



Tilsynsrapport
Lyngby-Taarbæk Kommune

Plejecenter Den Gl. Lyngby Statsskole

Uanmeldt tilsyn 2021

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 OG UDVIKLINGSOMRÅDER | 8 |
| 3.2 | DOKUMENTATION | 8 |
| 3.3 | PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP | 10 |
| 3.4 | MAD OG MÅLTIDER | 11 |
| 3.5 | KOMMUNIKATION OG ADFÆRD | 12 |
| 3.6 | AKTIVITETER OG TRÆNING | 13 |
| 3.7 | MEDICINHÅNDBTERING | 14 |
| 3.8 | SYGEPLEJEYDELSER UDOVER MEDICIN | 15 |
| 3.1 | OBSERVATIONSSTUDIE | 17 |
| 4. | TILSYNETS FORMÅL OG METODE | 19 |
| 4.1 | FORMÅL | 19 |
| 4.2 | METODE | 19 |
| 4.3 | VURDERINGSSKALA | 20 |
| 4.4 | TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE | 21 |

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer, observationsstudier og gennemgang af dokumentation. Derudover foretages kontrol af medicinen. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

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

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



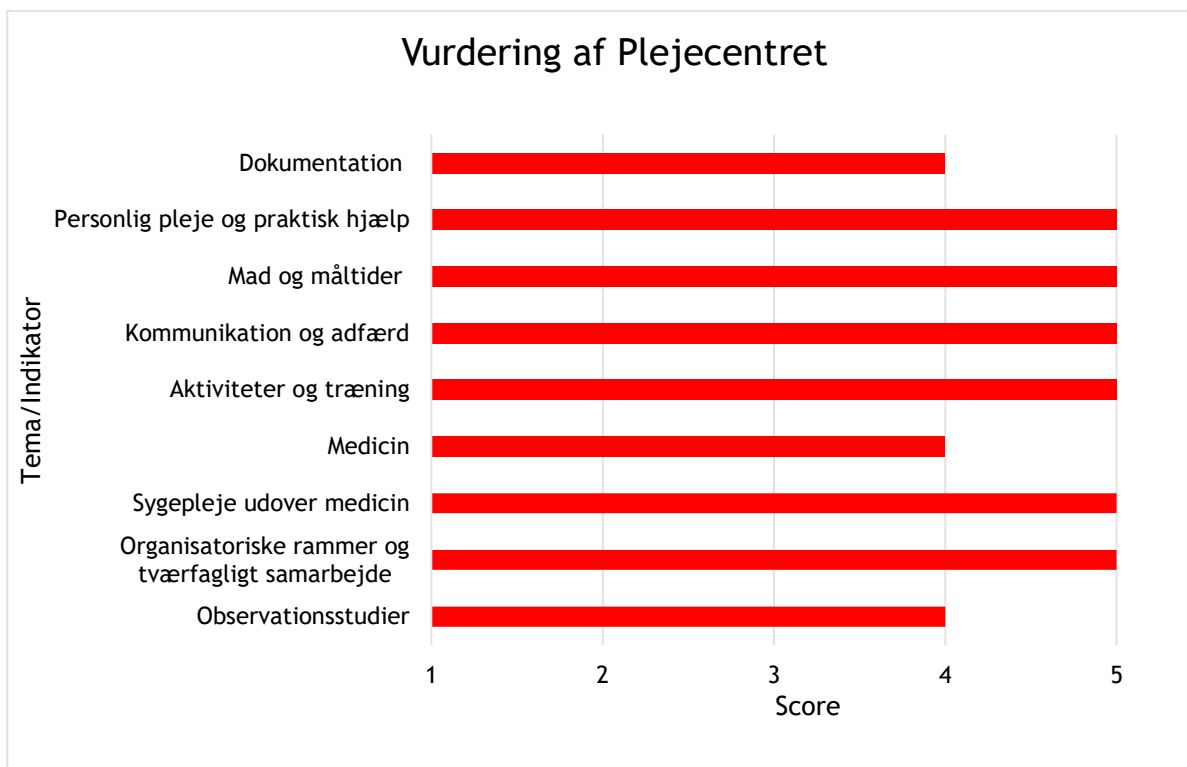
1. OPLYSNINGER OM PLEJECENTRET

| Oplysninger om plejecentret og tilsynet |
|--|
| Navn og Adresse: Den Gl. Lyngby Statsskoles Plejecenter, Christians X's Allé 95, 2800 Kgs. Lyngby |
| Leder: Charlotte Meyer Wind Mathiesen |
| Antal boliger: 14 plejeboliger |
| Dato for tilsynsbesøg: Den 10. november 2021 |
| Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets afdelingsleder• Interview af 1 beboer• Gennemgang af dokumentation• Kontrol af medicinen• Observationsstudie• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper og 1 social- og sundhedsassistent) |
| Tilsynet afsluttes med en tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer. |
| Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior Manager og sygeplejerske |

2. VURDERING

2.1 TILSYNETS VURDERINGER

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



Dokumentation

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Der er konstateret få mangler under funktionsevnetilstande og observationsnotater, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad leveres kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte. Beboeren udtrykker stor tilfredshed med både omfanget og kvaliteten af hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for, hvordan plejen skal udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede omsorg.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i måden, måltidet serveres på. Under måltidet er der fokus på at skabe en hyggelig ramme for beboerne, og medarbejderne prioriterer at sidde med ved bordene, så der sikres socialt samvær og dialog. Beboeren, som deltager i interview med den tilsynsførende, giver udtryk for, at maden smager godt og er varieret. Tilsynet konstaterer under observationen af måltidet,

at flere af de øvrige beboere også udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for deres roller og ansvar i forbindelse med måltidet, og at medarbejderne ligeledes har den faglige forståelse for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Beboeren oplever respektfuld kommunikation og god kontakt med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for, hvorledes der udvises en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

Aktiviteter og træning

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres relevante og varierede tilbud om aktiviteter på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har kendskab til tilbuddene om aktiviteter, og at medarbejderne er bevidste om at imødekomme beboernes forskellige behov.

Medicin

Tilsynet vurderer, at der i en høj grad sikres kvalitet i medicinhåndteringen. Der er dispenseret korrekt medicin hos beboeren. Tilsynet konstaterer dog, at et enkelt præparat ikke er opbevaret korrekt. I forhold til medicinhåndteringen sikres korrekt dokumentation.

Tilsynet vurderer, at beboeren oplever tryghed ved hjælpen til medicindispensering og administration.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for at sikre korrekte arbejdsgange i forbindelse med medicinhåndtering.

Sygeplejeydelser udover medicin

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i leveringen af sygeplejeydelser udover medicin. Beboeren italesætter tryghed ved at modtage hjælp til sygeplejeydelser udover medicin. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med delegering af sygeplejeydelser, og hvorledes der skal ske dokumentation heraf.

Organisering og tværfagligt samarbejde

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt er fokus på at tilpasse organisationen efter den særlige situation, som plejecentret står i. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sker tværfagligt samarbejde i praksis. Medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer, til at udføre de opgaver, de stilles overfor i hverdagen.

Observationsstudie

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet, i høj grad sikres respektfuld kommunikation med beboeren. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen enkelte gange har mindre fokus på at sikre god øjenkontakt under kommunikationen.

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i organiseringen og udførelsen af plejen for beboeren. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelsesret.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres indsatser, så det sikres, at der sker den nødvendige ajourføring af funktionsevnetilstande samt opfølgning på observationsnotater.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at der sker korrekt opbevaring af medicin.
3. Tilsynet anerkender, at der foregår respektfuld kommunikation med beboerne. Det anbefales dog, at der, som led i fastholdelsen af den gode kommunikation og relation mellem beboere og medarbejdere, sker faglig dialog om de særlige faktorer, der har betydning for kommunikationen med beboere.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN OG UDVIKLINGSOMRÅDER

| | |
|------|--|
| Data | <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til dokumentation af ernæringscreeninger samt brugen af handsker i forbindelse med måltidet.</p> <p>Afdelingsleder oplyser, at det umiddelbart efter sidste tilsyn tydeligt blev italesat overfor medarbejderne, hvor i omsorgssystemet der skal ske dokumentation af ernæringscreeninger. Alle social- og sundhedsassistenter og plejecentrets sygeplejerske har nu oparbejdet et godt kendskab til arbejdsgangen i forbindelse med ernæringscreeninger. Der er netop ansat en diætist i kommunen. Diætisten går på tværs af plejecentrene og kan bistå med faglig sparring i arbejdet med ernæringscreening af beboerne.</p> <p>Social- og sundhedshjælperne er bevidste om, hvornår og hvordan de skal reagere i forbindelse med vægtmålinger. Afdelingsleder beskriver, at der i forbindelse med opfølgning på anbefalingen, også blev italesat fokus på at relatere til indsatsen, så der i dokumentationen hurtigt kan skabes et godt overblik.</p> <p>I forhold til anbefalingen om brugen af handsker i forbindelse med måltiderne har afdelingslederen ligeledes haft dialog med medarbejderne herom. Afdelingslederen oplyser, at alle medarbejdere har en god faglig forståelse for at arbejde ud fra de gældende retningslinjer.</p> <p>På plejecentret er der nu 14 beboere tilbage. Plejecentret skal overgå til kun at have omsorgsboliger for borgere, der modtager hjælp via kommunens hjemmepleje. Afdelingslederen oplyser, at medarbejderne, der er tilbage på plejecentret, alle er fagligt kompetente og har rimelig høj anciennitet på plejecentret. På plejecentret er man primært optaget af at sikre en god og aktiv hverdag for de få beboere, der er tilbage. Afdelingslederen beskriver, at idet plejecentret er under nedlukning og arbejdsopgaverne dermed også reduceres, er der foregået et stort arbejde med omplacering af medarbejdere. Udover ledelsen af plejecentret varetager afdelingslederen også andre opgaver indenfor kommunens ældreområde.</p> |
|------|--|

3.2 DOKUMENTATION

| | |
|------|---|
| Data | <p>OBSERVATION</p> <p>Der foretages gennemgang af en beboers journal.</p> <p><u>Døgnrytmeplanen:</u></p> <p>Beboerens døgnrytmeplan er systematisk opbygget, og er handlevejledende og detaljeret beskrevet for hele døgnet.</p> <p>Under feltet "Beboerens indsats" ses beboerens ressourcer beskrevet og hvorledes disse inddrages i hverdagen. Eksempelvis ses beskrivelser af, at beboeren selv kan anrette morgenmad, fjerne brugt service og klare dele af den personlige pleje selv. Således ses den rehabiliterende tilgang veldokumenteret.</p> <p>Der foreligger detaljerede beskrivelser af beboerens interesser og hvilke aktiviteter beboeren har glæde af at deltage i.</p> |
|------|---|

Eksempelvis beskrives, at beboeren nyder at opholde sig i egen bolig, kan lide at strikke og at beboeren har socialt samvær med en medbeboer. Ligeledes fremgår beskrivelser af beboerens særlige ønsker. Eksempelvis er det beskrevet, hvornår beboeren ønsker at modtage hjælpen om morgenen.

Under feltet "Medarbejders indsats" ses handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboeren har behov for i forbindelse med personlig pleje og medicinadministration.

Under feltet "Særlig opmærksomhed" fremgår det gennem hele døgnet beskrevet, at det er vigtigt at banke på døren, før man går ind i boligen. Det fremgår tydeligt beskrevet, at dette har stor betydning for beboeren. Derudover ses beskrivelser af særlig opmærksomhed på beboerens behov for ekstra hjælp til nedre hygiejne og at medicin skal ses indtaget, da beboeren har tendens til at gemme sin medicin.

Funktionsevnetilstande

Funktionsevnetilstandene har enkelte mangler, idet der observeres beskrivelser, der ligger mere end et år tilbage. Tilsynet bemærker ligeledes, at der foreligger beskrivelser af beboerens deltagelse i et projekt "Funktionsløft", der startede i januar 2021 og med et forløb på 16 uger. Beskrivelsen skal ajourføres.

Generelle oplysninger

Generelle oplysninger er detaljeret udfyldt og beskrivelserne giver et godt overblik over beboerens helhedssituation. Beskrivelserne under de generelle oplysninger har værdi for borgerforløbet.

Handlingsanvisninger

Der er udarbejdet handlevejledende handlingsanvisning på sårpleje og komprilambind.

Eventuelle bemærkninger til observationsnotater

Der ses løbende dokumentation under observationsnotater. Tilsynet bemærker dog, at der er et enkelt observationsnotat fra start november, hvori der opfordres til at tage kontakt til egen læge i forhold til stillingtagen til eventuelt behov for træning med fysioterapeut. Der ses ikke dokumentation på, at der er fulgt op på notatet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Social- og sundhedsassistenten beskriver, at dokumentationen foretages løbende og primært via den Ipad, hun har med sig rundt. Social- og sundhedshjælperen foretager ofte en samlet dokumentation umiddelbart før arbejdsdags ophør. Medarbejderne føler sig fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, som de nu har anvendt gennem de sidste fire år. Medarbejderne oplever at blive godt informeret, når der kommer nye opdateringer og der er gode muligheder for at få faglig sparring med eksempelvis kolleger eller afdelingslederen, hvis der opstår tvivl.

Alle medarbejdere kan udarbejde en døgnrytmeplan og alle har et medansvar for at sikre den løbende ajourføring heraf. En af medarbejderne beskriver, at alle har faste beboere og en gang hver 3. måned sikres en overordnet ajourføring. I triageringsarbejdet italesættes fokus på at sikre dokumentation, hvis noget skal ændres. Døgnrytmeplanen anvendes primært af vikarer, så det sikres, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for og er vant til. Medarbejderne pointerer, at de kender beboerne så godt nu, at de kun orienterer sig i døgnrytmeplanen, når der er ændringer.

Social- og sundhedsassistenter og sygeplejersken udarbejder handlingsanvisninger på sundhedslovsydelser og sikrer den løbende opdatering. Medarbejderne oplever, at handlingsanvisningerne fungerer som et godt arbejdsredskab og at de ved gennemlæsning heraf, får de oplysninger, de har brug for. Ved tvivl om en opgaves løsning tages altid kontakt til en kollega eller sygeplejersken.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i høj grad lever op til gældende retningslinjer på området. Tilsynet vurderer, at der med en mindre indsats hurtigt vil kunne rettes op på de få mangler, der er konstateret under henholdsvis funktionsevnetilstande og observationsnotater.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for arbejdet med dokumentationen.

3.3 PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

Data

OBSERVATION

Beboerens tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til beboerens behov. Boligen er renholdt og ryddelig.

BEBOERINTERVIEW

Beboeren oplever, at hun får den hjælp, hun har behov for. Beboeren udtrykker tilfredshed med kvaliteten af både den personlige pleje og den praktiske støtte. Beboeren fortæller, at hun får hjælp til bad en gang ugentligt og at aftalen altid overholdes. Det er beboerens oplevelse, at hun selv gør, hvad hun magter. Beboeren udtrykker, at hvis der er noget, hun er utilfreds med, så siger hun det til medarbejderne. Beboeren har oplevelsen af, at medarbejderne lytter til det, hun fremkommer med.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at dagens opgaver fordeles ud fra hensyntagen til kontaktpersonsordningen, medarbejdernes kompetenceniveau og ud fra den kemi, der er imellem beboerne og medarbejderne.

Medarbejderne kender alle 14 beboere godt og kan derfor let udføre plejen, som beboerne er vant til. På trods af et godt kendskab til beboernes behov og vaner, spørges beboerne altid ind til, hvordan de gerne vil have hjælpen udført den konkrete dag. Medarbejderne er også bevidste om, at nogle beboere af helbreds-mæssige årsager ikke magter at få stillet valgmuligheder.

Der foretages triagering to gange om ugen og der anvendes e-tavler. I triageringen foregår der en faglig dialog om beboernes helbreds-mæssige situation. En medarbejder oplyser, at hvis noget ikke fungerer inde hos beboeren eller omkring beboeren, så kan det altid drøftes under triageringen.

Medarbejderne oplyser, at de har været på kursus i den personcentrerede omsorg og arbejder med Tom Kitwoods blomstringsmodel. Ligeledes arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, hvor beboerne inddrages i det omfang, det er muligt. Medarbejderne giver eksempler på, hvordan de under hjælpen til personlig pleje anvender guidning og støtte som led i motivation af beboerne. Medarbejderne finder, at den rehabiliterende tilgang er en helt naturlig måde at yde hjælpen på. Medarbejderne giver eksempler på praktiske opgaver, som beboere kan inddrages i. En af beboerne er særlig glad for at hjælpe med borddækning og oprydning efter maden. Andre beboere kan inddrages i forhold til sengeredning og at lægge tøj sammen.

| | |
|---|---|
| | En af medarbejderne fortæller, at hun ofte motiverer en af beboerne til selv at vaske brugt service op i boligen. |
| Tilsynets vurdering | |
| <p>Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad leveres kvalitet i hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboeren er meget tilfreds med både omfanget og kvaliteten af hjælpen.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for, hvordan plejen skal udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende og personcentrerede omsorg.</p> | |

3.4 MAD OG MÅLTIDER

| | |
|-------------|--|
| Data | <p>OBSERVATION</p> <p>Beboerne er under frokostmåltidet placeret ved mindre borde. Maden serveres på en rehabiliterende måde. Eksempelvis ses små kander med sauce sat på alle borde og der står vand/soft fremme, så beboerne selv kan betjene sig. Nogle beboere nyder et glas rødvin til dagens menu, som er stegt and. Tilsynet bemærker, at duften af and har spredt sig i hele spisestuen. Nogle beboere taler om, at maden smager godt.</p> <p>Medarbejderne er omkring beboerne og sætter sig spredt mellem bordene. Nogle beboere får hjælp til indtagelse af måltidet. Tilsynet observerer, at en medarbejder støtter en beboer i spisesituationen. Beboeren virker træt, hvorfor medarbejderen berører beboeren let på kinden og taler i en stille og sagte tone for at få beboerens opmærksomhed. Medarbejderen yder hjælpen til indtagelse af måltidet på en faglig korrekt måde. Medarbejderen sidder tæt ved siden af beboeren og virker nærværende og fokuseret på opgaven.</p> <p>Der observeres en hyggelig stemning under måltidet, hvor medarbejderne er i dialog med beboerne. Under måltidet skåles med beboerne, hvilket bidrager til den gode stemning.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboeren udtrykker, at kvaliteten af maden er god og meget varieret. Beboeren fortæller, at hun ikke kan lide risengrød, men at hun ikke helt kan huske, om hun får alternative tilbud. Beboeren udtrykker med et smil, at hun dog ikke mindes, at hun på noget tidspunkt er gået sulten i seng. Beboeren ønsker at spise i egen bolig, hvilket respekteres. Beboeren fortæller, at hun spiser sine måltider sammen med en af de andre beboere, og at de altid sidder inde i hendes bolig. Beboeren glæder sig over, at hun har fået en god ven på plejecentret.</p> <p>Beboeren har svært ved at svare på spørgsmål om, hvorvidt man kan komme med ønsker til menuen. Beboeren svarer, at hun ikke oplever behov for at komme med ønsker, da maden er god og varieret.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Opgaverne omkring måltidet planlægges og fordeles fra morgenstunden, så ingen er i tvivl om deres opgave og hvilke beboere, de skal hjælpe. Medarbejderne beskriver, at der anvendes både fadserving og portionsanretninger, idet maden serveres ud fra den enkelte beboers behov og ønsker. Det er medarbejdernes oplevelse, at størstedelen af beboerne har brug for nogen støtte til eksempelvis at få maden anrettet på tallerkenen og få den skåret ud.</p> |
|-------------|--|

Når maden er anrettet for alle beboere, har det høj prioritet, at medarbejderne sætter sig ned og deltager i måltidet. Medarbejderne redegør for deres værtsrolle og fremhæver herunder betydningen af, at medarbejderne bidrager til, at beboerne oplever socialt samvær og hygge under måltiderne. I organiseringen af måltidet tages hensyn til, at beboerne ønsker at sidde ved faste pladser og at nogle beboere kun magter fællesskabet, hvis der sikres en delvis afskærmning.

Medarbejderne oplever gode muligheder for tilbud om mellemmåltider. Medarbejderne nævner eksempler som frugt, energibar, is og proteindrikke. Hvis en beboer har et særligt behov eller ønske, tales med køkkenet herom. Beboerne får tilbudt eftermiddagskaffe og kage hver dag. Det er dog medarbejdernes oplevelse, at flere beboere ofte fravælger tilbuddet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i måden, måltidet serveres på.

Tilsynet vurderer, at der under måltidet er fokus på at skabe en hyggelig ramme for beboerne og at medarbejderne prioriterer at sidde med ved bordene, så der sikres socialt samvær og dialog. Beboeren, som deltager i interview med tilsynsførende, giver udtryk for, at maden smager godt og er varieret. Tilsynet konstaterer under observationen af måltidet, at flere andre beboere også udtrykker stor tilfredshed med madens kvalitet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for deres roller og ansvar i forbindelse med måltidet, og at medarbejderne ligeledes har den faglige forståelse for, hvorledes det gode måltid sikres for beboerne.

3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

| | |
|------|--|
| Data | <p>OBSERVATION</p> <p>Der observeres respektfuld og anerkendende dialog med beboerne. Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder på fællesarealerne, og henvender sig til beboerne, når der opstår en anledning hertil.</p> <p>Medarbejderne banker på døren, før de går ind i boligerne.</p> <p>BEBOERINTERVIEW</p> <p>Beboeren oplever, at hun som oftest kender de medarbejdere, der kommer og hjælper hende. Beboeren fortæller, at der selvfølgelig også kommer afløsere, men beboeren oplever ikke, at dette er et problem, da det sker sjældent og alle har kendskab til, hvilken hjælp beboeren har brug for.</p> <p>Beboeren udtrykker, at hun altid oplever en respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Beboeren finder, at medarbejderne er meget venlige og fleksible, og gør alt det gode, de overhovedet kan, for at beboerne kan have en god dag.</p> <p>MEDARBEJDERINTERVIEW</p> <p>Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne nævner eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Altid være rolig og aldrig udvise en stresset adfærd • Bruge kropssprog • Sikre en ligeværdig dialog • Tale til og ikke ned til beboerne • Kommunikere tydeligt og præcist |
|------|--|

- Fokus på, at man behandler beboerne, som man selv ønsker at blive behandlet
- Tage individuelle hensyn

Medarbejderne beskriver, at omgangstonen på plejecentret er god. Hvis det modsatte blev observeret, ville medarbejderne ikke tøve med at trække en kollega til side og italesætte det, de observerer. Medarbejderne pointerer, at de ikke har haft oplevelser med uhensigtsmæssig kommunikation.

En medarbejder beskriver, at der også er fokus på at sikre respektfuld kommunikation i samarbejdet med de pårørende. Flere beboere har en bog, hvori man kommunikerer med de pårørende, og der er fokus på, at man her altid skriver i en ordentlig tone. Andre pårørende kommunikerer man med gennem mails eller telefonisk kontakt. Det har høj prioritet, at de pårørende kontaktes, når der opstår ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres en respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboeren oplever respektfuld kommunikation og god kontakt med medarbejderne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation og adfærd.

3.6 AKTIVITETER OG TRÆNING

Data

OBSERVATION

Plejehjemmet har et aktivitetscenter for borgere i omsorgsboligerne. Plejecentrets beboere må benytte disse tilbud. Der er udarbejdet en plan for aktiviteterne. Aktivitetsplanen viser, at der er et varieret tilbud om aktiviteter fra mandag til fredag, og på flere af dagene er der tilbud både om formiddagen og om eftermiddagen.

På tilsynsdagen observerer tilsynet medarbejdere, der sidder og hygger sammen med beboere. På fællesarealet er en medarbejder ved at gøre rent. Medarbejderen taler med de beboere, hun møder og viser med sit kropssprog, at hun har tid til dialogen. Eksempelvis holder medarbejderen pause med rengøringen, hvis en beboer ønsker at snakke lidt.

BEOERINTERVIEW

Beboeren har på grund af hukommelsesmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare på spørgsmål om aktiviteter og træning. Beboeren mener dog, at hun har deltaget i busture. Direkte adspurgt, oplever beboeren ikke, at hun keder sig. Beboeren fortæller, at hun har en god ven på plejecentret, som hun hygger sig med. Umiddelbart før tilsynets besøg hos beboeren, bemærker tilsynsførende, at beboeren netop har besøg af sin ven.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at der på plejecentret er gode og varierede tilbud om aktiviteter. Medarbejderne beskriver eksempler herpå og fremhæver blandt andet, at beboerne har stor glæde af et såkaldt "Musicmind" arrangement, som tilbydes hver anden onsdag. Plejecentrets tilbud om aktiviteter har et hverdagsrehabiliterende sigte. Eksempelvis tilbydes stolegymnastik ved en ergoterapeut én gang ugentligt, og medarbejderne har fokus på vigtigheden af tilbud om små gåture i nærmiljøet.

I planlægningen af aktiviteter lyttes til beboernes ønsker. En medarbejder fortæller, at en beboer har interesse for at male, hvorfor der blev igangsat en aktivitet omkring dette. Det er medarbejdernes oplevelse, at flere beboere har stor glæde ved deltagelse i én-til-én aktiviteter som eksempelvis gåture, shopping i nærmeste supermarked og hyggeligt samvær.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres relevante og varierede tilbud om aktiviteter på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har kendskab til tilbuddene om aktiviteter, og at medarbejderne er bevidste om at imødekomme beboernes forskellige behov for aktiviteter.

3.7 MEDICINHÅNDTERING

Data

OBSERVATION

Der er dispenseret korrekt medicin hos beboeren. Alle dispenseringsæsker er mærket med navn og cpr-nummer.

Medicinen ses opbevaret i et aflåst skab i boligen. Der ses generelt god og systematisk opbevaring og håndtering af medicinen. Der er mærket med anbrudsdato på relevant medicin. I et enkelt tilfælde konstateres det dog, at et ikke-aktuelt præparat opbevares sammen med den aktuelle medicin.

DOKUMENTATION

Der observeres korrekt dokumentation på beboerens medicinliste og generelle medicinoplysninger er korrekt beskrevet. Handlingsanvisning for medicindispensering og medicinadministration er udarbejdet og fremstår handlevejledende og ajourført. Under observationsnotater ses relevant dokumentation i forbindelse med dispensering og administration af medicin.

Helbredstilstande er ajourførte og der observeres sammenhæng mellem beboerens helbredsmæssige tilstand og den medicinske behandling.

BEOERINTERVIEW

Beboeren fortæller, at hun er meget tilfreds med hjælpen til medicin. Beboeren italesætter, at det kniber med selv at holde styr herpå, så det opleves trygt, at medarbejderne sørger for dette. Beboeren oplever, at få sin medicin på de rigtige tidspunkter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdet med medicinopgaver. Medarbejderen, der dispenserer medicin, beskriver en systematisk tilgang til opgaven. Som oftest dispenseres medicinen i beboerens bolig. Medarbejderen beskriver, at hun altid orienterer beboerne om, at hun har brug for ro til opgaven, hvorfor hun ikke kan kommunikere samtidigt. Det er medarbejderens oplevelse, at beboerne udviser stor forståelse herfor. En beboer slukker eksempelvis altid sit Tv, når medarbejderen skal dispensere medicin.

Medarbejderen beskriver, at medicinmodulet anvendes og alle trin følges stringent, så der sikres korrekt dispensering.

Medicinmodulet anvendes ligeledes som led i egenkontrol af den dispenserede medicin. Medarbejderen er bevidst om at følge Sundhedsstyrelsens retningslinjer i forhold til efterdispensering, og dispenserer derfor altid kun til hele æsker.

Medarbejderen, der administrerer og udleverer dispenseret medicin, redegør for korrekt arbejdsgang i forbindelse hermed. Medarbejderen beskriver den kontrol, der skal udføres før medicinen udleveres, og at hun ved observation af en uoverensstemmelse eller anden mangel, altid tager kontakt til social- og sundhedsassistenten. Medarbejderen har fokus på, at udleveret medicin skal ses indtaget, før det kan betragtes som givet.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i en høj grad sikres kvalitet i medicinbehandlingen. Tilsynet konstaterer, at et enkelt præparat ikke er opbevaret korrekt. Der er dispenseret korrekt medicin hos beboeren.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til medicinbehandlingen i meget høj grad sikres korrekt dokumentation.

Tilsynet vurderer, at beboeren oplever tryghed ved hjælpen til medicindispensering og administration.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad har den faglige forståelse for at sikre korrekte arbejdsgange i forbindelse med medicinbehandling.

3.8 SYGEPLEJEDELSER UDOVER MEDICIN

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer ikke situationer, hvor der udføres sygeplejeopgaver udover medicin.

Tilsynet konstaterer, at der er sammenhæng mellem de beskrevne sygeplejeopgaver og de leverede sygeplejeopgaver. Beboeren modtager hjælp til komprilanbind og sårpleje. Tilsynet tilser ikke forbindningen, men konstaterer, at komprilanbindet er korrekt påsat.

BEOERINTERVIEW

Beboeren roser medarbejderen, der i dag har anlagt komprilanbindet. Beboeren synes, at bindet er sat godt på, og at bindet ikke strammer for meget.

Beboeren mener, at hun fast får hjælp til sårpleje to gange om ugen. Beboeren mener, at medarbejderne er dygtige til at udføre sårplejen, og at såret tilses som det skal.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at man ved delegering af en sygeplejeopgave altid starter med at tale sammen om de faglige observationer og handlinger, der skal gøres i det konkrete tilfælde. Medarbejderne får herefter vist, hvordan opgaven skal udføres og når medarbejderen er sikker på udførelse af opgaven, sker den endelige delegering. Delegeringen dokumenteres på kompetenceskemaet og det skrives ind på T-kort, hvilken sygeplejeopgave beboeren skal have hjælp til.

Medarbejderne beskriver eksempler på delegerede opgaver som katheterskyllning, sårpleje og påsmøring af creme/salve.

En af medarbejderne beskriver en situation, hvor hun sammen med en beboer var på et hospital og fik oplæring i sårplejen. Medarbejderen oplevede, at hun på tidspunktet fik en god og grundig introduktion til opgaven.

Medarbejderen beskriver fokus på, at der sker dokumentation af de observationer og handlinger, man foretager sig i forbindelse med en delegeret opgave, så andre tydeligt kan følge udviklingen, og eventuelt overtage opgaven, når det er nødvendigt. Medarbejderen italesætter ligeledes fokus på, at der relateres til indsatsen, så der hurtigt kan skabes et godt overblik over forløbet.

Medarbejderen kan redegøre for arbejdet med handlingsanvisninger og udtrykker bevidsthed om, at der skal udarbejdes en særskilt handlingsanvisning for hver enkelt sygeplejeydelser.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i leveringen af sygeplejeydelser udover medicin.

Tilsynet vurderer, at beboeren er tryk ved at modtage hjælp til sygeplejeydelser udover medicin.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med delegering af sygeplejeydelser, og hvorledes der skal ske dokumentation heraf.

3.9 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data

Afdelingslederen oplyser, at arbejdet med at overflytte medarbejdere til andre enheder, nu er overstået for en tid. På plejecentret er der således den dækning af social- og sundhedsassistenter og social- og sundhedshjælpere, som der er behov for pt. Plejecentret har stadig en sygeplejerske tilknyttet i dagvagt og ved behov for sygeplejefaglig vejledning i øvrige timer, samarbejdes med vagtcentralen. Vagtcentralen har allerede faste beboere tilknyttet deres ruter.

Der er ligeledes reduceret i forhold til rengøringspersonalet. En medarbejder er stadig ansat til at varetage opgaver i køkkenenheden.

Afdelingslederen oplyser, at hun også deltager i medicin- og plejeopgaver, når der er behov herfor. Det er afdelingslederens oplevelse, at man på plejecentret naturligvis er blevet mere sårbar overfor ændringer, men at alle udviser stor ejerskabsfølelse og ansvar for at få hverdagen til at fungere godt.

Pt. gennemføres MUS-samtaler med medarbejderne. Her italesættes det, at medarbejderne vil få tilbudt ansættelse et andet sted i kommunen, når antallet af beboere reduceres yderligere. Medarbejderne opfordres til at sige til, hvis de har ønsker om ansættelse på et bestemt plejecenter. Det er afdelingslederens oplevelse, at der gøres en stor indsats for at sikre en god omstillingsproces og imødekomme medarbejdernes ønsker. Sygefraværet på plejecentret ligger på et meget tilfredsstillende niveau.

Som led i kompetenceudvikling er der ledelsesmæssigt fokus på, at medarbejderne deltager i kommunens kompetenceudviklingstilbud på lige fod med de øvrige plejecentre. En medarbejder har eksempelvis netop været på et heldagskursus omkring Værdig død.

Plejecentret har en sygeplejerske med klinisk vejlederuddannelse, og i den kommende uge vil der komme en ny sygeplejestuderende og en social- og sundhedsassistentelev. Det er afdelingslederens oplevelse, at man på plejecentret stadig kan fungere som uddannelsesinstitution, idet beboerne har komplekse problemstillinger og helbredsmæssige udfordringer.

Der foregår et tværfagligt samarbejde med fysioterapeuter og ergoterapeuter fra kommunens træningsenhed. Terapeuterne kommer jævnligt på plejecentret, og bidrager med faglig sparring og rekvirering af hjælpemidler. Eksempelvis bliver der i et samarbejde mellem terapeuterne og plejepersonalet udarbejdet en træningsplan for nogle af beboerne.

Det mobile akutte team (MAT) bruges primært til akut opstået sygdom og i arbejdet med forebyggelse af indlæggelser. Ligeledes er der mulighed for faglig sparring på ernæringsområdet ved at trække på kommunens diætist eller rette henvendelse til enheden Safe, hvis der er behov for faglig sparring omkring forflytninger.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne oplever, at der er sammenhæng mellem deres kompetencer, og de opgaver de stilles overfor i hverdagens praksis. Medarbejderne ved, hvor de skal henvende sig, hvis der opstår tvivl om en opgaves løsning.

Medarbejderne beskriver gode muligheder for løbende kompetenceudvikling. En af medarbejderne fortæller, at Safe (forflytningsteamet) kommer ud og underviser, når der er behov. Medarbejderne har også modtaget undervisning omkring ernæring og dysfagi.

På møder foregår der faglig dialog med sygeplejersken, hvilket, ifølge medarbejderne, også bidrager til deres faglige udvikling og ajourføring af viden. Medarbejderne fortæller, at der på møderne eksempelvis har været faglig dialog omkring lejring og hævelser i benene. På kommunens hjemmeside og VAR kan der søges instrukser og yderligere viden. En af medarbejderne fortæller, at disse redskaber også bruges som led i elev-uddannelsen.

Alle medarbejdere kan indberette en utilsigtet hændelse. Medarbejderne henviser til, at der er udarbejdet en proceduremappe til formålet. Opfølgning på indberetningerne sker blandt andet på triageringsmøder og i sparringen med de øvrige vagtlag. Medarbejderne oplever, at der bliver fulgt godt op om de indberettede hændelser, og at den faglige dialog herom bidrager til læring. Medarbejderne giver eksempler på opfølgning i forbindelse med fokus på at sikre, at medicin bliver givet til tiden.

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende. Den tværfaglige sparring sker løbende og eksempelvis på triageringsmøder. Plejecentret har en lægeordning, som også vurderes meget velfungerende. Dagen inden et lægebesøg orienteres lægen om hvilke beboere, man gerne vil have konference om, og en gang om året spørges alle beboere, om de ønsker en samtale med lægen.

På plejecentret sikres vidensdelingen mellem vagterne via dokumentationen i omsorgssystemet, idet der ikke arbejdes med et formelt overlap.

Tilsynets vurdering

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i meget høj grad understøtter rammerne for at sikre et godt tværfagligt samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at der er ledelsesmæssigt fokus på at tilpasse organisationen efter den særlige situation, som plejecentret står i.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sker tværfagligt samarbejde i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer til at udføre de opgaver, de stilles overfor i hverdagen.

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data

KOMMUNIKATION

Medarbejderen hilser venligt godmorgen og spørger beboeren, om han har sovet godt. Beboeren har flere gange vanskeligt ved at forstå, hvad der bliver sagt til ham, da medarbejderen taler med accent. Tilsynet bemærker, at medarbejderen taler højt og tydeligt til beboeren, men at medarbejderen dog ikke i alle situationer er opmærksom på at tale direkte til beboeren. Eksempelvis taler medarbejderen et par gange til beboeren, mens hun vender sig om eller tager et par skridt væk fra beboeren, hvilket bevirker, at beboeren ikke forstår kommunikationen.

SELVBESTEMMELSE OG MEDINDFLYDELSE

Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvad hun gør. Flere gange spørges beboeren om lov, før en handling foretages. Eksempelvis spørges beboeren, om det er ok, at medarbejderen fjerner dynen og går i gang med at hjælpe beboeren benklæderne på. Beboeren svarer ja hertil, men bekymrer sig om at komme til at fryse. Medarbejderen forsikrer beboeren om, at hun nok skal sørge for, at han ikke kommer til at fryse. Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren ikke kan rumme mange valgmuligheder og stiller kun spørgsmål, når det er relevant.

REHABILITERING

Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren ikke selvstændigt tager initiativ. Medarbejderen motiverer derfor beboeren til at være mest mulig aktiv under plejen. Mens beboeren ligger i sengen, opfordres beboeren eksempelvis til at løfte sine ben, mens han får støttestrømper på. Ligeledes motiveres beboeren til selv at vende sig i sengen. På badeværelset gives beboeren mulighed for at klare øvre personlig pleje selv. Medarbejderen guider beboeren og fortæller eksempelvis, hvordan han skal være opmærksom på at få børstet sine tænder grundigt. Medarbejderen udviser tålmodighed, mens beboeren selv klarer dele af den personlige pleje. Medarbejderen rækker t-shirt frem til beboeren, så han selv kan tage denne på.

ORGANISERING AF ARBEJDET

Medarbejderen forbereder plejen ved at finde de remedier frem, hun skal bruge. Hjælpen udføres i et tempo, der er afstemt efter beboerens behov. Der forekommer ingen forstyrrelser under plejeforløbet.

DEN DAGLIGE UDFØRELSE AF ARBEJDET

Beboeren får hjælp til påsætning af støttestrømper og hjælp til nedre hygiejne, mens beboeren ligger i sengen. Medarbejderen anvender handsker til udførelse af hjælpen til personlig pleje, og foretager den nødvendige spritning af hænder ved handskeskift. Til påsætning af støttestrømper anvendes et hjælpemiddel på korrekt måde.

Beboeren forflyttes med lift fra seng til badestol. Medarbejderen håndterer liften korrekt og beboeren virker tryk i situationen. Beboeren køres til badeværelset, hvor han klarer dele af den personlige pleje selv. Medarbejderen støtter og guider beboeren, når det er nødvendigt. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens behov og vaner, og følger disse under hele plejen. Eksempelvis ved medarbejderen præcist, hvor beboeren har behov for støtte, når han selv udfører øvre personlig pleje. Beboeren får tilbudt creme til hænderne, da huden observeres tør. Medarbejderen opfordrer beboeren til at smøre godt.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet i høj grad sikres respektfuld kommunikation med beboeren. Tilsynet vurderer dog, at medarbejderen enkelte gange har mindre fokus på at sikre god øjenkontakt under kommunikationen.

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad sikres kvalitet i organiseringen og udførelsen af pleje for beboeren.

Tilsynet vurderer, at plejen i meget høj grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang, og med udgangspunkt i at sikre beboerens selvbestemmelsesret.

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 borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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

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

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observationer, observationsstudier samt gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager. Under tilsynet vil der ligeledes blive foretaget kontrol af medicinen.

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 borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler. • Tilsynet har ingen anbefalinger. • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbage-meldingen og noteres som bemærkning i rapporten. |
| SCORE: 4 | <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 | <p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes. • Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne. • Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind. • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p> |

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet beslattes og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.