



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Adelaide Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn
September 2024

Indhold

Indhold	2
Forord	3
1. Oplysninger om plejeboligerne	4
2. Vurdering	5
2.1 Tilsynets vurderinger	5
2.2 Tilsynets anbefalinger	6
3. Datagrundlag	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder	7
3.2 Dokumentation - Serviceloven	8
3.3 Personlig pleje	9
3.4 Praktisk hjælp og støtte	10
3.5 Mad og måltider	11
3.6 Kommunikation og adfærd	12
3.7 Aktiviteter og træning	13
3.8 Medicinhåndtering	14
4. Tilsynets formål og metode	17
4.1 Formål	17
4.2 Metode	17
4.3 Vurderingsskema	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse	19
Om BDO	20

Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Niels Kristoffersen

Partner

Mobil: 28 99 80 63

Mail: nsk@bdo.dk

Partneransvarlig



Gitte Lee Anderskov

Senior Manager

Mobil: 60 34 27 89

Mail: gande@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejeboligerne

Oplysninger om plejeboligerne og tilsynet

Navn og adresse: Plejeboligerne Adelaide, Ejgårdvej 5, 2920 Charlottenlund

Leder: Tina Strand Pedersen

Antal boliger: 55 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 23. september 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejeboligernes ledelse
- Interview af tre beboere
- Gennemgang af dokumentation (SEL) for tre beboere
- Gennemgang af medicinhandling for tre beboere
- Gruppeinterview med fem medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere, to social- og sundhedsassistenter og en sygeplejerske)

Beboerne, 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.

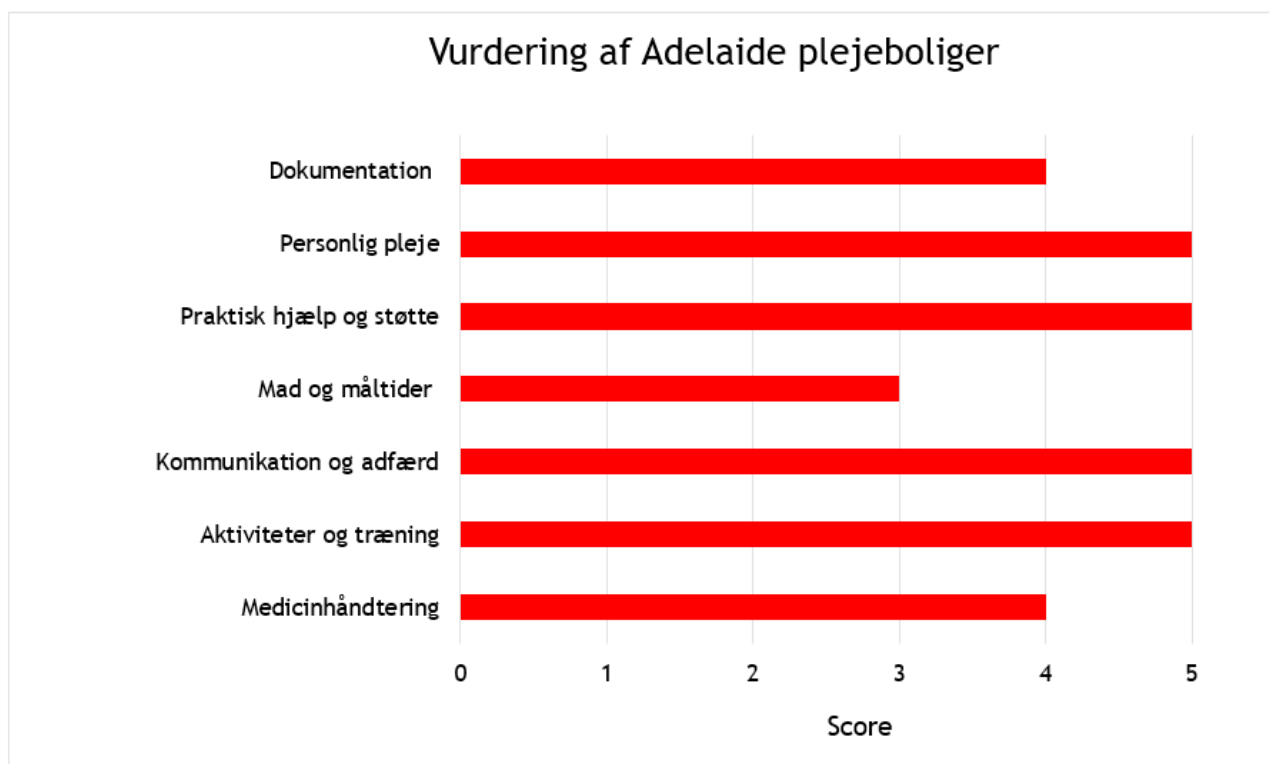
Tilsynsførende:

Gitte Lee Anderskov, 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 overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplanerne fremstår fyldestgørende og aktuelle, fraset enkelte mangler til struktur og systematik og beskrivelse af pædagogisk tilgang. Dertil er det tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og observationer generelt er fyldestgørende, fraset enkelte manglende opfølgning til observeret forværring. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres habitus. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, de har behov for, og at deres autonomi respekteres.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes med at sikre en kompenserende hjælp, hvor der samtidigt tages hensyn til beboernes selvbestemmelse.

Praktisk hjælp og støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer generelt fremstår ryddelige og rengjorte, fraset gulvet i en bolig, som afventer den ugentlige rengøring efter tilsynets besøg. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for området.

Mad og måltider

Det er tilsynets vurdering, at maden anrettes og serveres på en indbydende måde, at der er en hensigtsmæssig organisering, hvor medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og at beboernes selvbestemmelse er i fokus. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer udviklingsområder ift. den faglige tilgang i hjælpen til at spise, at understøtte beboernes sociale trivsel under måltidet og hygiejne, som vil kræve en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at de interviewede beboere er meget tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet, samt at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der understøtter 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en særdeles respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er imødekommende og respektfulde. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for en faglig kommunikation og adfærd, som tilpasses den enkelte beboer.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Adelaide. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres tilbud om relevante aktiviteter, samt hvorledes beboerne støttes i at vedligeholde deres fysiske funktionsniveau.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at Adelaide generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange for medicinhåndteringen, herunder ift. dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler, dispensering og kvittering. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer et udviklingsområde omkring sikker identifikation ved administration af medicin ved frokostmåltidet, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats. Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved håndteringen af deres medicin, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for medicinhåndteringen.

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

1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med et øget fokus på dokumentationsområdet inden for servicelovsområdet, så omsorgsjournalen kan anvendes som et redskab til at understøtte kontinuitet i beboernes plejeforløb. Det anbefales, at der fortsat er fokus på:
 - At døgnrytmeplaner opbygges med en ensartet struktur med brug af overskrifter.
 - At døgnrytmeplanerne beskrives med pædagogisk tilgang ved kognitivt svækkede beboere.
 - At der dokumenteres opfølgning på observationsnotater med *forværring*.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en indsats omkring mad og måltider, der har fokus på den faglige tilgang i hjælpen til at spise og at indtage medicin samt på den sociale trivsel under måltidet.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter et fokus på arbejdsgangen omkring medicinadministration, så denne til enhver tid lever op til sikker identifikation af medicin og beboer.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data

LEDERINTERVIEW:

Ved sidste års tilsyn i 2023 modtog Adelaide en anbefaling til dokumentationen, herunder handlevejledende beskrivelser til udførelsen af plejen, beskrivelse af livshistorie samt til opfølgning på observationer med forværring. Dertil modtog plejeboligerne anbefalinger til medicin håndtering omkring opbevaring samt ift. arbejdsgange omkring håndtering af risikosituationslægemidler.

I relation til anbefalingen omkring dokumentationsarbejdet fortæller ledelsen, at der arbejdes efter Gentofte Kommunes fælles vejledninger, udarbejdet af arbejdsgruppen for Projekt Systematisk og Ensartet Dokumentation. Derudover udføres der audit på alle journaler hver tredje måned ved afdelingssygeplejersken. De fund, der gøres, gennemgås ved en-til-en metode med medarbejderne. I kompetenceudviklingen af medarbejderne tages der hensyn til individuelle læringsstil, hvorfor der jongleres med adskillige metoder for undervisning, som fx at læse teori og retningslinjer, tavleundervisning, visuelle illustrationer og direkte sidemandsoplæring. Ledelsen fortæller, at enkelte medarbejdere oplever journalaudit som kontrol, og det understreges, at denne oplevelse anerkendes, og at ledelsen derfor kontinuerligt har fokus på det lærende og udviklende perspektiv. Dokumentationsarbejdet italesættes i det daglige. Der er fokus på et trygt og lærende miljø, hvor der kan stilles spørgsmål ved den mindste tvivl. Helt konkret har der været et stort fokus på at udarbejde handlevejledende beskrivelser i døgnrytmeplaner samt dokumentation af opfølgning på observerede forværringer/ændringer hos beboerne.

Ledelsen beskriver at være nysgerrige på barrierer for dokumentationsarbejdet, hvor der i denne forbindelse har været en tæt dialog med medarbejderne. Nogle medarbejdere er blevet udredt for ordblindhed, hvor disse støttes i at få tildelt og at blive oplært i hjælpemidler, som understøtter medarbejdernes oplevelse af succes på trods af udfordringer med det skriftlige. Der er desuden planlagt med, at alle medarbejderne har tid til at dokumentere hver dag.

Vedrørende anbefalingen til medicin håndteringen fortæller ledelsen, at der arbejdes ud fra Gentofte Kommunes instrukser, hvor der er tilføjet detaljer ift. de lokale praktiske arbejdsgange på Adelaide. Ledelsen har særligt fokus på, at der dagligt bliver kvitteret tidstro for administration af medicin. Der er organiseret med en medicinansvarlig medarbejder i hver vagt, der følger beskrevne arbejdsgange om opgaven og ansvaret, hvilket har bidraget til bedre systematik og bevidsthed om håndteringen. Der er løbende fokus på korrekt opbevaring af beboernes medicin, hvor der sikres systematik og struktur i medicinrum og medicinogne. Ledelsen kontrollerer dagligt, om der bliver kvitteret for den uddelte medicin.

Af aktuelle udviklings- og fokusområder fremhæver ledelsen, at der sidste år er igangsat en proces, løbende over tre år, om at understøtte alle fastansatte medarbejdere i at tage social- og sundhedshjælperuddannelsen. Hvis alt går som forventet, vil alle ansatte medarbejdere være faguddannede om to år. Aktuelt er der medarbejdere, der er ved at tage VUC 9. klasse og danskurser som forberedelse til at starte på social- og sundhedshjælperuddannelsen.

Ledelsen fortæller desuden, at der er særligt fokus på temaet Udeliv i Gentofte Kommune. Derfor har der hele sommeren været gjort en ekstra indsats ift. at tilbyde frokosten og eftermiddagskaffen på terrassen. Dertil arrangeres der ture ud i naturen, hvor hverdagsrehabilitering og vedligeholdende træning også tænkes ind. Der arrangeres fx bål i haven ved bålfad, gåture og ture til en skov i lokalområdet, hvor det er muligt at gå 800 meter med rollator. Dertil har Adelaide en Christiania cykel, hvor alle beboere med jævne mellemrum tilbydes at komme på en cykeltur. Kørestolsbrugere vil blive liftet over i cyklen. Flere beboere har boet i området, og det sker ofte, at beboeren ønsker at blive cyklet forbi deres gamle hus. Ledelsen fremhæver, at der altid arbejdes med udgangspunkt i den individuelle beboer og dennes ønsker og behov.

Dertil er der generelt et stort fokus på sociale aktiviteter på Adelaide, hvor der arbejdes med både små og store fællesskaber på tværs af afdelingerne. Der ses ind i, hvilke beboere der vil profitere af hinandens selskab. Adelaide har gode erfaringer med forebyggelse af ensomhed.

Desuden indtænkes deltagelse af pårørende i aktiviteter, som fx sang og musikarrangementer, hvor det opleves, at mange pårørende ser det meningsfuldt at deltage sammen med deres nære.

Adelaide har også fokus på tidlig palliation - *Det levede liv*. Ved indflytnings samtalen med pårørende tales der ind i livshistorie, vaner og ønsker til en kvalitetsrig hverdag, hvor der gøres meget ud af at imødekomme små individuelle hensyn. Derefter er der opfølgende samtale inden for tre til fire måneder, hvor der er fokus på, hvordan den første tid på Adelaide har været, og hvor der tales om, hvilke justeringer der er behov for samt en fortsat forventningsafstemning. Der er i det daglige fokus på beboernes ønsker og behov, men en gang om året afholdes 'Hvad er vigtigt for dig dagen', hvor alle beboere spørges ind til behov, ønsker og præferencer. Svarerne anvendes ift. at planlægge målrettede aktiviteter.

Dertil er der kontinuerligt fokus på kommunikation og adfærd med undertemaer, såsom åbenhed og respektfuld dialog, hvor ledelsen fortæller at være kommet langt de sidste to år. Der afholdes bl.a. beboeretage-møder med kontaktpersoner, beboere og pårørende hver 3. måned, hvor kommunikation og adfærd også italesættes.

Desuden beskrives et tæt samarbejde med lægehuset, som går fast stuegang, og som også står for undervisning hver tredje måned. Næste gang skal der undervises i hud og slimhinder. Der har tidligere været undervist i mundpleje og KOL. Adelaide har en fortløbende indsats på nonfarmakologisk behandling i stedet for behandling med psykofarmaka, hvilket foregår i et samarbejde med lægehuset.

Afslutningsvist fremhæves det, at der arbejdes med introprogrammer til alle faggrupper, som justeres løbende og alle nye kobles op med en mentor. En stor del af introduktionen sker ved sidemandsoplæring.

3.2 Dokumentation - Serviceloven

Data

OBSERVATION

Der er foretaget observation i tre beboeres omsorgsjournal, og dokumentationen er gennemgået sammen med en social- og sundhedsassistent og en social- og sundhedshjælper.

Døgnrytmeplanen

Døgnrytmeplanerne fremstår generelt opdaterede og aktuelle for alle tre beboere. Overordnet indeholder planerne handlevejledende beskrivelser af den hjælp og støtte, som beboerne modtager over døgnnet. I døgnrytmeplanerne fremgår der beskrivelser af beboernes ressourcer og særlige opmærksomhedspunkter, som fx; 'vasker sig selv for oven', 'har nedsat syn' og 'skal have hjælp til morgenpleje mellem kl. 7 og 7.30'. Dertil ses der beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende opmærksomhedsområder, som fx, 'har tendens til forstoppelse', 'har tendens til svamp i hudfolder', 'periodevise smerter i hofte' og 'skal have hjælp til flystrømper'. Dog konstaterer tilsynet følgende mangler til døgnrytmeplanerne:

- I enkelte tilfælde mangler der beskrivelser af særlig pædagogisk tilgang, hvor det vurderes relevant.
- Enkelte planer fremstår tekstunge og svære at orientere sig i.

Funktionsevnetilstande

I alle tre journaler fremgår funktionsevnetilstandene relevant aktiverede med beskrivelser af beboerens udfordring på det pågældende funktionsområde.

Generelle oplysninger

I alle tre journaler fremgår generelle oplysninger med fyldestgørende og relevante beskrivelser med værdi for beboerforløbet. Fx er mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie beskrevet.

Observationsnotater

For alle tre journaler ses det, at der beskrives observationer ved afvigelser i beboerens tilstand. Dog konstaterer tilsynet følgende mangler:

- I en journal ses manglende dokumentation af opfølgning inden for den seneste måned, efter at beboeren er beskrevet med forværring ift. rødme og hævelse af fødder.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at døgnrytmeplanen skal indeholde beskrivelser af hjælpen, så kolleger, der ikke kender beboeren så godt, vil kunne levere en individuel tilpasset hjælp ud fra det beskrevne. Planerne opdateres ved ændringer, så de altid fremstår aktuelle. Døgnrytmeplanerne er aktuelt ikke opbyggede med en bestemt systematik eller med overskrifter ud over de generiske overskrifter i Nexus. Medarbejderne fortæller at være i proces med at beskrive døgnrytmeplaner efter Gentofte Kommunes skabelon med overskrifter. Al den hjælp, som leveres til beboerne, skal beskrives handlevejledende. Dertil beskrives særlige opmærksomheder, som er vigtigt at vide ift. den enkelte beboer, fx hvis der skal være en særlig pædagogisk tilgang, hvis beboeren skal have hjælpen på et præcist tidspunkt, eller hvordan beboere uden sprog viser et behov for hjælp til toiletbesøg. Det er den faste kontaktperson, der har ansvaret for at udfylde og opdatere planen. Medarbejderne fremhæver, at der udføres en del dokumentation under de daglige triagemøder, hvor alle beboerne gennemgås. Dertil fortæller medarbejderne, at generelle oplysninger udfyldes ved indflytning, og at funktionsevnetilstande udfyldes og tilrettes løbende. Ved ændringer i en beboers tilstand dokumenteres ændringen i et observationsnotat, og der tages kontakt til en kollega med højere kompetenceniveau. Der dokumenteres også opfølgning i samme eller næste vagt.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne for dokumentation i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at dokumentationen overordnet er fyldestgørende og anvendelig i hverdagens praksis. Døgnrytmeplanerne fremstår fyldestgørende og aktuelle, fraset enkelte mangler til struktur og systematik samt beskrivelse af pædagogisk tilgang. Dertil er det tilsynets vurdering, at funktionsevnetilstande, generelle oplysninger og observationer generelt er fyldestgørende, fraset enkelte manglende til opfølgning i observeret forværring.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

3.3 Personlig pleje

Data

OBSERVATION

Tilsynet har interviewet tre beboere. Hos alle tre beboere ses det, at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Beboerne fremstår soignerede og veltilpassede i overensstemmelse med deres habitus. Beboerne observeres med friseret hår, soigneret ansigt, har rene negle, og er iklædt rent tøj, der passer til årstiden og personlig stil.

BEBOERINTERVIEW

En beboer fremstår med nedsat kognitiv funktion, og kan delvist og kortfattet svare på spørgsmålene. Alle tre beboere giver udtryk for at få den hjælp og støtte, som de har behov for, og at de er trygge ved den tildelte hjælp, som primært leveres af kendte og hjælpsomme medarbejdere. Beboerne giver udtryk for at opleve, at hjælpen er af en god kvalitet, og at hjælpen leveres som aftalt. Dertil fortæller beboerne, at de gør det, de selv er i stand til, og beboerne giver eksempler på, hvordan de selv udfører dele af deres personlige hygiejne. Alle tre beboere fortæller, at der kommer medarbejdere til

undsætning i tilfælde af, at nødkaldet anvendes. En relativt nyindflyttet beboer viser, hvorledes der er en snor, som beboeren kan anvende ved behov for hjælp om natten.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Plejen og hjælpen til beboerne organiseres ud fra en kontaktpersonsordning, og hjælpen leveres i et samarbejde med beboeren. Beboerens ressourcer inddrages, så medarbejderne kun hjælper med det, som beboeren ikke selv kan. Kontaktpersonerne kender beboerne godt, og observerer dagligt beboerne for ændringer. Hvis beboerne bliver dårligere i funktionsniveauet, vil hjælpen justeres.

Der tages hensyn til beboerens vaner og ønsker og medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt ikke at træde ind over beboerens grænser. Tilgangen er altid tilpasset den enkelte beboer, hvorfor døgnrytmeplanen er et vigtigt redskab i plejen, så beboeren fortsat oplever den samme rutine i hjælpen, selv om hjælpen leveres af en kollega, som ikke kender beboeren godt.

I tilfælde af, at en beboer med kognitive udfordringer frasiger sig hjælp til personlig pleje, dokumenteres dette. Men der forsøges altid forinden med redskaber som at være inviterende og motiverende i tilgangen. Medarbejderne fortæller, at det handler om *'at lægge ansigtet i de rigtige folder'* og at være bevidst om sit kropssprog. Medarbejderne understreger dog, at hjælpen ofte modtages, hvis den tilbydes til en lille del af den personlige pleje ad gangen, hvor der kan anvendes afledning ved rolig dialog om emner, der interesserer beboeren. Medarbejderne fortæller, at ved observation af forværring kontaktes en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, hvor det opleves, at faglig sparring og hjælp er let tilgængeligt. Der sparres om, hvad der skal gøres, der lægges en plan, og der følges op. Medarbejderne fortæller desuden, at der ofte anvendes Maslows Behovspyramide som teori under den faglige sparring ift. opfyldelse af basale behov. Dertil anvendes beboernes livshistorie aktivt i relationsarbejdet.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres habitus. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad oplever at få den hjælp til personlig pleje og støtte, de har behov for, og at deres autonomi respekteres.

Det er samtidigt tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i forbindelse med den personlige pleje og støtte, herunder hvordan der arbejdes med at sikre en kompenserende hjælp, hvor der samtidigt tages hensyn til beboernes selvbestemmelse.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer, at de besøgte boliger generelt fremstår renholdte og ryddelige, ligesom alle fællesarealer fremstår rene. Dertil ses rene hjælpemidler. En af de besøgte beboeres gulv ser ud til at trænge til rengøring, og tilsynet oplyses om, at beboeren netop skal have leveret sin ugentlige rengøring om eftermiddagen på tilsynsdagen.

BEBOERINTERVIEW

Alle tre beboere udtrykker generelt tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Beboerne fortæller, at der bliver gjort rent en gang om ugen, og at medarbejderne er flinke til at hjælpe i det daglige med badeværelse og skraldespand. En beboer fortæller, at der trænger til at blive gjort rent på gulvet, og beboeren peger på nogle krummer og støv under sofabordet. Beboeren fortæller, at det på ingen måde er noget, som beboeren ønsker at klage over. Alle beboerne angiver at deltage aktivt med det, de kan, i at holde egen bolig ryddelig og ren.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, hvordan faste rengøringsassistenter varetager rengøringen i boligerne. Medarbejderne bistår beboerne med rengøring af spildte madvarer, oprydning, tømning af skraldespande og lettere rengøring af badeværelset. Beboerne inddrages individuelt i de praktiske opgaver efter funktionsniveau, fx er der beboere, der selv lægger det rene tøj på plads samt vander blomster.

På forespørgsel omkring almindelige hygiejniske retningslinjer kan medarbejderne redegøre for korrekt anvendelse af handsker og engangsforklæde samt for udførelse af håndhygiejne i overensstemmelse med retningslinjerne. Medarbejderne er ligeledes i stand til at redegøre for arbejdsgange ift. sikring af korrekt hygiejne ved særlig risiko for infektionssmitte.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer generelt fremstår ryddelige og rengjorte, fraset gulvet i en bolig, som afventer den ugentlige rengøring efter tilsynets besøg. De observerede hjælpemidler fremstår ligeledes rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for området.

3.5 Mad og måltider

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer morgenmåltidet i plejeboligernes spiseområde Caféen, hvor flertallet af beboerne kommer ud og spiser morgenmad. Der er en duft af nybagte croissanter, og der ses rulleborde med udsåret frugt, ost, croissanter og brød. Der observeres en rolig stemning, hvor der venligt hilses godmorgen. Det observeres, at der er to medarbejdere til stede i Caféen, der sørger for, at beboerne får den morgenmad, de ønsker. Medarbejderne går rundt ved bordene, og servicerer beboerne. Enkelte beboere kan ikke selv spise, og det observeres, at medarbejderne går til og fra disse beboere. Medarbejderne sætter sig ikke ned sammen med beboerne, når de bistår med hjælp. Stående ved beboers side hjælpes beboeren med en mundfuld mad, samtidigt med, at medarbejderen går videre i andre gøremål omkring måltidet.

Tilsynet observerer kort frokosten i to spiseområder. Der er indrettet med borde til mindre spisegrupper, og beboerne ses placeret målrettet alt efter funktionsevne.

Der er dækket op med servietter og blomster, og beboerne har fået serveret drikkevarer som fx øl, saft, dansk vand og juice, alt efter præferencer. Flere beboere spiser selv ved at anvende ergonomisk service. Medarbejderne, der anretter og serverer maden, ses iklædt engangsforklæde, og der udføres korrekt håndhygiejne. Flere borde får serveret små fade med salat og smørrebrød, som er pyntet med diverse grønt. Beboerne forsyner sig, og sender fadene rundt ved bordet. De beboere, der ikke mestrer selv at tage, får præsenteret maden både verbalt og visuelt, og kan selv pege på, hvad de ønsker at få serveret. Der sidder medarbejdere ved de beboere, der skal have hjælp til at spise, hvor det observeres, at denne hjælp foregår med opmærksomhed på den enkelte beboers behov.

Tilsynet observerer, at der er en enkelt beboer, som til en medbeboer ikke taler pænt om en tredje medbeboer, der sidder ved samme bord. Der er ingen medarbejdere, der sidder ved dette bord. Beboeren der omtales negativt ses med svære kognitive udfordringer.

I en anden afdeling observeres det, at der tilberedes og anrettes frokost ved spisebordene i Caféen, hvor der ikke er adgang til rindende vand. Dette drøftes efterfølgende med ledelsen, som fortæller, at maden normalt anrettes i afdelingens køkken.

I samme afdeling observerer tilsynet ved frokostens afslutning, at en medarbejder bliver opmærksom på, at en beboer ikke har taget sin sidste pille, som ligger på tallerkenen. Tilsynet observerer, at de

hygiejniske retningslinjer ikke overholdes, da medarbejderen med rengøringshandsker på giver beboeren pillen direkte fra sin hånd.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for, at de selv bestemmer, hvor de vil spise. Beboerne spiser op til flere af måltiderne i det fælles spiseområde. Beboerne giver udtryk for, at maden serveres på en indbydende og appetitlig måde, og alle beboerne giver udtryk for at være tilfredse med madens kvalitet, hvor det fremhæves, at maden smager godt og er varieret.

Beboerne udtrykker tilfredshed med rammerne i forbindelse med måltidet, hvor der opleves en god, hyggelig og rar stemning ved de faste pladser. En beboer beskriver oplevelsen af at have medindflydelse på maden, idet der kan afgives ønsker til fx pålæg. Beboerne fortæller ligeledes, at de selv vælger, hvad de vil spise til morgenmad. En beboer fortæller, at fadene maden serveres på opleves tunge, og at det er besværligt selv at skulle sende maden rundt. Beboeren udtrykker samtidigt at kende til baggrunden for dette, nemlig at beboerne selv skal være aktive, hvilket beboeren tilkendegiver sin forståelse for.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan beboerne har mulighed for at have indflydelse på menuen, bl.a. i forbindelse med beboermøder. Desuden har beboerne stor valgfrihed i forbindelse med måltiderne, bl.a. fordi morgenmaden serveres som en velassorteret buffet i Caféen. I forbindelse med frokosten tilpasses serveringen den enkelte beboer. Nogle får serveret platter, hvorfra de selv kan smøre maden og forsyne sig. Andre får portionsanrettet mad, eller får vist fadet med færdigsmurte snitter, hvorfra de selv kan vælge, hvad der frister. Medarbejderne beskriver, hvordan de understøtter 'Det gode måltid' gennem faste roller, fx er der medspisende måltidsværter, som understøtter samtale og god stemning ved bordene. Medarbejderne beskriver fokus på beboersammensætningen ved bordene, så beboernes sociale behov opfyldes. Dertil fortæller medarbejderne, at der er stor opmærksomhed på at anrette maden indbydende, og at det er vigtigt med sansestimulering for at fremme appetitten. Beboerne observeres for synkefunktioner, og om de får den rette konsistens. Ved tvivl sparres der herom med tværfaglige kollegaer, og der kan tilkaldes vurdering ved diætist. To dage om ugen er der henholdsvis damefrokoster og herrefrokoster i klubben på 1. sal, som Adelaides ene aktivitetsmedarbejder står for. Her deltager beboere på tværs af afdelingerne.

Tilsynets vurdering - 3

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne for mad og måltider i middel grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at maden anrettes og serveres på en indbydende måde, at der er en hensigtsmæssig organisering, hvor medarbejderne arbejder ud fra faste roller, og at beboernes selvbestemmelse er i fokus. Dog er det tilsynets vurdering, at der forekommer udviklingsområder ift. den faglige tilgang i hjælpen til at spise, at understøtte beboernes sociale trivsel under måltidet og hygiejne, som vil kræve en målrettet indsats.

Tilsynet vurderer, at de interviewede beboere er meget tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet, samt at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der understøtter 'Det gode måltid'.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data

OBSERVATION

Der observeres overalt på Adelaide en venlig og ligeværdig kommunikation mellem beboerne og medarbejderne samt medarbejderne imellem. Medarbejderne hilser imødekomende på de beboere, de møder, hvor beboerne tiltales ved navn. Al kommunikation observeres at foregå i øjenhøjde, hvor medarbejderne ofte sætter sig ned ved siden af beboeren, eller sætter sig på hug. Det bemærkes ligeledes,

at medarbejderne, inden de træder ind i beboernes boliger, banker på døren, og afventer en reaktion fra beboeren, inden de låser sig ind.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne oplever, at de har en god kontakt med medarbejderne, som opleves som flinke, imødekommende og hjælpsomme. Beboerne oplever desuden, at der er respekt omkring deres privatliv og personlige grænser, herunder at medarbejderne banker på, inden de træder ind i boligen. En beboer fortæller, hvordan medarbejderne altid spørger ind til de ting, hun har foretaget sig, og en anden beboer fortæller, at døren for det meste står åben for til dels at få lidt lys og lidt af den gode stemning ind i boligen. Beboeren fremhæver også, at nogle medarbejdere har svært ved det danske sprog, og at der må anvendes kropssprog og engelsk indimellem. Beboeren udtrykker, at det ikke influere på den oplevede kvalitet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, hvordan de kender deres faste beboere, og tilpasser kommunikationen individuelt til den enkelte beboer. Ligeledes fortæller medarbejderne at de respekterer, at de arbejder i beboernes boliger, og hvorledes de er bevidste om deres kropssprogs afsmitning på beboerne. Medarbejderne beskriver, hvorledes de anvender metoder til at 'afklimatisere', inden de træder ind i en bolig for at ryste evt. travlhed af sig. Derudover beskriver medarbejderne en række faktorer, som er vigtige for en respektfuld og anerkende kommunikation;

- Åbenhed og smil.
- Individuel tilpasset kommunikation.
- Fortælle, hvad man gør.
- At lytte.
- At vise tid og nærvær.
- At udvise ro.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en særdeles respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd over for beboerne. Dertil vurderer tilsynet, at beboerne oplever, at medarbejderne er imødekommende og respektfulde. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for en faglig kommunikation og adfærd, som tilpasses den enkelte beboer.

3.7 Aktiviteter og træning

Data

OBSERVATION

Tilsynet observerer et aktivt hverdagsliv på plejehjemmet, hvor mange af beboerne opholder sig på fællesarealerne i samvær med medbeboere og medarbejdere. Plejehjemmet afvikler daglige aktiviteter, som fremgår på elektroniske skærme. På tilsynsdagen er der tilbud om deltagelse i Curling, hvor der observeres deltagelse af ca. 12 beboere, der ivrigt dyster i to hold. En medarbejder faciliterer og samler point sammen. Dertil observeres der afholdelse af mande-spiseklub i et særskilt lokale, hvor ca. ti mænd er samlede til smør-selv smørrebrød. Flere af mændene får sig en frokost-øl, imens de venter på maden. En af mændene læser i en bog fra biblioteket og en anden læser avis. Flere mænd sidder og små-sludrer, og en medarbejder faciliterer rammesætningen, og støtter op om de beboere, der har brug for en hånd.

Tilsynet observerer desuden, hvordan der er flere fuglebure, herunder en papegøje samt akvarier, som flere beboere interesseret holder øje med.

Dertil observeres der i løbet af dagen flere beboere, der går ture på gangene med en medarbejder, eller som sidder i aktiv kørestol, og selv mobiliserer sig til og fra deres bolig.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboerne giver udtryk for at kende til husets tilbud om aktiviteter og muligheden for deltagelse heri. Beboerne oplever, at medarbejderne opfordrer beboerne til at deltage i aktiviteterne, men at der er mulighed for at vælge til og fra efter lyst og evne. Beboerne giver udtryk for, at de går til noget flere gange om ugen. En beboer har fx på tilsynsdagen været til Curling. En anden beboer fremhæver, at der er mange tilbud på Adelaide, og fortæller at have været til et underholdningsarrangement med en Mimer og et foredrag om besættelsestiden. Dertil fortæller beboeren at gå til gymnastik og muskeltræning, og sørger selv for at træne ved gang-barre på gangen. Desuden fremhæves det, hvorledes der bliver pyntet flot op til alle højtider.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at der er ansat aktivitetsmedarbejdere, der varetager planlægningen og afholdelse af husets aktiviteter, hvor der udbydes et bredt udvalg af aktiviteter, som fx bus- og cykelture. Dertil afholdes der spontane aktiviteter i løbet af dagen, såsom gåture, ophold på terrassen eller stolegymnastik. Medarbejderne fortæller, at de kender beboernes livshistorie og interesser indgående, og at de derfor ved, hvilke aktiviteter de enkelte beboere vil have glæde af.

Medarbejderne italesætter et velfungerende samarbejde med de eksterne terapeuter, som kommer i huset til individuel fysioterapi. Dertil er der fokus på at vedligeholde beboernes funktionsniveau ved at støtte beboerne i den daglige ADL.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Adelaide. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres tilbud om relevante aktiviteter, samt hvorledes beboerne støttes i at vedligeholde deres fysiske funktionsniveau.

3.8 Medicinhåndtering

Data

OBSERVATION

Der observeres medicinhåndtering i forbindelse med frokostmåltidet i en afdeling.

En medicinansvarlig medarbejder står ved medicinvognen, som er placeret i spiseområdet ned mod gangen væk fra spisebordene. Medarbejderen ses koncentreret og fokuseret om opgaven, og hælder medicin fra dagens æske op i et medicinbæger, og skriver samtidigt på en seddel på medicinvognen, hvilken beboer der er hældt op til. Medarbejderen går med to beboeres medicinbægre ad gangen uden identifikationsmærkat på. Medarbejderen ser ud til at kende beboerne godt, kigger ned i bægrene, inden medicinen på diskret vis gives til først den ene beboer og derefter den anden. Medarbejderen er ligeledes opmærksom på, at beboerne indtager medicinen, hvorefter medarbejderen går hen til medicinbordet og kvitterer på PC for medicinadministrationen. Tilsynet reflekterer efterfølgende med medarbejderen omkring den manglende identifikation på medicinbægrene. Medarbejderen fortæller at kende alle beboerne godt, og derfor kender hver enkelt beboers dosering, men tilkendegiver, at der kan være en usikkerhed med denne arbejdsgang. Medarbejderen fortæller, hvorledes identifikation kan sikres ved, at medarbejderen tager beboerens doseringsæske med navn og CPR-nummer med hen til beboeren, hvor medicinen kan hældes over i et bæger.

Dokumentation (medicinoversigten):

Alle tre beboeres medicinlister ses opdaterede, og alle ordinationer ses med dato for ordination, beskrevet med indikation, dosis og antal tabletter. Pn medicin er angivet med antal enheder og max. døgn dosis. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn, samt om medicinen er dosisdispenseret. Dertil er det tydeligt registreret, om beboeren er selvadministrerende.

Opbevaring

For alle tre medicingennemgange ses det, at beboerens medicinbeholdning opbevares i plastkasse i plejecentrets medicinrum. Dispenseret medicin opbevares i medicinvogn til den aktuelle uge. Ikke-dispenserbare medicin opbevares ligeledes i beboerens bolig. Der anvendes farvede poser for at sikre tydelig adskillelse af aktuel og ikke anvendt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Tilsynet observerer følgende mangler i relation til opbevaring:

- I et tilfælde findes et pn præparat (salve) ikke i beholdningen, ordinationen skal seponeres, idet beboeren ikke længere modtager behandlingen.
- I et tilfælde findes et præparat (tabletter) ikke i beholdningen, og det kan ikke ses, at medicinen er bestilt. Beboeren er planlagt til dispensering på tilsynsdagen. Medarbejderen tager sig straks af manglen.

Risikosituationslægemidler

En beboer er i behandling med et risikosituationslægemiddel (smertepaster), hvortil der ses tilstrækkelig og relevant dokumentation.

Dispensering af medicin

Doseringsæsker er mærkede med CPR-nummer og beboerens navn. I alle tre medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinoversigten og antallet af tabletter i doseringsæskerne.

Administration af medicin

Alle tre beboere har på tilsynsdagen fået deres medicin, svarende til ordination og tidspunkt, og der er ligeledes kvitteret for medicinadministrationen, inklusiv ikke-dispenserbare præparater.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne giver udtryk for at være trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin. Beboerne fortæller, at medicinen udleveres til tiden. En beboer er ikke i stand til at besvare spørgsmålet.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver medicindispenseringsprocessen, herunder gennemgang og opdatering af medicinoversigten, dispensering til perioden samt kontrol efter dispensering. En udpeget medicinansvarlig medarbejder varetager administration af al medicin, hvor medarbejderen tjekker navn og CPR-nummer samt tæller tabletterne. Ved ikke-dispenserbare medicin tjekkes altid anbrudsdato og holdbarhed. Hvis den medicinansvarlige er uddannet social- og sundhedshjælper tager medarbejderen kontakt til en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske, hvis der er afvigelser i antal tabletter. Medarbejderne har kendskab til risikosituationslægemidler, hvortil der nævnes flere eksempler på præparater inden for de syv lægemiddelgrupper. Dertil kan medarbejderne beskrive, hvorfor der skal være en skærpet opmærksomhed på risikosituationslægemidler, og hvilke arbejdsgange der er gældende på Adelaide i relation hertil.

Medarbejderne fortæller, at der er et tæt samarbejde imellem faggrupperne. Social- og sundhedshjælperne sikrer altid relevant tilbagemelding, fx i forhold til bivirkninger til beboernes forskellige behandlinger.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Adelaide generelt har implementeret strukturerede og systematiske arbejdsgange for medicinbehandlingen, herunder ift. dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler, dispensering og kvittering. Det er dog tilsynets vurdering, at der forekommer et udviklingsområde omkring sikker identifikation ved administration af medicin ved frokostmåltidet, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Tilsynet vurderer, at beboerne er trygge ved behandlingen af deres medicin, samt at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for medicinbehandlingen.

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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, 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 Vurderingsskema

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 tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del 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 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. • Tilsynet anbefaler udarbejdelse af handleplan. <p>Det samlede tilsynsresultat 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. • Tilsynet anbefaler udarbejdelse af handleplan. <p>Det samlede tilsynsresultat følges 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.

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 gennemføres af 1-3 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 plejehjem, 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.