



Tilsynsrapport Gentofte Kommune

Lindely Plejeboliger

Uanmeldt tilsyn
Oktober 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	10
3.4 Praktisk hjælp og støtte	11
3.5 Mad og måltider	11
3.6 Kommunikation og adfærd	13
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: Lindely Plejeboliger, Sankt Lukas Vej 9A, 2900 Hellerup

Leder: Stine Arup

Antal boliger: 65 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 7. oktober 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejeboligernes ledelse
- Interview af fem beboere
- Gennemgang af dokumentation (SEL) for fem beboere
- Gennemgang af medicinhåndtering for fem beboere
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (en ufaglært, en social- og sundhedshjælper og to social- og sundhedsassistenter)

Beboerne, der 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:

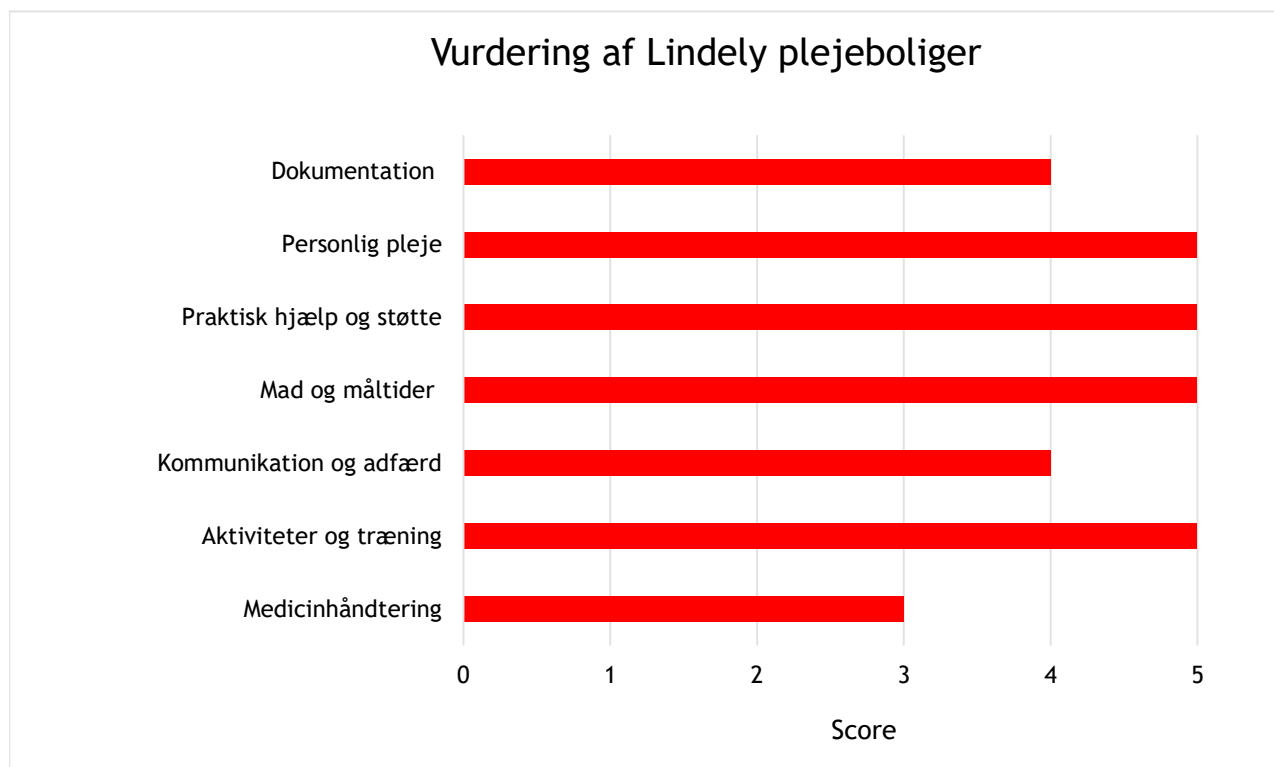
Christina Ryel, Manager og sygeplejerske

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 Lindely har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende døgnyrteplaner. Dog er der enkelte forbedringsmuligheder i form af forebyggende tiltag, uddybende handlevejledende beskrivelser og en manglende nattevagtsdøgnyrte. Tilsynet vurderer også, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger generelt er veldokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til opfølgning på observationer konstaterer tilsynet flere fyldestgørende observationer, bortset fra enkelte manglende opfølgninger. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov. Beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer herudover, at medarbejderne på en særdeles faglig reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med personcentreret omsorg og triage.

Praktisk hjælp og støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og 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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender

de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering af det observerede måltid, hvor beboernes selvbestemmelse er i fokus. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet, samt at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre 'Det gode måltid'.

Kommunikation og adfærd

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd over for beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne optræder imødekommende og nærværende, fraset to beboere, der indimellem oplever mindre tilfredsstillende kommunikation. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

Aktiviteter og træning

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Lindely. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter og træning, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

Medicinhåndtering

Tilsynet vurderer, at der fremgår flere mangler i medicinhåndteringen relaterede til dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler og administration af medicin, som samlet set vil kræve en målrettet indsats at rette op på. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de interviewede medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange for korrekt medicinhåndtering.

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 indsatsen på dokumentationsområdet med særligt fokus på, at der foreligger:
 - Handlevejledende beskrivelser af hjælpen til pleje over døgnet samt beskrivelser af forebyggende tiltag i døgnrytmeplanerne.
 - Opfølgning på observationer med forværring.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på individuel tilrettet kommunikation til beboerne.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter den målrettede indsats på medicinområdet med særligt fokus på at sikre:
 - Korrekte handelsnavne.
 - Korrekt opbevaring af selvadministreret medicin.
 - Tydelig dokumentation omkring behandlingsplaner ved risikosituationslægemidler.
 - Kvittering for fast og ikke-dispensérbar medicin.

3. Datagrundlag

3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

Data

LEDERINTERVIEW:

Lindely Plejeboliger modtog ved sidste tilsyn i 2023 anbefalinger angående dokumentationsområdet, beboernes oplevelser af ventetid på besvarelse af nødkald, borgernes oplevelse af nærværende og tryk pleje og tilfredsstillende rengøring, principper for 'Det gode måltid' og valgmuligheder i forbindelse med måltidet, kommunikationen og adfærd samt en anbefaling i forhold til medicin håndteringen.

Ledelsen fortæller, at medarbejderne på Lindely har modtaget undervisning i Nexus af en konsulent, både overordnet i forståelsen for dokumentationen og med praksisnær sidemandsoplæring. Efter undervisningen er alle beboernes journaler gennemgåede, og medarbejderne har særligt haft fokus på døgnrytmeplanerne, tilstandsbeskrivelserne og de generelle oplysninger. Ledelsen fortæller, at der har været planlagt en uge med fokus på dokumentationen - en Nexus-uge. I Nexus-ugen har superbrugerne på Lindely undervist social og sundhedshjælperne i opbygning og ensretning af døgnrytmeplanerne samt sundhedsfaglige målinger. Ledelsen beskriver, at Nexus-ugen var en succes for medarbejdernes kompetencer inden for dokumentationen, og at der skal planlægges endnu en Nexus-uge i løbet af efteråret. Gentofte Kommune er i gang med at revidere arbejdsgangene i forhold til dokumentationsarbejdet, og de nye arbejdsgange implementeres løbende ved at italesætte arbejdsgangene til morgenmøderne og triagemøderne.

Ledelsen fortæller, at forværring i beboernes tilstande ligeledes bringes op til morgenmøderne eller triagemøderne, hvilket er en god anledning til at sikre, at der er dokumenteret retvisende habituelle tilstande hos beboerne. Afdelingslederne er tovholdere til triagemøderne, hvor der tillige er fokus på opfølgning på igangværende og afslutning af lægeordnede behandlinger for at sikre korrekt medicin håndtering.

I forhold til anbefalingen om borgernes oplevelse af ventetid på nødkald fortæller ledelsen, at der er udført auditeringer af besvarelserne af nødkaldene. Afdelingslederne har gennemgået nødkaldsloggen, og har talt med beboerne om svartiderne. Der er ligeledes lavet aftaler med nattevagterne om at svare nødkald på tværs af afdelingerne, så beboerne modtager hjælp, selv om afdelingens nattevagt er optaget andet steds. Ledelsen forklarer, at der nu endelig er fastansatte nattevagter i hele huset, hvilket forhåbentligt medvirker til en bedre nødkaldsbesvarelse. Lindely tager udgangspunkt i Gentofte Kommunes værdighedspolitik om ønsker for det levede liv og ønsker til livets afslutning. Den nylige brugertilfredshedsundersøgelse i Gentofte viser, at især de pårørende til beboere på Lindely har fået øget oplevelse af tryk siden sidste undersøgelse. Ledelsen fortæller, at der lægges vægt på et godt relationelt match mellem medarbejderne og beboerne, og det tilstræbes, at beboerne hovedsageligt modtager pleje af kontaktpersonen.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen vedrørende tilfredshed med rengøringen er løst ved dialog med den specifikke beboer. Fremadrettet skal rengøringsmedarbejderne høre under ledelsen på Lindely frem for Sankt Lukas Stiftelsen. Denne ændring forventer ledelsen kan medvirke til inddragelse af de hverdagsobservationer, som rengøringsmedarbejderne gør sig.

Anbefalingen om kvalitetssikring af måltiderne og beboernes mulighed for valg af maden har ledelsen haft som fokusområde siden sidste tilsyn. Der er udvalgt måltidspiloter, der medvirker til at skabe gode rammer for måltidet med ro og ved, at medarbejderne sidder med ved måltidet. Der er ligeledes indkøbt nye små fade og skåle for at sikre, at beboerne aktivt kan deltage i måltidet. Medarbejderne har arbejdet med beboernes selvbestemmelsesret i forhold til, hvor de ønsker at spise deres mad, og der er opmærksomhed på servering af maden til beboere, der ønsker at spise i egen bolig. Beboernes ønsker dokumenteres i døgnrytmeplanen, for at alle har mulighed for at efterkomme ønskerne.

Der har ligeledes, i samarbejde med aktivitetsmedarbejderen og de mange frivillige på Lindely, været arrangeret mindre spisegrupper med beboerne, hvor en lille gruppe beboere på skift 'inviteres' ned i caféen på Lindely for at spise sammen.

Ledelsen fortæller, at anbefalingen angående kommunikation er taget meget alvorligt, og at de pågældende beboere er kontaktet af ledelsen. Generelt har ledelsen fokus på kommunikation og den gode tone blandt medarbejderne. Til de forskellige mødefora er professionel kommunikation taget op som emne, og der har været gode dialoger om respekt for beboernes privatliv og ønsker for kommunikation. Ledelsen fortæller, at god tone i den skrevne kommunikation ligeledes bringes op til fx morgenmøderne, hvor døgnets dokumentation læses højt i fællesskab.

I relation til anbefalingen til medicin håndteringen fortæller ledelsen, at der er handlet på flere niveauer. Der har været fokus på medicin håndtering på sygeplejerske- og social og sundhedsassistentmøderne, hvor arbejdet med dokumentation af risikosituationslægemidler blandt andet er taget op.

Ledelsen fortæller, at der ligeledes er arbejdet med tidstro medicinadministration og kvittering for medicin, men at der har været udfordringer med internetforbindelserne på Lindely. Gentofte Kommune har iværksat en undersøgelse, og der arbejdes på en løsning.

Der er gennemført medicingennemgang af beboernes medicin, hvor sygeplejersker og social- og sundhedsassistenter har fokuseret på systematikken i medicin håndteringsprocessen. Social- og sundhedshjælperne er ligeledes undervist i deres andel af medicin håndteringen, og der har været afholdt quiz med genopfriskning af deres viden og praksisfærdigheder.

Ledelsen fortæller, at der for nuværende er ansat to sygeplejersker i dagvagt, der sidemandsoplærer og understøtter den faglige sparring.

Ledelsen oplever, at der i løbet af det sidste år er sket et stemningsskift på Lindely, hvor medarbejderne er blevet bedre til at hjælpe hinanden på tværs af Lindely. Sygefraværet er faldet drastisk, hvilket ligeledes giver ro og muligheder for at arbejde med udviklingen på Lindely. De fremtidige udviklingsområder, som ledelsen er optaget af, omhandler blandt andet UTH arbejdet, og der arbejdes med at få medarbejderne til at rapportere flere UTH. Der er udvalgt en medarbejder, der skal overtage ansvaret for at få videregivet læring og vidensdeling på baggrund af UTH. Der er ligeledes planlagt flere undervisningstiltag, blandt andet ved plejehjemslægerne om fx Parkinsons sygdom.

3.2 Dokumentation - Serviceloven

Data

OBSERVATION

Der er foretaget observation i fem beboeres omsorgsjournal.

Døgnrytmeplanen

Døgnrytmeplanerne fremstår generelt med beskrivelser af den hjælp, der leveres over døgnnet. Alle fem journalers døgnrytmeplaner er ajourførte, og der ses beskrivelser af beboernes individuelle opmærksomhedspunkter og særlige hensyn, fx ses det beskrevet, at en beboer skal påmindes om at anvende sin rollator. En anden beboer ses dokumenteret ikke at evne anvendelse af nødkaldet, men skal have hyppige tilsyn. En tredje beboer er blufærdig, og ønsker afdækning ved personlig pleje. De rehabiliterende elementer er tydeligt beskrevet i alle døgnrytmeplaner, idet der ses beskrivelser af beboerens indsatser ved fx personlig hygiejne eller guidning til selvstændige plejehandlinger. Fire ud af fem døgnrytmeplaner indeholder tillige beskrivelser af sundhedsfremmende og forebyggende indsatser, fx at en beboer skal nødes til at drikke rigeligt med væske, mens en anden døgnrytmeplan beskriver, at beboerens fødder dagligt skal smøres med fed creme. En enkelt døgnrytmeplan mangler beskrivelse af forebyggende indsatser i relation til, at beboeren er i særlig risiko for at udvikle tryksår. Døgnrytmeplanerne har generelt en ensartet opbygning og systematik, hvilket bidrager til overblik over de indsatser, der skal varetages hos beboerne. Tre døgnrytmeplaner indeholder ikke handlevejledende beskrivelser af fx hjælpen til bad. En enkelt nattevagtsdøgnrytmeplan er inaktiv, idet tilsynet får fortalt, at beboeren ikke ønsker tilsyn. Denne oplysning kunne med fordel beskrives i en nattevagtsdøgnrytmeplan, så beboeren ikke bliver forstyrret i løbet af natten.

Funktionsevnetilstande

I fire ud af fem journaler ses funktionsevnetilstandene relevant aktiverede med beskrivelser, svarende til beboernes aktuelle funktionsnedsættelse. En enkelt journals funktionsevnetilstande ses sparsomt beskrevet, fx ses der dokumenteret fuld funktionsbegrænsning, men ikke beskrevet årsagen, eller hvorledes funktionsbegrænsningen kommer til udtryk.

Generelle oplysninger

I de fem journaler ses de generelle oplysninger med en høj detaljeringsgrad og med anvendelige og værdifulde oplysninger i blandt andet livshistorien, motivation, ressourcer og vaner til gavn for samarbejdet med beboerne.

Observationsnotater

I alle fem journaler ses adskillige relevante observationsnotater med beskrivelser af ændringer i beboernes tilstande. I en journal ses fx opfølgning på triagering i forbindelse med uroligt søvn mønster og opfølgning med flere observationer med beroligende tiltag og aktuel bedring. I en anden journal er der dokumenteret hoste i forbindelse med måltiderne over de sidste 14 dage uden en dokumenteret plan for opfølgning ved læge eller ergoterapeut i forhold til synkebesvær og eventuel dysfagiscreening. Ved tilbagemelding til tilsynet fortæller ledelsen, at der er kontaktet en læge med henblik på opfølgning. Dette ses dog ikke dokumenteret.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de anvender døgnrytmeplanen som udgangspunkt for den daglige pleje. Døgnrytmeplanerne skal beskrive beboerens ressourcer, og hvilke indsatser medarbejderne skal udføre, så beboerne ikke fratages de ressourcer, de har. Medarbejderne beskriver, at døgnrytmeplanerne skal være handlevejledende, og fx ved beboere med kognitive udfordringer skal de pædagogiske tilgange dokumenteres. Det er overordnet kontaktpersonerne, der har ansvar for at opdatere døgnrytmeplanerne, men alle medarbejdere har ansvar for at dokumentere ændringer eller beboernes nye ønsker til plejen. Alle døgnrytmeplaner og funktionsevnetilstande skal som minimum opdateres hver ottende uge. Medarbejderne lægger vægt på at udfylde de syv funktionsevnetilstande, der automatisk videresendes til hospitalerne ved en eventuel indlæggelse af beboerne. De generelle oplysninger benytter medarbejderne til at orientere sig i for at få oplysninger om beboernes livshistorie og baggrund. Medarbejderne beskriver, at viden fra de generelle oplysninger ofte kan medvirke til at danne en god relation til beboerne og medvirke til tryghedsskabende dialoger. Medarbejderne forklarer, at de oplever, at beboerne bliver beroliget, og er mere trygge, når de kan mærke, at medarbejderne har kendskab til deres levede liv.

Observationsnotaterne bliver benyttet til de daglige observationer og ændringer, fx til at følge op på sårbehandlinger eller andre sundhedsfremmende tiltag.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at Lindely har arbejdet systematisk med dokumentationen, hvilket afspejles i, at der generelt ses opdaterede og fyldestgørende døgnrytmeplaner. Dog er der enkelte forbedringsmuligheder i form af forebyggende tiltag, uddybende handlevejledende beskrivelser og en manglende nattevagtsdøgnrytmeplan. Tilsynet vurderer også, at funktionsevnetilstande og generelle oplysninger generelt er veldokumenterede med relevante og opdaterede oplysninger. I relation til opfølgning på observationer konstaterer tilsynet flere fyldestgørende observationer, bortset fra enkelte manglende opfølgninger. Endelig vurderer tilsynet, 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

De besøgte beboere observeres soignerede og veltilpasse i overensstemmelse med deres livsstil. Dette er ligeledes gældende for de beboere, tilsynet møder på fællesarealerne. Beboerne observeres bl.a. ikklædt rent tøj, der passer til årstiden, med pudsede briller samt rene hænder og negle.

BEBOERINTERVIEW

Tre ud af fem beboere kan svare relevant på tilsynets spørgsmål, og to beboere svarer kortfattet på nogle af spørgsmålene. De beboere, der kan svare, beskriver, at hjælpen til personlig pleje er svarende til deres behov, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Beboerne fortæller, at de er trygge ved den tildelte hjælp, som primært leveres af kendte og vellidte medarbejdere på de aftalte tidspunkter. Flere beboere fortæller, at medarbejderne støtter dem i at deltage aktivt i den daglige pleje, hvilket opleves som en stor glæde. Som en beboer beskriver; *'Jeg får hjælp til bad, de tænder for vandet, og vasker mig, det er en god hjælp. Jeg klarer ellers de andre ting selv'*. En anden beboer beskriver at være næsten selvhjulpne, men føler tryghed ved altid at kunne spørge om hjælp ved behov. Flere beboere nævner, at de benytter nødkaldet, og modtager hjælp kort tid efter.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de tager udgangspunkt i døgnrytmeplanen i forhold til særlige behov hos den enkelte beboer. Medarbejderne tilpasser deres pleje individuelt, og de bestræber sig på at bevare beboerens ressourcer i den daglige pleje, men kompenserer, når beboerne ikke har overskud til selvstændigt at varetage plejeopgaverne. Medarbejderne fortæller, at de forsøger at motivere og aflede beboere med kognitive udfordringer, der ikke ønsker støtte til personlig pleje. Der forsøges fx at inddrage beboernes livshistorie og den tætte relation mellem kontaktperson og beboer. Men medarbejderne understreger, at beboernes selvbestemmelsesret vejer tungest, og at der arbejdes ud fra mindsteindgrebsprincippet. Medarbejderne beskriver, at de i samarbejde med ledelsen arbejder med, at relationen mellem kontaktperson og beboer er tryghedsskabende. Hvis der er behov, skiftes kontaktpersonen, og medarbejderne sparrer med hinanden om gode pædagogiske tiltag til plejekomplekse beboere, der dokumenteres i døgnrytmeplanen.

Der afholdes triagemøde tre gange ugentligt, hvor de beboere, der er triagerede røde og gule, gennemgås. Medarbejderne redegør for principperne for triagering og retningslinjerne for dokumentation i forbindelse med triagering. Medarbejderne beskriver, at de arbejder med faglige tilgange, som fx 'Blomsten', og at de fagligt sparre med hinanden om faglige redskaber eller tilgange til støtte og pleje af beboerne.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af hjælpen til personlig pleje. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på en særdeles faglig reflekteret måde kan redegøre for hjælpen til personlig pleje, og at medarbejderne i høj grad udviser en faglig forståelse for arbejdet med personcentreret omsorg og triage.

3.4 Praktisk hjælp og støtte

Data

OBSERVATION

De fem besøgte boliger fremstår rene og ryddelige med rene badeværelser, rene gulve og overflader, og herudover fremstår alle fællesarealerne renholdt. Hjælpemidler, såsom kørestole, rollatorer og forflytningsredskaber, ses ligeledes rengjorte.

BEBOERINTERVIEW

En af beboerne kan ikke svare på tilsynets spørgsmål, men de fire beboere, der kan svare, udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen til rengøring og praktiske opgaver. Flere beboere fortæller, at de ikke kan medvirke til rengøring og praktisk hjælp, grundet deres fysiske begrænsninger. En beboer udtrykker tydeligt, at vedkommende ikke ønsker at deltage i rengøringen, men sætter pris på støtten fra rengøringsmedarbejderne.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de er ansvarlige for den daglige oprydning og renhold af borgernes bolig. Fx sikre medarbejderne, at boligerne er ryddede for institutionsprægede genstande, som fx ble-kasser eller plejeremedier, samt at rengøre toilettet og badeværelset ved behov. Lindely har ligeledes faste rengøringsmedarbejdere, der varetager den ugentlige rengøring af boligerne. Medarbejderne fortæller, at de inddrager beboerne til de praktiske opgaver, alt efter deres ressourcer og ønsker til deltagelse. Der er stor forskel på, i hvilken grad beboerne ønsker at medvirke til de praktiske opgaver, og medarbejderne fortæller, at de respekterer beboernes vaner i forhold til deres boligs indretning og graden af ryddelighed.

Medarbejderne redegør for retningslinjerne for hygiejne ved smitsomme sygdomme, og fortæller, at der er vogne med pakkede værnemidler til rådighed ved smitteudbrud. Tillige findes der mapper med vejledninger og instrukser, som medarbejderne orienterer sig i. Medarbejderne forklarer, at de er opmærksomme på den daglige hygiejne, og at de sikrer håndhygiejne for beboerne inden måltiderne. Dertil nævner medarbejderne, at de altid anvender engangsforklæde og handsker ved hjælpen til personlig pleje, samt at de er opmærksomme på afløsere også overholder de hygiejniske retningslinjer.

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 fremstår ryddelige og 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. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for tilrettelæggelse af de praktiske opgaver, herunder inddragelse af beboerne. Medarbejderne kender de hygiejniske retningslinjer i relation til både almindelige daglige plejeopgaver og i tilfælde af smitteudbrud.

3.5 Mad og måltider

Data

OBSERVATION

I morgentimerne observeres en rolig stemning i de fælles spisestuerne rundt om i huset. Flere beboere sidder sammen, og kan selv forsyne sig med kaffe eller te. Ost, smør, marmelade, yoghurt og kolde drikke er placeret på køleplader på bordene. Der ses medarbejdere, der kommer til og fra spiseområderne, og tjekker op på, at alt er som det skal være, inden de går videre med opgaverne i boligerne.

Frokosten observeres kort på én afdeling. Beboerne sidder fordelt ved tre borde og spiser suppe, hvor flertallet sidder sammen ved ét stort bord. To beboere sidder sammen ved et andet bord, og en beboer

sidder skærmet for sig selv ved et tredje bord. Medarbejderne har fordelt sig ved bordene, og faciliterer dialog samtidigt med, at de støtter de beboere, der har brug for det. Ved servering af anden ret observeres det, at medarbejderne har fordelt opgaverne imellem sig. To medarbejdere præsenterer og serverer maden, og en anden medarbejder bliver siddende ved det store bord, og støtter op om at sende skåle og fade rundt.

En beboer uden sprog viser ved kropssprog ikke at ønske den varme mad. Medarbejderne forsøger et par gange, hvorefter det respekteres, at beboeren ikke ønsker maden. En medarbejder kommer med en skål salat, som beboeren lystigt forsyner sig fra.

De to beboere, der sidder ved et bord for sig selv, har selskab af en medarbejder, som særligt hjælper den ene beboer. Beboeren har svære udfordringer med sin motorik, og spilder mad på bordet og ned af sig selv. Den anden beboer synes ikke om dette, og kommer med bemærkninger af negativ karakter til medbeboeren. Medarbejderen irettesætter, og siger flere gange; *'vi skal tale pænt til hinanden'*. Beboeren takker nej til anden ret med en bemærkning om ikke at ønske mad fra de skåle, som medbeboeren har taget af. Beboeren tilbydes yoghurt i stedet for, hvilket beboeren gerne vil have, men får alligevel ikke spist af denne, idet beboeren distraheres af medbeboerens udfordringer.

Tilsynet får efterfølgende forklaret, at der er afprøvet flere samværsmuligheder for den pågældende beboer, og at der fortsat arbejdes på en tilfredsstillende løsning for beboeren.

BEBOERINTERVIEW

Alle fem interviewede beboere giver udtryk for tilfredshed med madens kvalitet og variation. Flere af beboerne fortæller, at de får tilbudt et alternativ, hvis de ikke bryder sig om det serverede måltid. En borger fortæller fx; *'Jeg vil ikke have varm mad midt på dagen, og så får jeg rugbrød i stedet for. Det er virkelig rart'*. Tre beboere tilkendegiver, at de nyder samværet til måltiderne med de andre beboere, mens to beboere oplever, at medbeboernes kognitive udfordringer gør, at de ikke ønsker at spise i fællesstuen. Som en beboer forklarer; *'I begyndelsen gjorde jeg alt det, man bør gøre her, så jeg spiste i spisestuen med de andre. Men da jeg havde været her i 14 dage, og jeg havde set, hvor dårlige de andre var, så valgte jeg at spise hos mig selv, og det er jeg glad for'*.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at der på Lindely er udvalgte medarbejdere med funktionen 'måltidspiloter', der skal medvirke til at sikre 'Det gode måltid' for beboerne. Til måltiderne er der aftalt faste roller blandt medarbejderne, hvilket medvirker til rolige måltider med fokus på hyggeligt samvær. Medarbejderne fortæller, at der er indkøbt små fade og skåle, som beboerne selvstændigt kan håndtere for at sikre beboernes mulighed for aktiv deltagelse i måltidet. Medarbejderne fortæller, at måltidspiloterne mødes for at arbejde med en ny arbejdsgang for afvikling af måltidet. Blandt andet er det aftalt, at mindre grupper af beboere samles i Lindelys café for at spise frokost i et andet miljø og med medbeboere fra andre afdelinger. Dette tiltag skal blandt andet tilgodese, at beboere, der er kognitivt friske, har mulighed for at møde ligesindede. Medarbejderne beskriver, at der ligeledes er fokus på de beboere, der ønsker at spise i egen bolig i forhold til, at de også oplever et velanrettet måltid. Fx beskriver medarbejderne, at beboerne i egen bolig får støtte til at sidde godt, og ikke får maden anrettet på en bakke, men i stedet på et bord, så måltidet ikke virker institutionspræget.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der er en hensigtsmæssig organisering af det observerede måltid, hvor beboernes selvbestemmelse er i fokus. Tilsynet vurderer, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet, mulighed for medindflydelse og rammerne for måltidet, samt at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at sikre 'Det gode måltid'.

3.6 Kommunikation og adfærd

Data

OBSERVATION

Overalt på Lindely observeres der alene imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Det observeres fx, hvordan medarbejderne banker på beboernes dør, inden de træder ind i boligen, og hvordan de henvender sig til beboerne med smil og fysisk berøring i kontakten med beboerne.

BEBOERINTERVIEW

Beboerne fortæller, at de generelt oplever venlige og imødekommende medarbejdere, der udviser respekt for deres privatliv. To beboere tilkendegiver dog mindre tilfredshed med medarbejdernes kommunikation. Den ene beboer, der har latenstid i forhold til sin kommunikation, fortæller, at samtalerne med medarbejderne af og til foregår hurtigt, og at det kan være udfordrende at italesætte sine ønsker for plejen. Den anden beboer fortæller, at medarbejderne kan virke fortravlede, og at de fx sætter bakken med mad, og forlader boligen hurtigt derefter. Beboeren fortæller dog, at aftenvagterne ofte tager sig god tid, og sætter sig for at tale med beboeren, hvilket beboeren oplever som særdeles behageligt.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de er opmærksomme på at kommunikere professionelt og fx afklare den rette tiltaleform med beboerne. Dertil tilrettes kommunikationen til beboerne individuelt og med fokus på anerkendende og respektfuld samtale. Medarbejderne beskriver, at de fx ikke benytter kælenavne til beboerne, medmindre det er tilpasset beboerens ønske. I forhold til beboere med kognitive udfordringer fortæller medarbejderne, at de benytter deres viden fra generelle oplysninger om beboernes baggrund og levede liv for at støtte beboerne i meningsfulde samtaler. Medarbejderne fortæller, at de lægger vægt på, at både beboerne og deres pårørende oplever en imødekommende dialog, hvor der er tid og rum for samtaler og et givtigt samarbejde.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld og imødekommende kommunikation med og adfærd over for beboerne. Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne optræder imødekommende og nærværende, fraset to beboere, der indimellem oplever mindre tilfredsstillende kommunikation. Tilsynet vurderer desuden, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for faktorer, som medvirker til at skabe en ligeværdig og respektfuld kommunikation.

3.7 Aktiviteter og træning

Data

OBSERVATION

Lindelys café i stueetagen er hyggeligt indrettet med stuemøbler, billeder på væggene, nips og belysning, der spreder en stemning af hjemlighed og hygge. Om formiddagen observeres en fælles aktivitet kaldet 'musik og bevægelse', der faciliteres af Lindelys aktivitetsmedarbejder og flere frivillige. Flere beboere ankommer til caféen selvstændigt gående med deres rollator eller med støtte fra en medarbejder i deres kørestol. Beboerne bliver anvist en stol eller bliver hjulpet til at sidde i deres kørestol i en stor rundkreds, og venter, mens et par beboere støttes til toiletbesøg, inden arrangementet starter. De frivillige taler afdæmpet med beboerne, mens de venter, og der observeres forventningens glæde og smil. Da alle er klar, starter aktivitetsmedarbejderen musikken, der er tilrettet i tempo og med en stemme, der tilkendegiver, hvilke bevægelser der skal udføres. Beboerne observeres med et tydeligt kendskab til musikprogrammet, da de straks går i gang med at udføre de bevægelser, der anvises til musikken. Beboerne ses med højt aktivitetsniveau, og de udfører bevægelserne alt efter formåen,

mens aktivitetsmedarbejderen og de frivillige kommer med anerkendende og motiverende bemærkninger.

Efterfølgende observeres frokost i caféen som en aktivitet. Tre beboere og to medarbejdere, hvoraf en er frivillig, sidder ved et af bordene i caféen, der er dækket med rødternede duge og blomster. Der serveres suppe fra en serveringsskål. En beboer hjælpes med at spise, tilpasset beboerens tempo. Der hersker en rolig stemning med dialog om årstidsskift.

BEBOERINTERVIEW

Alle beboerne giver udtryk for at kende til Lindelys tilbud om aktiviteter og muligheden for deltagelse heri. To af beboerne tilkendegiver dog, at de ikke ønsker at deltage i aktiviteterne, men i stedet nyder eget selskab i boligen, eller når de får besøg af pårørende. En beboer med kognitive udfordringer viser den printede aktivitetsseddel, og fortæller engageret om de mange aktiviteter på Lindely. En anden beboer fortæller om en klub med kognitivt friske beboere, som beboeren deltager i med stor fornøjelse. To beboere tilkendegiver, at de modtager træning ved en fysioterapeut til gåture og muskelstyrkende træning.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de sikrer, at beboerne deltager i de aktiviteter, de ønsker, ved at påminde dem eller ved at transportere dem til aktiviteterne i caféen. I afdelingerne sørger medarbejderne for mindre aktiviteter ved fx at se tv eller lytte til musik i fællesskab. Medarbejderne fortæller, at deres kontaktpersonsystem og tætte relationer til beboerne er afgørende for, at beboerne motiveres til at deltage i fællesskabet. Medarbejderne fortæller ligeledes, at den printede aktivitetsseddel er et godt udgangspunkt for samtaler med beboerne om deres ønsker for ugens aktiviteter. Til frokosten italesætter medarbejderne eftermiddagens aktiviteter, og sikrer, at de beboere, der ønsker det, deltager i aktiviteten. I weekenderne, hvor der er færre fællesaktiviteter, forsøger medarbejderne at samle beboerne til fx en tur i parken eller et fælles spil i afdelingen. Medarbejderne beskriver, at de ligeledes forsøger at inddrage aktivitet og træning i beboernes hverdag ved fx at benytte beboernes ressourcer som en del af plejen. Flere beboere modtager fysioterapi ved en af kommunens fysioterapeuter eller ved vederlagsfri fysioterapi.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det vurderes, at der er et aktivt hverdagsliv på Lindely. Beboerne tilkendegiver tilfredshed med de tilbudte aktiviteter og træning, og at de deltager heri efter eget ønske. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på faglig vis kan redegøre for området.

3.8 Medicinhåndtering

Data

OBSERVATION

Der er gennemgået medicin ved de fem interviewede beboere.

Dokumentation (medicinliste)

Alle fem 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 døgndosis. Det er tydeligt angivet, om medicinen er fast eller pn samt om medicinen er dosisdispenseret. Der konstateres følgende mangler:

- Ved tre beboere ses der enkelte til flere handelsnavne, som ikke stemmer overens med handelsnavn på medicinen i beholdningen.
- Ved to beboere ses flere af de samme pn præparater anbrudt

Opbevaring

For alle fem medicingennemgange ses det, at medicinen er opbevaret i et aflåst medicinrum i afdelingen. I medicinrummet ses beboernes medicinbeholdning opbevaret i plastkasser med navn og bolignum-mer på. I plastkasserne ses farvede poser til adskillelse af aktuel og ikke anbrudt aktuel medicin samt adskillelse af seponeret og pn medicin. Beboernes ugeæsker og de ugentlige ikke-dispensérbare udleveringer, som fx afføringspulver, ses opbevaret i aflåste medicinvogne stillet i afdelingernes spisestuer.

I en beboers medicingennemgang ses et pn præparat til selvadministration opbevaret i beboerens medicinkasse i medicinrummet. Tilsynet får forklaret, at beboeren får ophældt en lille mængde pn medicin til en anden beholder i boligen fra beholderen i medicinrummet, hvilket ikke lever op til retningslinjerne på området.

Risikosituationslægemidler

To ud af fem beboere har ordineret risikosituationslægemidler. Ved den ene beboer ses korrekt bemærkning i medicinoversigten dokumenteret fyldestgørende i helbredstilstanden. Der ses ligeledes tydelige beskrivelser i døgnrytmeplanen af observationer ved forværring og tilbagemelding til en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske.

Ved den anden beboer, der er i behandling med to risikosituationslægemidler, ses manglende dokumentation af, hvordan der arbejdes med præparaterne. Det er beskrevet i døgnrytmeplanen, at beboeren er i behandling med de to præparater med beskrivelser om at kontakte en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske ved symptomer på forværring. Der ses dog ikke beskrevet i medicinlistens oversigt, at præparaterne er risikosituationslægemidler. Der ses heller ikke beskrivelser i helbredstilstanden vedrørende risikosituationslægemidlerne, fx aftaler om kontrol med behandlingsansvarlige læge eller plan for opfølgning.

Dispensering af medicin

I alle fem medicingennemgange ses der overensstemmelse mellem antallet af tabletter på medicinlisten og antallet af tabletter i de dosisdispenserede ruller, den sidedoserede medicin og i doseringsæskerne. Doseringssæskerne er mærkede med CPR-nummer og beboerens navn.

Administration af medicin

Alle fem beboere har på dagen fået administreret medicin, svarende til tidspunktet for tilsynet.

Tilsynet konstaterer, at der hos alle fem beboere er op til flere udfald i kvittering for medicinadministration. Fx ses det hos alle beboerne, at der over en bagudrettet 14 dages periode fra tilsynsdagen mangler kvittering imellem to til syv dage ud af de 14 dage. Ligeledes ses det hos en beboer, som har ordineret ikke-dispensérbar medicin i form af øjendråber, at der ikke er kvitteret i to ud af 14 dage.

BEBOERINTERVIEW

En beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet fra tilsynet. De fire andre beboere, der kan svare relevant, giver udtryk for at være tilfredse med og trygge ved medarbejdernes håndtering af deres medicin. Beboerne fortæller, at medicinen udleveres til tiden.

MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne redegør for deres medicindispenseringsproces ved at opdatere FMK, arbejde systematisk gennem alle præparater for afslutningsvist at udføre egenkontrol af den dispensererede medicin samt at kontrollere beholdningen til næste dispensering. Ved medicinadministration fortæller medarbejderne, at de tæller efter korrekt antal tabletter, og at de ikke må kvittere, før medicinen er set indtaget. Medarbejderne forklarer, at de altid kontrollerer udløbsdatoen på de ikke-dispensérbare præparater inden administrationen. Medarbejderne fortæller, at plejhjemslægen kommer en gang ugentligt, og gennemgår beboernes medicin, især med fokus på, at få beboerne til at overgå til dosisdispenseret medicin. Al beboernes medicin opbevares i afdelingernes medicinrum, og der benyttes farvet posesystem til adskillelse af præparaterne. Medarbejderne forklarer, at de arbejder med risikosituationslægemidler ved at dokumentere både i medicinoversigten, helbredstilstande samt med en kort beskrivelse i døgnrytmeplanen, for at alle medarbejdere omkring beboerne gøres opmærksom på de observationer, der skal gøres i forbindelse med risikosituationslægemidlet.

Medarbejderne fortæller, at der er blevet undervist i medicin håndtering med fokus på den praktiske udførelse af medicin håndteringsprocessen.

Tilsynets vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i middel grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der fremgår flere mangler i medicin håndteringen, som er relateret til dokumentation, opbevaring, risikosituationslægemidler og administration af medicin, som samlet set vil kræve en målrettet indsats at rette op på. Det er dog tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med medarbejdernes håndtering af deres medicin, og de interviewede medarbejdere kan med faglig overbevisning redegøre for arbejdsgange for korrekt medicin håndtering.

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 resurser, 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	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - 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	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - 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. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.
Score: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger. - Tilsynet anbefaler udarbejdelse af handleplan. Det samlede tilsynsresultat følges op af kontakt til forvaltningen.

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.