

Tilsynsrapport
Plejeboligerne
Plejeboligerne Hareskovbo
Gladsaxe Kommune

Uanmeldt tilsyn 2022

INDHOLD

1.	VURDERING	4
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER	6
2.	OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	8
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS	9
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering.....	9
3.2.2	Mad og måltider	10
3.2.3	Træning og aktivitet.....	11
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug	12
3.2.5	Observationsstudier.....	14
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	16
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	16
3.3.2	Tværfagligt samarbejde.....	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA.....	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	21

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt 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 samt om plejeboligerne.

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



Birgitte Sloth
Partner
Tlf.: 2810 5680
E-mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen
Senior Manager
Tlf. 4189 0506
gja@bdo.dk
Projektansvarlig

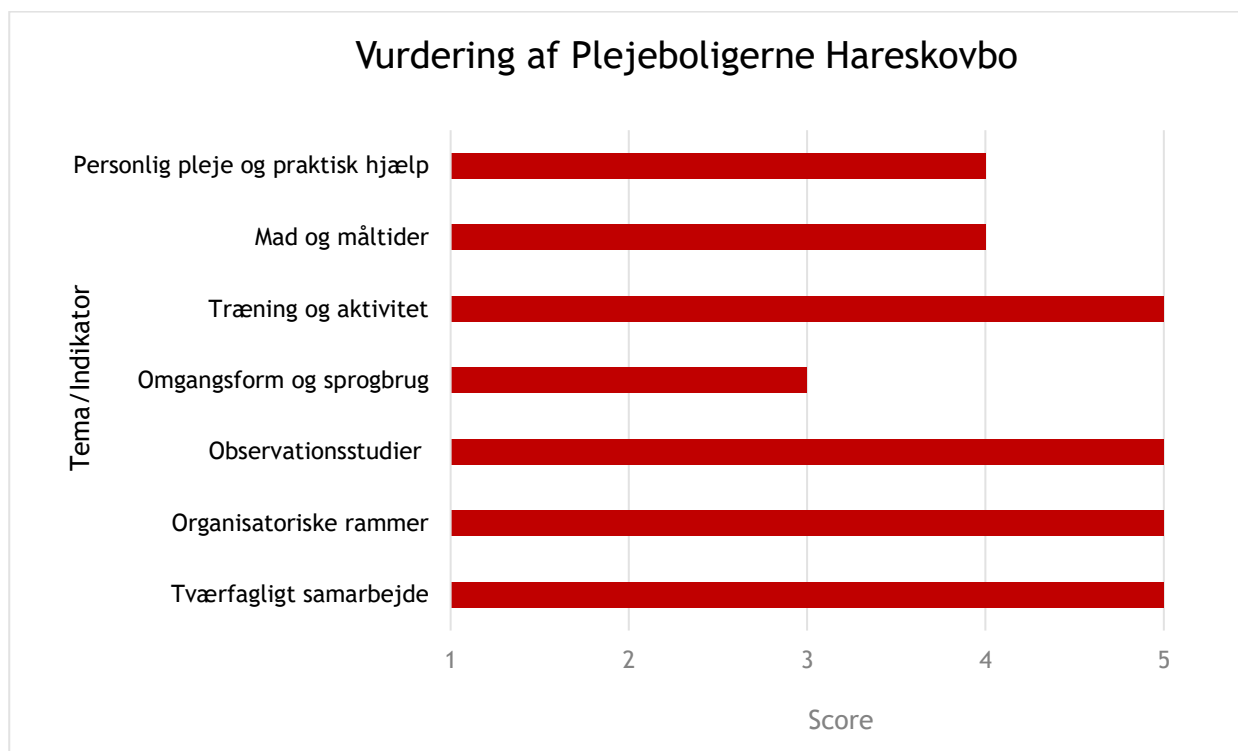
**Tilsynet er altid udtryk for et
øjebliksbillede og skal derfor
vurderes ud fra dette.**



1. VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



Opfølgning på foregående tilsyn:

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at de i meget høj grad arbejder systematisk med relevante emner fra værdighedspolitikken og i kvalitetsarbejdet.

Personlig pleje og praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad fremstår velsoignerede og i trivsel, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje og støtte, og at den tager udgangspunkt i deres behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at medarbejderne er pressede og udviser en fortravlet adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer en høj kvalitet i den personlige pleje, og hvordan de inddrager beboernes ønsker og ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og har fokus på at minimere unødige forstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at pårørende generelt oplever kvaliteten af hjælpen som tilfredsstillende.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at der ved de observerede frokostmåltider foregår en hyggelig dialog ved bordene, men at rammerne er lidt forskellige. I en afdeling ses en rehabiliterende tilgang med små fade og skåle på bordene, som beboerne kan forsyne sig ved, mens der i en anden afdeling ses portionsanretning. Det er tilsynets vurdering, at værtsrollen ikke er tydelig for alle, da der foretages praktiske opgaver under måltidet. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke har et reflekteret handskebrug.

Tilsynet vurderer, at en beboer er tilfreds med madens kvalitet og mulighed for selvbestemmelse, mens to beboere har kommentarer hertil. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever stemningen ved måltiderne som hyggelige. Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for at få indflydelse på menuen, men at en beboer ikke oplever sine ønsker imødekommet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt for overvejelser, der bidrager til 'Det gode måltid'.

Træning og aktiviteter:

Tilsynet vurderer, at Hareskovbo har et varieret tilbud om træning og aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med tilbuddene, og at de anvender disse efter behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med træning og aktiviteter, samt hvorledes beboerne sikres medindflydelse.

Omgangsform og sprogbrug:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og venlig måde på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en venlig og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Dog vurderer tilsynet, at to beboere oplever, at tonen kan virke mindre rummelig og imødekommende, når medarbejderne er pressede, og at medarbejderne selv italesætter travlhed og sygefravær over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvorledes de vil reagere med en anerkendelse tilgang, hvis de oplever tegn på forråelse hos en kollega.

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende oplever en god kommunikation med sygeplejerskerne i afdelingen, men at den pårørende også har flere kritikpunkter vedrørende uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.

Observationsstudier:

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone, som er individuelt tilpasset beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at plejeforløbet udføres ud fra en rehabiliterende og motiverende tilgang og i meget høj grad ud fra den personcentrerede tilgang med fokus på at sikre beboernes medbestemmelse, tryghed og trivsel. Medarbejderne anvender under begge observationsstudier værnemidler på faglig korrekt måde, og følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

Organisatoriske rammer:

Tilsynet vurderer, at Hareskovbos organisering og fokus på kompetenceudvikling og kvalitetssikring af plejen i meget høj grad bidrager til en høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at kunne løse de faglige opgaver, de stilles over for. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og faglig udvikling.

Tværfagligt samarbejde:

Tilsynet vurderer, at organiseringen på Hareskovbo i meget høj grad bidrager til at styrke det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som velfungerende, og at det bidrager til at sikre sammenhæng i beboerforløbene.

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

medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne udviser en professionel og respektfuld kommunikation og adfærd, og at de ikke udviser travlhed og italesætter sygefravær over for beboerne.
2. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at alle medarbejdere har kendskab til værtskab og roller i forbindelse med måltidet, så der sikres hyggeligt samvær, selvbestemmelsesret og en rehabiliterende tilgang.
3. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at medarbejderne har kendskab til og følger retningslinjerne vedrørende handskebrug.
4. Tilsynet anbefaler, at der over for medarbejderne sker en ledelsesmæssig italesættelse af den pårørendes konkrete oplevelser, og sikres opdateret information om beboer-pårørende-rådet.

2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Plejeboligerne Hareskovbo, Skovalléen 8, 2880 Bagsværd
Leder: Astrid Guldborg
Antal boliger: 82 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 8. februar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med ledelsen• Interview af tre beboere• Interview af en pårørende• Observationsstudier• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper/aktivitetsmedarbejder og to social- og sundhedsassistenter)
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	<p>Ledelsen:</p> <p>Ved seneste tilsyn fik Hareskovbo anbefalinger vedrørende at sikre, at medarbejderne har fagligt kendskab til, hvordan der udføres korrekt støtte ved måltidet, at der følges op på renholdelsen af en konkret beboers bolig og hjælpemiddel og at sikre, at medarbejderne ikke har faglige drøftelser om beboerne på fællesarealer.</p> <p>Tilsynet indledes med, at ledelsen redegør for opfølgning på anbefalingerne.</p> <p>I forhold til måltidssituationen er tidligere handleplan udbygget i relation til deres egne observationsstudier, som afdelingslederne udfører ud fra faste målepunkter. Ledelsen har haft skærpet fokus på værtskabet og rammerne ved måltidet, og har løbende refleksion med medarbejderne på baggrund af deres observationer. Endvidere er der opmærksomhed på at sikre en meningsfuld bordplan med hensyntagen til beboernes individuelle behov og personlighed. I nogle bo-grupper opleves fysiske udfordringer i forhold til indretningen. Vedrørende renholdelse af en beboers hjælpemiddel og bolig er der fulgt op på den konkrete sag. I forhold til medarbejdernes drøftelser om beboerne på fællesarealerne italesætter ledelsen løbende den ønskede adfærd, og leder oplever, at det efterleveres i praksis. Ledelsen nævner, at de vil reagere i den aktuelle situation, hvis de oplever en uhensigtsmæssig adfærd.</p> <p>I kvalitetsarbejdet har der været skærpet fokus på hygiejne, hvilket er blevet understøttet af de lokale observationsstudier og den løbende italesættelse af retningslinjerne. Ledelsen oplever, at COVID-19 pandemien har været den største udfordring til dato, og at den har krævet meget af deres opmærksomhed.</p> <p>Endvidere foretages der løbende medicinaudits, og afdelingssygeplejerskerne udfører egenkontrol af medicinen. Dokumentationsarbejdet er også løbende i fokus, og der er nedsat en ny dokumentationsgruppe, som skal understøtte kvalitetssikringen heraf. Afdelingssygeplejersker nævner, at de dagligt orienterer sig i Nexus, og derved har god føling med medarbejdernes kompetencer på området, og hvor der eventuelt skal sættes ind med støtte.</p> <p>Ledelsen oplyser, at værdighedspolitikken indgår i det daglige arbejde, herunder at medarbejderne tager hensyn til beboernes ønsker vedrørende livskvalitet, selvbestemmelsesret, måltidet og ønsker i forbindelse med livets afslutning. Beboernes ønsker beskrives i Nexus, og medarbejderne inddrager pårørende og relevante samarbejdspartnere, hvor det giver mening. Ledelsen italesætter emnerne fra værdighedspolitikken på møder og generelt i hverdagen, for at det naturligt forankres i medarbejdernes tilgang til beboerne. Ledelsen nævner, at der under COVID-19 har været fokus på at sikre beboernes livskvalitet ved fortsat at tilbyde lokale aktiviteter med hensyntagen til zoneopdelingen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen har fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn, og at de i meget høj grad arbejder systematisk med relevante emner fra værdighedspolitikken og i kvalitetsarbejdet.</p>

3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

Data	<p>Observation:</p> <p>Beboerne fremstår velsoignerede og i trivsel.</p> <p>Beboernes boliger observeres renholdte og ryddelige, og deres hjælpemidler ses ligeledes rengjorte.</p> <p>Beboere:</p> <p>Beboerne udtrykker alle tilfredshed og tryghed ved at bo i plejeboligerne. Beboerne oplever, at den hjælp og støtte, de modtager, er af en tilfredsstillende kvalitet. Beboerne har kendskab til de medarbejdere, der kommer hos dem, og de nævner, at medarbejderne er søde og generelt er opmærksomme på at spørge ind til beboernes ønsker og behov. Beboerne oplyser, at de gør så meget som muligt for at holde sig i gang og bibeholde deres ressourcer. En beboer nævner eksempelvis, at han går tur i området flere gange om ugen, mens en anden beboer holder af at lave puslespil for at holde de kognitive funktioner og finmotorikken ved lige.</p> <p>En beboer oplever, at medarbejderne gennem en periode på nogle måneder har virket pressede, og at de har skyndet på beboeren grundet travlhed, samt at medarbejderne har italesat travlheden. Endvidere har beboeren oplevet at få afvist hjælp til bad og hårvask på denne baggrund. Tilsynet taler med ledelsen om dette, og ledelsen erkender, at der grundet COVID-19 har været en periode med højt fravær hos medarbejderne, hvor det har været svært at dække tilstrækkeligt ind med vikarer. Disse dage har det i nogle afdelinger været nødvendigt at nedprioritere ikke livsnødvendige behov.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de allerede ved indflytningen danner sig et overblik over beboerens ønsker og behov gennem observation og dialog. Dette dokumenteres i døgnrytmeplanen, så det sikres, at hjælpen tager udgangspunkt i beboerens ønsker og ressourcer. Ydermere er medarbejderne opmærksomme på at udvise ro og lydhørhed og tilpasse deres tempo og krav til beboerens dagsform, der kan ændre sig løbende.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at den rehabiliterende tilgang omhandler, at medarbejderne anvender beboernes ressourcer meningsfuldt og forebygger funktionstab hos beboerne. Til dette anvender medarbejderne en pædagogisk og motiverende indgangsvinkel og sikrer sig, at beboerne føler sig trygge og værdigt behandlet.</p> <p>Medarbejderne nævner, at de for at mindske forstyrrelser sikrer sig, at remedier er gjort klar, og at alt er inden for rækkevidde, inden plejen igangsættes. Endvidere understøtter dagsplanen, at alle medarbejdere i en bo-gruppe ved, hvor hinanden er, og der foreligger en intern aftale om 'forstyrrelsesfri zone' så vidt muligt under morgenplejen. Medarbejderne oplever ikke at blive forstyrret unødigt i deres arbejde.</p> <p>Ved ændringer i en beboers tilstand oplyser medarbejderne, at de anvender egne faglige kompetencer først, og herefter kontakter en kollega med højere kompetenceområde, der kan udføre TOBS og tage stilling til den videre plan. Ændringer dokumenteres i Nexus med henblik på vidensdeling og opfølgning.</p> <p>Pårørende:</p> <p>Den pårørende, som tilsynet taler med, oplever, at forholdene på Hareskovbo er gode, og at kvaliteten af hjælpen generelt er tilfredsstillende. Den pårørende fortæller, at hun er meget tryk ved, at beboeren bor her. Den pårørende nævner, at beboeren kan fremstå bedre end hun er, hvilket hun kan være bekymret for, men hun har ingen konkrete eksempler på, at det på nuværende tidspunkt udgør et problem.</p>
-------------	--

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad fremstår velsoignerede og i trivsel, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje og støtte, og at den tager udgangspunkt i deres behov og ønsker. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at medarbejderne er pressede og udviser en fortravlet adfærd.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes de sikrer en høj kvalitet i den personlige pleje, og at de inddrager beboernes ønsker og ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange og har fokus på at minimere unødige forstyrrelser.

Tilsynet vurderer, at den pårørende oplever, at kvaliteten af hjælpen generelt er tilfredsstillende.

3.2.2 Mad og måltider

Data	Observation:
	<p>Morgen:</p> <p>En rullevogn er forberedt med morgenmadsprodukter, som beboerne selv kan forsyne sig fra. Der er dækket med et viskestykke, for at brødet ikke tørrer ud. De beboere, der ikke er i stand til selv at forsyne sig, får støtte af medarbejderne. En medarbejder beskriver, at maden grundet COVID-19 ikke sættes på bordene. I en afdeling sidder tre beboere og ser morgen-tv, mens de spiser morgenmad. Medarbejderne sidder med ved bordene, og den ene medarbejder støtter en af beboerne i at spise. Der foregår en hyggelig snak ved bordene.</p> <p>Bordene ses dækket med dækkeservietter, servietter i glassene og bordkort, således har beboerne deres faste pladser.</p> <p>Frokost:</p> <p>Under tilsynets rundgang på fællesarealer omkring frokost observeres det, at en del beboere vælger at indtage frokosten i den fælles spisestue. Medarbejderne sætter sig umiddelbart hurtigt ned ved bordene. Medarbejderne fordeler sig mellem bordene og indleder en hyggelig dialog med beboerne. Nogle beboere sidder og samtaler med hinanden.</p> <p>Bordene ses pænt dækket.</p> <p>Der observeres en stille og rolig stemning omkring måltidet.</p> <p>Tilsynet bemærker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • På en afdeling portionsanrettes maden fra en madvogn. Det er tilsynets vurdering, at nogle af beboerne godt ville kunne betjene sig selv ved eventuel fadservering. På en anden afdeling er der sat skåle frem på bordet. Et par beboere betjener sig selv. • På en afdeling vaskes der op og udføres praktiske opgaver, mens beboerne spiser. • En medarbejder udleverer medicin til en beboer. Medicinen er ophældt i et bæger. Tilsynet bemærker, at medarbejderen har handsker på, idet hun udleverer medicinen til beboeren, hvilket ikke skønnes nødvendigt. <p>Beboere:</p> <p>En beboer udtrykker tilfredshed med maden og dens kvalitet, mens to beboere er mindre tilfredse. Beboeren, der er tilfreds, oplever at blive lyttet til i forhold til sine ønsker. Eksempelvis bryder beboeren sig ikke om fisk, og beboeren tilbydes derfor alternativer.</p> <p>De to andre beboere nævner, at den varme mad er lidt kedelig, for moderne eller er for stærkt krydret.</p>

En af beboerne fortæller, at smørrebrødet om aftenen serveres portionsanrettet. Beboeren oplever ikke, at hun gives valgmuligheder, da fadet med smørrebrød ikke vises for beboeren, og medarbejderne heller ikke oplyser om de valgmuligheder, der er. Beboeren udtrykker, at når hun får serveret noget, hun ikke bryder sig om, lader hun det bare stå. Beboerne nævner, at der en gang om ugen er 'ønskedag', hvor menuen er udvalgt på baggrund af beboernes ønsker. Beboerne fortæller, at der er mulighed for at deltage i kostmøder og komme med ris/ros til maden, da køkkenpersonalet deltager ved frokosten med jævne mellemrum.

To af beboerne fremviser en udleveret menuplan, som de kan orientere sig i, hvilket de udtrykker sig positivt omkring. Beboerne spiser ofte ude i fællesstuen, og de oplever generelt, at stemningen er hyggelig. De fortæller, at medarbejderne sidder ved de beboere, hvor der er behov for støtte, og at medarbejderne forsøger at skabe dialog.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de sikrer 'Det gode måltid' ved at have fokus på at skabe hjemlighed, hygge og trivsel under måltidet. Dette gøres fx ved at sikre sig, at alle er til stede og sidder placeret ved bordene, inden maden serveres, og at medarbejderne på forhånd har fordelt roller og opgaver for at minimere forstyrrelser. Medarbejderne anvender endvidere bordplan, så sammensætningen af beboerne er hensigtsmæssig, og de sidder med ved bordene og skaber dialog og støtter de beboere, der har behov for hjælp.

Medarbejderne oplever, at beboerne gives valgmuligheder for at sikre medinddragelse og selvbestemmelsesret, men at de ofte vælger det velkendte.

Medarbejderne nævner, at der er et godt samarbejde med køkkenet, og der afholdes kostmøder to gange årligt, hvor beboerne har mulighed for at deltage. Endvidere deltager medarbejdere fra køkkenet med jævne mellemrum ved frokosten med henblik på ris/ros og dialog med beboerne om maden. Medarbejderne oplever, at det er nemt at få alternativer, hvis der er noget, beboerne ikke bryder sig om.

Medarbejderne beskriver, at de om formiddagen ofte sætter sig ned og tager en kop kaffe sammen med beboerne, og informerer om aktiviteter eller får sig en hyggesnak.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der ved de observerede frokostmåltider foregår en hyggelig dialog ved bordene, men at rammerne er lidt forskellige. I en afdeling ses en rehabiliterende tilgang med små fade og skåle på bordene, som beboerne kan forsyne sig ved, mens der i en anden afdeling ses portionsanretning. Det er tilsynets vurdering, at værtsrollen ikke er tydelig for alle, da der foretages praktiske opgaver under måltidet. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke har et reflekteret handskebrug.

Tilsynet vurderer, at en beboer er tilfreds med madens kvalitet og mulighed for selvbestemmelse, mens to beboere har kommentarer hertil. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever stemningen ved måltiderne som hyggelige. Tilsynet vurderer, at der er gode muligheder for at få indflydelse på menuen, men at en beboer ikke oplever sine ønsker imødekommet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre fagligt for overvejelser, der bidrager til 'Det gode måltid'.

3.2.3 Træning og aktivitet

Data

Observation:

På opslagstavler fremgår der information om aktiviteter. På tilsynsdagen er der to aktiviteter om formiddagen og to aktiviteter om eftermiddagen. Aktiviteterne vedrører eksempelvis stoleygnastik, aktivitet i en herregruppe og manicure.

I aktivitetsområdet "Stoppestedet" ses en lille gruppe af beboere, der har spillet huskespil med en medarbejder. De ser ud til at hygge sig, og får serveret lidt at drikke. Endvidere observeres forskellige puslespil, som ikke er færdiggjort, men ligger klar på en plade.

I husavisen fremgår en aktivitetsoversigt over månedens aktiviteter. Der ses eksempler på planlagte aktiviteter, såsom bading, kreativt værksted, musik og bevægelse, strikkeklub og fredagsbar.

Hærskovbo har fysioterapeuter ansat, som varetager opgaver relateret til træning og vedligeholdelse.

Der ses et opslag af ældre dato vedrørende beboer-/pårørendemøde, hvor det fremgår, at næste møde bliver i foråret 2021.

Beboere:

Beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af trænings- og aktivitetstilbuddene på Hærskovbo, som de beskriver som varieret. Beboerne anvender tilbuddene efter lyst og evne. Beboerne deltager eksempelvis i gymnastik, musikunderholdning, banko og ture. En beboer beskriver, at hun i går deltog i en hyggelig aktivitet med maling og tegning. En anden beboer nævner, at hun skal passe på med at lade sig rive med af de mange gode tilbud om ture, da hun også nyder sit eget selskab, og beboer må erkende, at hun ikke har energi til det hele. Beboerne oplever, at medarbejderne respekterer, når aktiviteter fravælges.

Flere af beboerne oplyser, at de orienterer sig i aktivitetsoversigten i hus-avisen.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de større aktiviteter er genoptaget efter nedlukning på baggrund af COVID-19 restriktionerne, men at de stadig holder det zoneopdelt. Under COVID-19 foregik aktiviteter og træning lokalt ude i de mindre bo-grupper i afdelingerne, hvor der eksempelvis var højtlesning og stolegymnastik. Medarbejderne har haft øget frekvensen af en-til-en dialog med beboerne i beboernes boliger for at forebygge ensomhed.

Medarbejderne beskriver, at fysioterapeuterne afholder individuel træning med beboerne i træningssalen, fx med motionscykler, træning i gang-barre og rejse-sætte-sig øvelser. Beboerne orienteres gennem husavisen og via opslag i afdelingerne. Endvidere informerer medarbejderne også løbende beboerne. Dagens aktiviteter skrives på tavler i bo-gruppernes dagligstuer. De beboere, der ønsker at deltage, skrives på tavlen, så medarbejderne kan understøtte, at beboerne deltager, når aktiviteten starter.

Pårørende:

Den pårørende oplever, at der er et varieret tilbud om aktiviteter, men at beboeren efter eget ønske ikke ønsker at deltage heri. Pårørende fortæller, at hun var inviteret til julefrokost for nogle måneder siden, som dog blev aflyst grundet COVID-19.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Hærskovbo har et varieret tilbud om træning og aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne i meget høj grad er tilfredse med tilbuddene, og at de anvender disse efter behov. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med træning og aktiviteter, samt hvorledes beboerne sikres medindflydelse.

3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

Data

Observation:

Tilsynet observerer ved rundgang på Hærskovbo, at medarbejderne hilser venligt og imødekommende på de beboere, de møder på fællesarealet. Medarbejderne banker på døren, før de træder ind i beboernes boliger. Beboerne tiltales ved deres fornavn.

En medarbejder sætter sig sammen med en beboer og drikker formiddagskaffe. Der tales om emner, der er relevante for beboeren. Tonen er venlig og imødekommende, og bærer præg af et indgående kendskab til beboeren.

Beboere:

Beboerne beskriver, at medarbejderne generelt taler i en venlig og respektfuld tone med plads til humoristiske indslag. Beboerne beskriver, at de generelt oplever medarbejderne som søde og hjælpsomme.

To beboere har oplevet, at medarbejdernes tone og adfærd er mindre imødekommende og rummelig, når medarbejderne er pressede på tid. Beboerne oplever, at det er ved sygefravær i medarbejdergruppen, da medarbejderne selv italesætter dette, og en af beboerne er tilbageholdende med at forstyrre medarbejderne, da beboeren ikke vil være til gene.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at de for at sikre en respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne har fokus på:

- Ønsker til tiltaleform, fx fornavn/efternavn/kaldenavn.
- At være lyttende.
- At vise interesse og nærvær.
- At sikre sig øjenkontakt og at møde beboeren i øjenhøjde.
- At udvise respekt for, at det er beboerens hjem, de begår sig i.

Medarbejderne oplever, at der er en pæn omgangstone, som er personcentreret og individuelt afstemt med hensyntagen til beboerens sygdoms- og livshistorie.

Hvis en kollega udviser en uhensigtsmæssig adfærd, beskriver medarbejderne, at de ville tage fat i den konkrete kollega, og i første omgang give dem nogle faglige redskaber til at kunne omgås beboerne på en mere hensigtsmæssig måde. Medarbejderne ville benytte en anerkendende tilgang. Medarbejderne nævner, at der er plads til at sige fra eller bytte beboere internt, hvis man har en dårlig dag med manglende overskud.

Pårørende:

Den pårørende oplever at have en god kommunikation med sygeplejerskerne i afdelingen, og hun beskriver, at tonen opleves meget forskellig alt efter, hvilke medarbejdere hun taler med.

Den pårørende beskriver følgende kritikpunkter i relation til kommunikation og adfærd:

- Den interne kommunikation ved indflytningen var ikke tilfredsstillende, da medarbejderne ikke var informeret om indflytningsdatoen af deres kolleger, og derfor ikke var forberedt, da beboeren mødte op.
- Beboeren manglede bler ved indflytningen, og den pårørende var ikke informeret om, at dette skulle med. Da de spurgte en medarbejder om akut hjælp, virkede medarbejderen ikke imødekommende og interesseret i at hjælpe.
- Indflytningssamtalen blev først afholdt efter tre måneder, hvilket blev oplevet frustrerende, da mange ting kunne være afhjulpet inden, fx tøjmangel.
- Dårligt informationsniveau - beboeren var faldet, men pårørende fik det ikke af vide, før hun selv kontaktede Hareskovbo i en anden forbindelse.
- En tandlægetid blev glemt, så beboeren ikke kom til tandlægen, men måtte have en ny tid.
- En medarbejder kunne ikke svare på spørgsmål vedrørende rengøring af beboerens bolig, og virkede ikke interesseret i at undersøge det nærmere.
- En seddel vedrørende beboer-/pårørenderåd er af ældre dato, og det fremgår ikke, hvordan man kan tilmelde sig. Den pårørende har skrevet til de angivne mailadresser, der fremgår på sedlen, men har ikke fået svar.

Tilsynets vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne møder beboerne på en respektfuld og venlig måde på fællesarealerne. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever en venlig og respektfuld kommunikation fra medarbejdernes side. Dog vurderer tilsynet, at to beboere beskriver, at tonen kan virke mindre rummelig og imødekommende, når medarbejderne er pressede, og at medarbejderne selv italesætter travlhed og sygefravær over for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvorledes de vil reagere anerkendende, hvis de oplever tegn på forråelse hos en kollega.

Det er tilsynets vurdering, at den pårørende oplever en god kommunikation med sygeplejerskerne i afdelingen, men at den pårørende har flere kritikpunkter vedrørende uhensigtsmæssig kommunikation og adfærd.

3.2.5 Observationsstudier

Data	<p>Der gennemføres to observationsstudier.</p> <p>Kommunikation</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren ønsker først høreapparatet sat i efter plejen, hvorfor medarbejderen er opmærksom på at tale højt og tydeligt til beboeren. Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone. Beboeren tiltales ved fornavn. Medarbejderen udviser en stille og rolig adfærd, og får således skabt en god morgenstemning omkring beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen hilser venligt godmorgen og spørger, om beboeren har sovet godt. Beboeren svarer kun med enstavelsesord. Medarbejderen forsøger at komme i dialog med beboeren, men lykkes ikke helt hermed. Medarbejderen taler i en afdæmpet og stille tone til beboeren, og udviser under hele forløbet en nærværende og rolig adfærd. Beboeren tiltales ved fornavn under hele plejeforløbet.</p> <p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen spørger flere gange beboeren ind til, hvad hun ønsker. Beboeren nyder inddragelsen. Medarbejderen har et godt kendskab til beboerens behov og vaner. Flere gange er det tydeligt, at medarbejderen på forhånd kender beboerens svar. Medarbejderen respekterer beboerens valg i alle situationer.</p> <p>Medarbejderen er opmærksom på, at beboeren kan være vanskelig at motivere til at få rent tøj på. På en inspirerende måde fortæller medarbejderen, at beboeren har et par nye bukser hængende i skabet, og om beboeren ikke kunne tænke sig at prøve disse. Beboeren accepterer forslaget.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen fortæller løbende, hvad hun gør, og hvad der skal ske. Beboeren gives kun få valgmuligheder i løbet af plejen, hvilket også vurderes som en korrekt tilgang, da beboeren ikke udviser interesse for at komme i dialog eller blive medinddraget.</p> <p>Rehabilitering</p>
-------------	---

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen stiller Sara Steady foran beboeren og afventer, at beboeren selv træder op herpå. Beboeren får hjælp til nedre hygiejne på badeværelset. Beboeren takker nej til at få hjælp til øvre personlig pleje. Medarbejderen prøver at motivere beboeren til at modtage hjælpen, men lykkes ikke hermed. Beboeren motiveres til at børste sine tænder. Beboeren klarer selv dette.

Under plejen informeres beboeren om de observationer, medarbejderen gør. Eksempelvis fortæller medarbejderen, at huden ser pænere ud, og at det er godt at få creme på. Beboeren indvilger i at få creme på.

Beboeren klager over smerter i sine fingre. Medarbejderen taler med beboeren herom og foreslår, at der måske skal tales med lægen herom. Medarbejderen roser beboeren for, at hun kan selv klare store dele af plejen på trods af smerterne i fingrene.

Plejen udføres i et tempo, afstemt beboerens behov, samt med udgangspunkt i beboerens vaner og ønsker. Det er tydeligt at medarbejderen kender beboerens vaner. Eksempelvis tænder medarbejderen for forskellige lamper i boligen, som beboeren ønsker det, og beboeren får smykker og et par bomuldshandsker på, som hun er vant til.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Beboeren får hjælp til nedre personlig pleje i sengen. Medarbejderen starter med at vaskes beboerens fødder, da beboeren har problemer med en tå. Medarbejderen er meget grundig i sin tilgang. Under plejen afdækkes beboeren med et håndklæde i respekt for beboerens blufærdighed. Beboeren er meget passiv under plejeforløbet, og har kun få ressourcer, der kan medinddrages. Medarbejderen motiverer beboeren til at anvende egne ressourcer i forbindelse med forflytninger. Beboeren forflyttes med Sara Steady og får hjælp til øvre personlig pleje på badeværelset. Medarbejderen motiverer beboeren til at gøre det, han selv magter.

Efter endt pleje stopper medarbejderen lidt op, kigger på beboeren og giver vedkommende et venligt klap på skulderen. Medarbejderen spørger, om beboeren er klar til at få morgenmad.

Faglig udførelse**Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:**

Medarbejder anvender forklæde og følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs. Medarbejderen oplyser beboeren om, at hun vil rede seng og rydde op, når beboeren har fået morgenmad.

Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen starter med at finde alle de remedier frem, hun skal bruge. Et stykke plastik lægges på sengebordet, som medarbejderen bruger som arbejdsbord. Medarbejder anvender forklæde og følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

Medarbejderen reder seng, og er omhyggelig med oprydning i boligen efter endt pleje. Eksempelvis lægges noget af beboerens tøj tilbage i skabet, brugte lommelørklæder smides ud og sengebordet sprittes af.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone, som er individuelt tilpasset til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejeforløbet udføres ud fra en rehabiliterende og motiverende tilgang og i meget høj grad ud fra den personcentrerede tilgang med fokus på at sikre beboernes medbestemmelse, tryk- og trivsel. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under begge observationsstudier anvender værnemidler på korrekt måde og følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p>Leder:</p> <p>Hareskovbo er organiseret med en forstander, to afdelingssygeplejersker og en planlægger. Endvidere er der en gruppe på fire sygeplejersker i dagvagt, som er organiseret i et sygeplejeteam. Sygeplejerskerne er tilknyttet til forskellige bo-grupper, og de fungerer som sundhedsfaglige kontaktpersoner. Ydermere har sygeplejerskerne forskellige ansvarsområder, som eksempelvis UTH-arbejdet og dokumentation, og en fungerer som uddannelsesansvarlig.</p> <p>I øjeblikket er der en vakant sygeplejestilling og enkelte ledige stillinger i plejen. Om natten trækkes på den udekørende sygepleje. Derudover består personalegruppen af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter, køkkenpersonale, kok, fysioterapeuter og aktivitetsmedarbejdere. Ved behov for andre faggrupper, som fx ergoterapeut eller musikterapeut, bestilles de til afgrænsede opgaver.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er faste aftenvagter og nattevagter, og at medarbejderne ikke arbejder i toholdsskift. Dette er gjort for at imødekomme medarbejdernes ønsker, og som led i en fastholdelsesstrategi. Nattevagterne tilbydes helbredstjek hvert tredje år.</p> <p>Fysioterapeuterne og aktivitetsmedarbejderne står for planlægning af træning og aktiviteter, og de tilbyder supervision og sparring. Fysioterapeuterne ser også på arbejdsstillinger og underviser i forflytninger og korrekt brug af hjælpemidler.</p> <p>Ledelsen oplever, at der er de rette medarbejderkompetencer til at varetage beboernes behov. Der arbejdes med kompetencekort, og sygeplejerskerne og fysioterapeuterne understøtter ajourføringen heraf i forhold til deres ansvarsområder. Ved videredelegerede opgaver sikres det under supervision, at medarbejderen har den korrekte forståelse, inden det anføres på skema. Gennem MUS-samtaler følges op på medarbejdernes ønsker til kompetenceudvikling.</p> <p>I en afdeling afholdes der i øjeblikket e-learning i ABC-demens på baggrund af ønsker fra medarbejderne. En afdelingssygeplejerske har en diplomuddannelse i demens, og faciliterer dette.</p> <p>Ledelsen oplyser, at pårørendesamarbejdet er højt prioriteret på Hareskovbo. De pårørende er sikret indflydelse gennem beboer-/pårørenderådet, men i øjeblikket er der kun en pårørende repræsenteret, og det opleves svært at få flere til at melde sig ind i rådet. Endvidere inddrages de pårørende ved indflytningssamtalen, hvor aftaler vedrørende pårørendesamarbejdet finder sted. Efterfølgende foretager en afdelingssygeplejerske kvartalsvis opkald til de pårørende for at sikre sig løbende forventningsafstemning. Der tilbydes også opfølgende samtaler, hvis de pårørende har behov herfor.</p> <p>Medarbejdere:</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de ser de pårørende som en ressource, og inddrager dem ved indflytningssamtalen, hvor forventningsafstemning og vidensdeling finder sted. På baggrund af de pårørendes ønsker og beboernes samtykke, inviteres de pårørende løbende med til arrangementer og møder. Medarbejderne beskriver, at de inddrager de pårørende gennem personlig og telefonisk kontakt i det daglige.</p>
------	---

Medarbejderne oplever, at deres kompetencer matcher beboernes behov. Medarbejderne nævner, at der er mange kompetencer, man kan søge sparring hos, fx fysioterapeuter og sygeplejersker. Medarbejderne beskriver, at de snart skal til MUS-samtaler, hvor der er mulighed for at komme med særlige ønsker til kompetenceudvikling. Medarbejderne oplever, at lederne er lydhøre over for deres ønsker. Endvidere er der en notesbog i afdelingerne, hvori medarbejderne kan notere deres undervisningsønsker. Der har eksempelvis været afholdt undervisning i sårpleje, tandpleje og forflytninger. På nuværende tidspunkt gennemgås ABC-demens som e-learning i en afdeling, faciliteret af afdelingssygeplejersken.

Medarbejderne nævner, at de anvender forskellige instrukser i det daglige arbejde. Eksempelvis anvender medarbejderne VAR-portalen i elevarbejdet og til at fremsøge de nyeste, sundhedsfaglige procedurer.

Medarbejderne kan ikke genkalde principperne fra blomstringsmodellen vedrørende den personcentrerede omsorg, og de har heller ikke modtaget undervisning i teorien. På Hareskovbo understøttes de praksisnære principper i stedet gennem observationsstudier, hvor afdelingssygeplejerskerne observerer medarbejdernes handlinger og adfærd ud fra en skabelon, som de gennemgår sammen i forbindelse med feedback. Medarbejderne oplever, at observationsstudierne er med til at kvalitetssikre plejen, og medarbejderne ser det som et led i kompetenceudvikling og læring. Tilsynet får efterfølgende oplyst, at der ikke arbejdes med den personcentrerede omsorgsmodel, men derimod andre faglige tilgange.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at Hareskovbos organisering og fokus på kompetenceudvikling og kvalitetssikring af plejen i meget høj grad bidrager til en høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at kunne løse de faglige opgaver, de stilles over for. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og faglig udvikling.

3.3.2 Tværfagligt samarbejde

Data

Leder:

Ledelsen oplever, at organiseringen med at have sygeplejersker, fysioterapeuter og aktivitetsmedarbejdere i tæt tilknytning til afdelingerne, understøtter det tværfaglige samarbejde. Endvidere deltager den tværfaglige stab og medarbejdere fra køkkenet på forskellige fastlagte møder, og de kan også tilkaldes løbende ved behov for sparring.

Ledelsen oplyser, at der på Hareskovbo anvendes introduktionsprogrammer, som er tilpasset den enkeltes uddannelsesbaggrund. Alle nye medarbejdere følges i introduktionsperioden med en fastansat kollega, hvor de introduceres til de forskellige opgaver i afdelingerne og hos beboerne. Ledelsen følger op på introduktionen med den enkelte medarbejder, og sikrer sig herved, at medarbejderne føler sig tilstrækkeligt klædt på til arbejdet.

Medarbejdere:

Medarbejderne oplyser, at det tværfaglige samarbejde styrkes gennem den daglige kontakt med sygeplejerskerne, fysioterapeuterne og aktivitetsmedarbejderne. På fællesmøder, som foregår flere gange om måneden, deltager medarbejderne fra de enkelte afdelinger, og fysioterapeuterne og sygeplejerskerne deltager også ved behov for deres faglige perspektiv. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring, og de beskriver et godt samarbejde med interne og eksterne samarbejdspartnere, som fx demenskonsulenter, gerontopsykiatrisk team, tandplejen, køkkenet og ergoterapeuter.

Endvidere afholdes der bo-gruppe-møder, hvor faglige emner og udfordringer vedrørende beboerne tages op i plenum, og døgnmøder, hvor sparring med aften- og nattevagterne foregår.

Vidensdeling mellem vagtlag foregår i Nexus, mens korte beskeder overleveres mundtligt i vagtskiftet. Medarbejderne orienterer sig altid i Nexus i starten af deres vagt for at sikre sig, at de er opdaterede.

Ydermere oplever medarbejderne et godt samarbejde med husets frivillige, som er med til arrangementer og sommerture. Mange af de frivillige har været i huset i mange år, og nogle fungerer også som besøgsvenner for enkelte beboere, som har behov for en-til-en-nærvær til fx ledsagelse til kirke eller biograf.

Tilsynets vurdering

Tilsynet vurderer, at organiseringen på Hareskovbo i meget høj grad bidrager til at styrke det tværfaglige samarbejde. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som velfungerende, og at det bidrager til at sikre sammenhæng i beboerforløbene.

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 økonomisk 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, plejeboligernes 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-, pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejeboliger. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes 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 beboernes og pårørendes 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, fokusgruppeinterviews og observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn og observationer samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

4.3 VURDERINGSSKALA

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

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

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

De uanmeldte helhedstilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

OM BDO

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

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

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