt sprogbrug. Medarbejderne på plejecentrene sikrer i meget høj grad beboernes selvbestemmelsesret under plejeforløbene, og der arbejdes ud fra en rehabiliterende tilgang. Dog ses det i et observationsstudie, at en beboers ønske om at komme op fra bækkenstolen udsættes i længere tid end nødvendigt. Organiseringen af plejen er hensigtsmæssig, undtagen i to tilfælde, hvor tempoet på forskellig vis ikke tilpasses beboernes behov. I det ene tilfælde arbejder to medarbejdere ligeledes samtidig omkring beboeren, og i et tilfælde ringer telefonen meget under plejen. Tilsynet vurderer, at der under flere observationsstudier i meget høj grad sker korrekt faglig udførelse af plejen. I et tilfælde påbegynder medarbejderen hjælpen til øvre personlig hygiejne, mens beboeren sidder på toilettet, hvilket opleves mindre etisk. På fire plejecentre observerer tilsynet, at de hygiejniske retningslinjer ikke konsekvent overholdes under plejen. Det drejer sig om medarbejdere, der ikke anvender plastforklæder, ikke overholder retningslinjer for håndhygiejne og handskebrug, samt ikke håndterer snavset linned korrekt.

Der er givet ni anbefalinger i forhold til teamet Observationsstudier, og alle plejecentre har minimum modtaget en anbefaling.

## 4. VURDERINGSSKALA

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

| VURDERING | VURDERINGSGRUNDLAG   |
|-----------|--|
| SCORE: 5  | <p><b>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler</li> <li>• Tilsynet har ingen anbefalinger</li> <li>• Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten</li> </ul>  |
| SCORE: 4  | <p><b>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne</li> <li>• Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>   |
| SCORE: 3  | <p><b>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul>   |
| SCORE: 2  | <p><b>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p> |
| SCORE: 1  | <p><b>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes</li> <li>• Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne</li> <li>• Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind</li> <li>• Tilsynet har en eller flere anbefalinger</li> </ul> <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>                  |



## OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner. BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene 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.