



Tilsynsrapport Gladsaxe Kommune

Plejeboliger Hareskovbo

Uanmeldt tilsyn
April 2024

Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger om plejeboliger.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets vurderinger.....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger.....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Status og udviklingsområder.....	7
3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn.....	7
3.3 Personlig pleje og støtte.....	7
3.4 Praktisk støtte.....	8
3.5 Mad og måltider.....	9
3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning.....	10
3.7 Kommunikation og adfærd.....	11
3.8 Observationsstudie.....	12
3.9 Organisatoriske rammer.....	14
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	15
4. Tilsynets formål og metode.....	17
4.1 Formål.....	17
4.2 Metode.....	17
5. Vurderingsskema.....	18
Om BDO.....	19

Forord

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

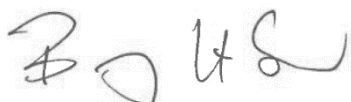
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om den konkrete plejeboligenhed. Herefter følger tilsynets samlede vurderinger og anbefalinger.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og observationsstudier. For hvert tema foretager tilsynskonsulenterne en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger optræder som nævnt indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@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 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. april 2024

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med leder
- Interview af tre beboere
- Observationsstudier
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og to social- og sundhedsassistenter)

Yderligere havde tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.

Tilsynskonsulenter:

Kristina Ovesen, 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:



Personlig pleje og støtte

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få god individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidig oplever tryghed og kontinuitet. Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp ud fra en individuelt tilrettelagt pleje.

Praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard, hvor både boliger og fællesarealer fremstår ryddelige og rengjorte. Det vurderes, at de observerede hjælpemidler på fællesarealerne er rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt afvikles med inddragelse af principper for det gode måltid, tilpasset afdelingens beboere. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med selvbestemmelse, inddragelse og rehabilitering ved måltiderne. Dog er det tilsynets vurdering, at der i den ene måltidsobservation forekommer en del uro fra medarbejdere, der løser opgaver i det åbne køkkenmiljø, hvilket giver anledning til en mindre hjemlig atmosfære.

Det vurderes, at de interviewede beboere generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne sikres individuel tilpasset støtte og indflydelse.

Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træningen er synlig og let at komme til. Beboerne oplever en variation i aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter lyst og behov.

Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienterede om, og kan redegøre for, de eksisterende aktiviteter, træning og individuelle tilbud.

Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og flinke. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboerne.

Observationsstudier

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i observationsstudierne er tilpasset individuelt til beboerne. Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier gives plads til beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt at plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt i det ene observationsstudie. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderen i det andet observationsstudie i et enkelt tilfælde ikke organiserer plejesituationen hensigtsmæssigt, idet medarbejderen udfører nedre hygiejne på beboeren, imens beboeren er stående ved håndvasken. Det er tilsynets vurdering, at det ikke er en hensigtsmæssig arbejdsstilling i forhold til at sikre en tilstrækkelig faglig standard i plejen.

Dertil er det tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer overholdes i begge observationsstudier.

Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at ledelsen har et løbende fokus på kvalitetsudvikling af den kliniske praksis ved f.eks. at udføre systematiske observationsstudier som redskab til at styrke medarbejdernes kompetencer og udvikling. Dertil vurderes det, at ledelsen arbejder konstruktivt med organisering af arbejdsgange for indberetning og læring af utilsigtede hændelser.

Det vurderes derudover, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, hvor medarbejderne oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse og sparring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for at være vidende omkring arbejdet med den personcentrerede omsorg.

Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre rammerne for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur, faglig sparring samt en systematisk metode omkring de forskellige faglige møder i bo-grupperne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring samt en velfungerende systematik og struktur omkring afdelingernes faglige møder.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. 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 drøfter med medarbejderne, hvorledes beboernes ønsker til portionsstørrelse kan efterleves, og hvorledes måltiderne i spisestuerne kan gennemføres rolige og med en hjemlig atmosfære.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes der sikres en god faglig standard i hjælpen til nedre personlig pleje.

3. Datagrundlag

3.1 Status og udviklingsområder

Data:**Ledelsen**

Ledelsen fortæller, at der aktuelt arbejdes med særligt fokus på at gøre en lille gruppe af beboerne tilfredse med maden. Ledelsen oplever, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af maden, men at der er en mindre gruppe, som fortsat ikke er helt tilfredse. Ledelsen fortæller, at der på Hareskovbo er mulighed for at bestille særlige madvarer til beboerne, alt efter beboernes ønsker. Beboerne inviteres til trivselssamtaler to gange om året, hvor der blandt andet også spørges ind til deres oplevelse af maden. På Hareskovbo arbejdes der målrettet med måltiderne. Afdelingslederne deltager ugentligt i måltiderne i bo-grupperne med henblik på observationsstudier, som efterfølgende bruges til at skabe læring og kompetenceudvikling af medarbejderne.

Ledelsen oplyser, at medarbejderne modtager fast supervision fra Gladsaxe Kommune. Medarbejderne tilkendegiver over for ledelsen, at supervisionen giver anledning til gode drøftelser både af temaer og er beboercases.

3.2 Opfølgning fra foregående tilsyn

Data:**Ledelsen**

Ved sidste års tilsyn fik Hareskovbo anbefalinger vedrørende pleje og støtte, herunder tidspunkterne for leveringen af hjælpen, vikarer og afløseres kendskab til beboerne samt utilsigtede hændelser.

Ledelsen oplyser, at der siden sidste års tilsyn har været en dialog med den pågældende beboer, og i den forbindelse blev det tydeligt, at det for beboeren handlede om, at beboerens faste kontaktperson var stoppet kort tid før tilsynet. Ledelsen har drøftet problematikken med medarbejderne. I det daglige planlægges der nøje ud fra beboernes ønsker og vaner, så beboerne fx kan få hjælp til personlig pleje på et tidspunkt, som passer beboerne godt.

Angående anbefalingen omkring vikarer og afløsere er der en fast struktur i bo-grupperne for, at en social og sundhedsassistent sætter sig sammen med evt. vikarer og afløsere om morgenen, og sætter den enkelte ind i dagens opgaver.

Afslutningsvist fortæller ledelsen, at der på Hareskovbo er en fast organisering omkring utilsigtede hændelser. Der arbejdes med samlerapportering, som månedligt indrapporteres af en sygeplejerske, hvorefter sygeplejersken fremlægger evt. tendenser på ledermøde en gang om måneden. Læring skabes ved, at enkeltstående utilsigtede hændelser samt tendenser ved samlerapportering bliver gennemgået på bo-gruppemøderne.

3.3 Personlig pleje og støtte

Data:**Observation**

De interviewede beboere fremstår velsoignerede og ses veltilpasse, hvilket også gør sig gældende ved beboere på fællesarealerne. En af de interviewede beboere fremstår med nedsat kognitiv funktion. Beboeren observeres med rent tøj, friseret hår, velplejede negle og barberet.

Interview med beboere

Alle tre beboere giver udtryk for at få den hjælp, som de har behov for, og på et tidspunkt, som passer dem. Alle tre beboere giver udtryk for at være trygge ved hjælpen, og at hjælpen tilpasses individuelt.

Alle tre beboere oplever, at det primært er de samme medarbejdere, der leverer hjælpen. En beboer fortæller at klare det meste selv, men beboeren får en støttende hånd til bad, hvilket beboeren oplever som tryghedsskabende. En anden beboer siger bl.a.; *"De hjælper mig med det, jeg har brug for. Jeg får hjælp til bad om tirsdagen, uh ha, det bliver gjort grundigt"*.

En tredje beboer fortæller, at beboeren klarer den personlige pleje selv, men at beboeren blot skal bede om hjælp, så får beboeren det med det samme.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at den personlige pleje og støtte gives med udgangspunkt i døgnrytmeplanen samt ved observationer og dialog med beboeren. Beboerne fordeles ud fra deres kompleksitet. Dertil prioriteres det, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos beboerne. Ofte vil kontaktpersonen passe beboeren, og hvis ikke dette kan lade sig gøre, vil kontaktpersonen ofte stå for at klæde en kollega på til at udføre plejen hos beboeren i dennes fravær.

Hjælpen tilbydes og tilpasses med udgangspunkt i beboernes vaner og døgnrytme. Hvis beboeren kan lide at sove længe, tages der hensyn hertil, eller hvis beboeren ønsker at få hjælp til bad i aftenvagten, planlægges der herefter. Der arbejdes ud fra den Personcentrerede omsorgsteori, hvor hjælpen tager udgangspunkt i den individuelle beboer. Medarbejderne fremhæver, at det er vigtigt for beboernes tryghed, at medarbejderne overholder de aftaler, som indgås. Kan aftalen ikke overholdes, er det vigtigt, at der tages en dialog med beboeren herom.

Medarbejderne nævner et eksempel, hvor en beboer ikke er glad for få et bad, men hvor der er arbejdet med en anden og mere stille og rolig tilgang i hjælpen, hvor hjælpen først starter med vand på fødder og ben, og at beboeren nu er blevet gladere for sit bad.

Ved ændringer i beboernes tilstand tager hjælperne fat i en kollega med højere kompetenceniveau. Herefter udarbejdes en plan, og der evalueres. Der arbejdes rehabiliterende ved, at beboerne anvender deres egne ressourcer for at bevare ressourcerne så længe som muligt.

Tilsynets vurdering - 5

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at få god individuel hjælp til pleje og støtte, og at de samtidigt oplever tryghed og kontinuitet. Det vurderes, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvorledes beboerne sikres den rette hjælp ud fra en individuelt tilrettelagt pleje.

3.4 Praktisk støtte

Data:

Observation

Fællesarealerne fremstår rene og indbydende. Boligerne fremstår ryddelige, svarende til beboernes habitus. De observerede hjælpemidler på fællesarealerne fremstår rengjorte.

Interview med beboere

Alle tre beboere fortæller, at rengøringen er af god kvalitet. Ligeledes oplever beboerne, at plejeboligernes vasketøjsordning er ganske god, og at det er en god hjælp, da de ikke selv kan, grundet nedsat funktionsniveau. En beboer udtaler; *'jo den er god, der er en med kosten med det samme, hvis der lige er en plet eller noget. Jeg kan ikke selv gøre så meget, så det er god hjælp'*.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at der er fast rengøring ved rengøringsassistenter hver 14. dag. Medarbejderne oplyser, at de har adgang til moppe og andre rengøringsmaterialer, så der kan udføres akutte rengøringsopgaver ved behov. Den daglige oprydning tages i dialog med beboerne, som også inddrages i

opgaverne, afstemt deres funktionsniveau. Nogle beboere kan f.eks. selv vaske op eller tørre af. Der tømmes skraldespande, og vasketøj tages med ud af boligen hver dag.

Medarbejderne er derudover bevidste om situationer, som kræver en særlig opmærksomhed på rengøring, f.eks. ifm. smittefare, hvor der anvendes særlige værnemidler, og at der generelt altid tages udgangspunkt i retningslinjerne, som er beskrevet i instrukser og vejledninger. Medarbejderne nævner, at der har været eksempler med multiresistente bakterier og VRE.

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. Det vurderes, at de observerede hjælpemidler på fællesarealerne er rengjorte. Dertil vurderes det, at beboerne oplever, at den praktiske hjælp og støtte er svarende til deres behov. Det er tilsynets vurdering, at beboerne inddrages aktivt efter funktionsniveau, og at de er tilfredse med kvaliteten af hjælpen, samt at medarbejderne kan redegøre for området.

3.5 Mad og måltider

Data:

Observation

Spisestuerne er indrettede med borde, der danner ramme om mindre spisegrupper. Bordene er dækkede med bordkort, blomster, lys, service, servietter og dækkeservietter. I morgentimerne observerer tilsynet, at der sidder beboere i spisestuerne, og det observeres, at det er individuelt, hvad beboerne spiser til morgenmad. Omkring på bordene er der placerede små kander med drikke og kaffekander, små skåle med smør og syltetøj samt kurve med boller, så beboerne selv kan anrette deres morgenmad efter appetit og ønsker. Der er en rolig stemning, og der ses synlige medarbejdere, der laver praktiske opgaver i køkkenet.

Tilsynet observerer kort frokosten i to afdelinger. I begge afdelinger ses mindre kander med drikke på bordene, som beboerne selv kan forsyne sig fra. I den ene afdeling er en beboer målrettet placeret i den ene side af spiseområdet, skærmet af en åben reol i spisestuen. Her sidder en medarbejder med beboeren, og hjælper beboeren med at spise i beboerens tempo. Medarbejderen fremstår nærværende og opmærksom på beboerens behov under måltidet.

I begge afdelinger anvendes ergonomisk service til enkelte beboere, som gør det lettere for beboerne selv at spise eller drikke. Hovedretten serveres på fade og i skåle, som beboerne selv forsyner sig fra. Forret og dessert serveres i potionsanrettede skåle, som ses fyldt op til randen med top på, hvilket virker overvældende for en beboer, som observeres at være småtspisende.

I den ene afdeling sidder beboerne fordelt ved to borde. Der sidder to medarbejdere ved det ene bord, som understøtter dialogen omkring bordet. En beboer ved det andet bord tager ikke initiativ til at spise selv, så en medarbejder trækker en taburet hen ved siden af beboeren, og hjælper herefter beboeren med at spise. Beboerne spørges ind til ønsker for mere mad, før deres tallerkener fjernes af en medarbejder. Der observeres en hyggelig og hjemlig stemning i spisestuen.

I den anden afdeling udfører flere af medarbejderne opgaver i køkkenet, imens beboerne spiser. F.eks. anvendes mikrobølgeovnen ad flere omgange, som skaber støj under betjeningen. Dertil anrettes der dessert, og der bringes mad ud til boligerne. Beboerne serviceres et bord ad gangen efterhånden, som de bliver færdige med de tre retter mad. Medarbejderne observeres værende i gang med opgaver under det meste af måltidet, hvorved der skabes en del uro. Der er to medarbejdere, der på et tidspunkt fordeler sig, og sætter sig kortvarigt ned. Under måltidet kommer en medarbejder fra køkkenet rundt ved bordene, og spørger, om beboernes er tilfredse med den mad, som serveres på dagen, samt om der er ønsker til maden generelt. Flere beboere giver deres mening til kende, og medarbejderen skriver dette ned.

Interview med beboere

Beboerne giver udtryk for, at maden er af god kvalitet, og med god smag. En beboer fortæller, at det er god mad, idet den smager godt, og at den kan tygges. En anden beboer siger, at nogle gange er maden himmelsk og andre gange mindre god, men at det er ikke noget, beboeren er utilfreds med.

To beboere spiser sammen med de andre i spisestuen. Beboerne oplever, at der er en hyggelig stemning, og at der er en god dialog under måltiderne. Beboerne siger, at det typisk er de samme mennesker, som de sidder sammen med, og at det opleves rart og trygt. Beboerne kan selv vælge, om de vil spise sammen, eller om de vil spise hver for sig. Beboerne fortæller, at de selv bestemmer portionsstørrelse, og at der ofte er et alternativ i tilfælde af, at de ikke kan lide maden på menuen. En beboer vælger at spise i egen bolig. Beboeren fortæller, at aftenvagterne bliver ved med at servere tre stykker smørrebrød, trods beboeren gentagne gange har udtrykt, at beboeren ønsker to stykker smørrebrød, hvilket beboeren er mindre tilfreds med.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at beboerne har mulighed for at ønske menuer. De ønskede menuer markeres på menuplanen, så det tydeligt fremgår, at der er tale om ønsker fra beboerne. Dertil afholdes der beboermøder med køkkenet, hvor beboerne spørges ind i forhold til tilfredshed med maden. Til morgenmad kan beboerne selv vælge, hvad de ønsker at spise inden for rammerne. Hver afdeling har et budget, som gør, at medarbejderne, i samarbejde med beboerne, kan bestille særlige ønsker/madvarer hjem til afdelingen. Menuplanen fremgår i beboerbladet, ligesom den hænges op i afdelingerne.

Der lægges vægt på at skabe struktur om måltidet. Der planlægges rollefordeling inden måltidet og maden serveres først, når alle eksterne opgaver er løst, og når medarbejderne sidder med ved bordet, og har ro til at være til stede. Beboerne placeres strategisk med det formål at give beboerne mest mulig livskvalitet ud af måltidet. Nogle beboere har f.eks. brug for at sidde på bestemte pladser, så de kan gå uden at forstyrre, og andre beboere har behov for at sidde for sig selv eller kun i en mindre spisegruppe. Beboernes ressourcer inddrages i afvikling af måltidet efter funktionsniveau. En beboer er f.eks. med til at dække bord, hvilket giver livskvalitet for beboeren, idet beboeren gerne vil hjælpe til og udfylde en rolle. Kan beboerne selv hælde op, opfordres de til det, og kander bliver sat i nærheden af dem. Dertil er der fadserving, hvor beboerne selv skal tage og sende fadene rundt imellem sig.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de observerede måltider generelt afvikles med inddragelse af principper for det gode måltid, tilpasset afdelingens beboere. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med selvbestemmelse, inddragelse og rehabilitering ved måltiderne. Dog er det tilsynets vurdering, at der i den ene måltidsobservation forekommer en del uro fra medarbejdere, som løser opgaver i det åbne køkkenmiljø, hvilket giver anledning til en mindre hjemlig atmosfære.

Det vurderes, at de interviewede beboere generelt er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med det gode måltid, og hvorledes beboerne sikres individuel tilpasset støtte og indflydelse.

3.6 Aktiviteter og vedligeholdende træning

Data:

Observation:

Der observeres flere træningsredskaber på Hareskovbo, som inviterer til at blive anvendt. Flere beboere ses gå til og fra deres bolig, støttet til rette hjælpemiddel, og døren ind til flere boliger ses stående åben, så beboeren kan følge med i aktiviteter på gangen. Flere beboere ses gående med en bakke med drikkevarer, som beboerne skal have med til deres bolig eller med brugt service, som beboerne skal returnere til køkkenet.

Der observeres en formiddagsaktivitet, som er højtlesning ved en aktivitetsmedarbejder. Der sidder seks beboere ved et bord sammen med medarbejderen, der læser højt. Beboerne lytter opmærksomt, og der holdes pauser indimellem, hvor der kommenteres på historien. Beboerne har kaffe og andet væske foran sig.

I aktivitetsrummet ses brætspil på bordene og et stort akvarie med farverige fisk. Der ses opslagstavler med oversigter og beskrivelser af, hvor busturene går til hen over sommeren. Der ses tilmeldingslister, hvor beboerne kan skrive sig på. På tilsynsdagen er der en gruppe beboere, som er på bustur til den Blå Planet.

Interview med beboere

Alle tre beboere fortæller at være orienterede om udbuddet af aktiviteter og træning, som de deltager i efter lyst og behov. En beboer fortæller, at beboeren deltager i det meste, og fremviser aktivitetsplanen i beboerbladet, hvortil beboeren udpeger de aktiviteter, som beboeren er særligt glad for. En anden beboer fortæller om sin deltagelse på gymnastikhold samt om at deltage i sang og andre musikarrangementer, som beboeren nyder.

En tredje beboer fortæller, at det er efter eget valg, at beboeren ikke deltager i aktiviteter.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne fortæller, at Hareskovbo har eget aktivitetscenter "Stoppestedet" for plejeboligernes beboere. Her er der ansat aktivitetsmedarbejdere og fysioterapeuter, som står for plejeboligernes aktivitets- og træningstilbud. Det tilkendegives, at der arbejdes med planer for vedligeholdende træning for alle beboerne, og derudover er der tilbud om fællestæning, såsom stolegymnastik. Dertil tilbydes et bredt udbud af aktiviteter.

Beboerne kan ønske aktiviteter, som vil blive forsøgt imødekommet, og medarbejderne er også meget opmærksomme på, at de beboere, der ikke selv er opsøgende, bliver tilbudt aktiviteter. Aktivitetsmedarbejderne går ligeledes rundt i huset, og orienterer om aktiviteterne, og sørger for, at alle beboere bliver tilbudt aktiviteter. Ved indflytning er der altid en indflytnings samtale, hvor der også tales om aktiviteter og interesser.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er varierede aktivitetstilbud, og at træning er synlig og let at komme til. Beboerne oplever en variation i aktiviteter og træning, som de kan deltage i efter lyst og behov. Dertil vurderes det, at medarbejderne i meget høj grad er orienterede om, og kan redegøre for de eksisterende aktiviteter, træning og individuelle tilbud.

3.7 Kommunikation og adfærd

Data:

Observation

Tilsynet observerer, at medarbejderne anvender en venlig, respektfuld og imødekommende kommunikation og adfærd i mødet med beboerne. Medarbejderne ses imødekommende og smilende. I flere tilfælde observeres det, hvordan medarbejderne anvender fysisk berøring med en rolig hånd på ryggen eller guidning i kontakten til beboerne. Ligeledes observeres det, at medarbejderne henvender sig til beboerne i øjenhøjde og på en rolig og nærværende måde. Det observeres f.eks., at en beboer er faldet i søvn ved frokostbordet, hvor en medarbejder på diskret vis sætter sig på hug, og lægger en arm om beboerens skulder, og afdæmpet spørger, om beboeren er meget træt i dag.

Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderne banker på beboernes dør, inden der trædes ind i boligen.

Interview med beboere

Beboerne oplever, at der er en god omgangstone med medarbejderne. Beboerne oplever, at der bliver talt pænt til dem, og at der bliver spurgt ind til den enkeltes behov. Alle beboerne siger, at medarbejderne er søde og flinke.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver, hvordan de sikrer en respektfuld og professionel tilgang til beboerne gennem en individuel tilpasset kommunikation. Nogle beboere er glade for en humoristisk og let tilgang, og andre beboere beroliges af fysisk berøring, såsom at holde i hånd eller en hånd på ryggen. Medarbejderne fremhæver desuden vigtigheden af øjenkontakt og nærvær samt anvendelse af et almindeligt sprog uden fagtermer i dialogen med beboere og pårørende.

Desuden beskriver medarbejderne et fokus på et imødekommende kropssprog og at møde beboeren med åbenhed og et smil. Dertil at udvise tålmodighed, være rolig og være bevidst om, at der ofte ikke skal stilles for mange spørgsmål.

Tilsynets vurdering - 5

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

Tilsynet vurderer, at medarbejderne viser en nærværende, imødekommende og individuel tilpasset kommunikation og adfærd i kontakten til beboerne. Det vurderes desuden, at beboerne giver udtryk for, at medarbejderne er søde og flinke. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne nuanceret kan redegøre for faktorer med betydning for kommunikationen med beboerne.

3.8 Observationsstudie

Data:

Kommunikation

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen er i boligen, da tilsynet ankommer, og præsenterer tilsynet for beboeren. Medarbejderen tiltaler beboeren ved fornavn under hele plejen samt henvender sig til beboeren i øjenhøjde. Der føres en sparsom, men målrettet dialog, som omhandler plejereleterede emner. Medarbejderen benytter en venlig og respektfuld tone, og benytter sig af et imødekommende kropssprog og smil. Medarbejderen fremstår nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne træder stille og roligt ind i boligen, og går direkte over til beboeren, og præsenterer tilsynet. Beboeren ligger i sin seng. Beboeren ses med kommunikative begrænsninger. Medarbejderne er under hele plejesituationen særligt opmærksomme på beboerens ansigtsmimik. Medarbejderne fortæller løbende, hvad der skal ske, inden handlinger udføres, og de kommunikerer under hele plejesituationen i en venlig og respektfuld tone. Medarbejderne fremstår under hele forløbet nærværende, idet medarbejderne giver deres fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Medarbejderne fortæller, hvad der udføres, f.eks.; ”vi tager t-shirten af”, ”jeg vasker dig forneden”, ”der kommer en klud” osv.

Medarbejderne kommunikerer indimellem indbyrdes om plejereleterede emner.

Selvbestemmelse og medindflydelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Beboeren vælger selv tøj fra klædeskabet, inden beboeren går ud på badeværelset. Plejen udføres ud fra en fast rutine, som er tilpasset beboerens vaner, f.eks. er indsatsen planlagt til et tidspunkt, som passer beboeren godt, da beboeren

godt kan lide at sove længe. Medarbejderen fortæller løbende beboeren om de handlinger, der udføres, for at inddrage beboeren, og medarbejderen sikrer sig beboerens accept, inden en handling påbegyndes, bl.a. observerer tilsynet, at beboeren siger ja og virker tilfreds. Beboeren samarbejder under hele forløbet, og medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse informationen til beboeren.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Medarbejderne inddrager beboeren løbende, og giver tid til, at beboeren kan kommunikere sit svar. Beboeren spørges direkte til enkelte dele af plejen, f.eks. spørger medarbejderen; "må jeg rense din mund?", "må jeg børste dine tænder?", "vil du sidde foran tv'et?" osv. Medarbejderne er opmærksomme på beboerens øjne, idet de her aflæser beboerens præferencer og svar. Medarbejderne sørger for at holde flere pauser indimellem, så plejen udføres i beboerens tempo. Beboeren orienteres løbende om medarbejdernes observationer, f.eks., at hudproblematikken er i bedring.

Rehabilitering

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. Medarbejderen tilpasser guidningen til beboeren, så beboeren forstår, hvad beboeren skal, fx anvender medarbejderen korte sætninger. Beboeren har en del ressourcer, og medarbejderen inddrager beboeren på relevant vis, fx guider medarbejderen beboeren til at løfte benene i forbindelse med, at beboeren får strømper på.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer, bl.a. ved at medarbejderen giver beboeren en klud, og beder beboeren om selv at vaske sig i ansigtet samt at løfte armen i forbindelse med påklædning. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og roser beboerens deltagelse. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Beboeren observeres med et svært begrænset fysisk funktionsniveau.

Organisering af arbejdet

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder plejen ved at gøre alle remedier klar på badeværelset. Medarbejderen har desuden en affaldspose samt en pose til vasketøj inden for rækkevidde. Plejen gennemføres i en logisk rækkefølge, som sikrer, at der er minimum af spildtid. Tilsynet bemærker, at medarbejderen vasker beboeren forneden, mens beboeren er stående ved håndvasken, hvilket ikke er i overensstemmelse med god faglig standard. Beboeren nævner flere gange, at beboeren har tilbagevendende urinvejsinfektioner, og at medarbejderen skal vaske beboeren grundigt. Plejen gennemføres uden, at der forekommer unødige afbrydelser.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne indleder plejeforløbet med at klargøre alle remedier, der skal anvendes i plejen, herunder bl.a. vaskeklude, vand, sæbe, handsker, sprit og håndklæder, som stilles inden for rækkevidde. Skraldespand og hjælpemidler placeres hensigtsmæssigt. I slutningen af plejen hjælper beboeren færdig af den ene medarbejder, imens den anden medarbejder udfører praktiske opgaver, såsom oprydning, sengeredning og affalds- og vasketøjshåndtering.

Den ene medarbejders telefon ringer på et tidspunkt, dette ser dog ikke ud til at forstyrre hverken beboeren eller medarbejderne. Medarbejderen besvarer ikke telefonen, og fortæller, at telefonen automatisk stilles videre.

Faglig udførelse

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og varetager korrekt skift af handsker gennem forløbet. Der udføres desuden den nødvendige håndhygiejne mellem handske-

skift. Beboeren går med rollator til badeværelset, hvor beboeren sætter sig på en badebænk. På badeværelset guides beboeren til den øvre personlig pleje. Medarbejderen beder beboeren om at rejse sig og holde fast i håndvasken, så medarbejderen kan vaske beboeren for neden. Beboeren støttes herefter med påklædningen.

Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver. De praktiske opgaver, såsom oprydning, at tømme skraldespand og at ordne vasketøj sker, imens beboeren er i gang med at børste tænder. Medarbejderen udnytter dermed tiden hensigtsmæssigt, og opgaverne varetages af medarbejderen, da beboeren på grund af sin fysiske tilstand ikke er i stand til at deltage.

Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:

Medarbejderne indleder plejen med at iføre sig fagligt korrekte værnemidler i form af engangsforklæde og handsker. Sengen eleveres til korrekt arbejdshøjde, hvorefter medarbejderne udfører øvre og nedre hygiejne i overensstemmelse med faglige standarder. Medarbejderne observerer beboerens hud under plejen, og de arbejder forebyggende ved at sikre sig, at beboeren vaskes og tørres grundigt samt påfører creme på udsatte hudområder. Medarbejderne er opmærksomme på at tildække beboerens intime områder, så beboeren ikke fremstår blottet på noget tidspunkt. Mellem de forskellige plejeopgaver har medarbejderne fokus på at skifte handsker og at udføre håndhygiejne, jf. de kliniske retningslinjer på området. Vasketøj kommes direkte i en plastikpose.

Beboeren forflyttes med loftlift på en sikker og kontrolleret måde, og placeres korrekt i sin kørestol. Beboeren får ikke bukser på, men sidder i sin stol med lagen over. Medarbejderne fortæller efterfølgende, at beboeren har det meget varmt, og det er et ønske fra beboeren og dennes pårørende kun at have et lagen over benene.

Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i observationsstudierne er tilpasset individuelt til beboerne. Tilsynet vurderer, at der i begge observationsstudier gives plads til beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, samt at plejen leveres med en rehabiliterende tilgang med fokus på beboerens aktive deltagelse. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at plejen er tilrettelagt hensigtsmæssigt i det ene observationsstudie. Dog er det tilsynets vurdering, at medarbejderen i det andet observationsstudie i et enkelt tilfælde ikke organiserer plejesituationen hensigtsmæssigt, idet medarbejderen udfører nedre hygiejne på beboeren, imens beboeren er stående ved håndvasken. Det er tilsynets vurdering, at det ikke er en hensigtsmæssig arbejdsstilling i forhold til at sikre en tilstrækkelig faglig standard i plejen.

Dertil er det tilsynets vurdering, at de infektionshygiejniske retningslinjer overholdes i begge observationsstudier.

3.9 Organisatoriske rammer

Data:

Interview med ledelsen

Hareskovbo har to afdelinger, henholdsvis afdeling A og Afdeling C. Hver af de to afdelinger er inddelt i tre bo-grupper, så plejeboligerne udgør i alt seks bo-grupper. Der er tilknyttet en afdelingsleder til hver af de to afdelinger, og derudover er der en fælles vagtplanlægger til at varetage den samlede vagtplanlægning.

Sygeplejerskerne arbejder med udgangspunkt i en tværgående funktion, og hver sygeplejerske er tilknyttet til faste bo-grupper og medarbejdergruppe. Sygeplejerskerne deltager på bo-gruppemøderne hver 14. dag, og ledelsen har i den forbindelse sikret, at møderne er planlagt forskudt, så sygeplejerskerne derved har mulighed for at deltage på alle møderne. Der er altid en fast sygeplejerske om dagen, aftenen og i weekender, og derudover kan medarbejderne altid tilkalde Akutteamet ifm. tilsyn og varetagelse af sygeplejefaglige opgaver om natten.

Sygeplejerskerne varetager derudover særlige sundhedsfaglige ansvarsområder, såsom Nexus, utilsigtede hændelser, sår, palliation, fald og inkontinens.

Kompetenceudviklingen for medarbejderne sikres ved en løbende dialog med medarbejderne omkring deres ønsker og behov, hvor medarbejderne har mulighed for at tilkendegive deres ønsker for undervisning. Eksempelvis har alle medarbejderne for nyligt været igennem undervisningsforløb, omhandlende Tom Kitwoods personcentreret omsorg. Medarbejderne kan tilkendegive deres behov for kompetenceudvikling ifm. MUS-samtalerne, på bo-gruppemøderne samt i forlængelse af observationsstudier.

Ledelsen fortæller, at der udføres observationsstudier af en plejesituation samt måltidsobservation med fast interval. Observationsstudierne kan være udvalgt af ledelsen, men Hareskovbo benytter også studierne til, at medarbejderne selv kan henvende sig og anmode omkring konstruktiv feedback ifm. deres faglige udførelse af plejen. Ledelsen oplever stor tilfredshed og tryghed fra medarbejdergruppen omkring observationsstudierne, som afdelingslederne samtidig benytter til at følge beboernes sygdomsudvikling og til at oplære og vejlede medarbejderne i konkrete situationer.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at de løbende afholder faglige møder, og deltager i kurser på Hareskovbo. F.eks. italesættes fredagsmøderne som konstruktive og udbytterige. Alle medarbejdere får tilbud om MUS-samtale, hvor behovet for kompetenceudvikling bliver drøftet.

Medarbejderne fortæller, at de modtager god konstruktiv sparring fra både kolleger og ledere, eksempelvis i forhold til kommunikation og konflikthåndtering.

På nuværende tidspunkt er der et særligt fokus på demensviden og uddannelse inden for demensområdet. Samtlige medarbejdere har netop afsluttet et demenskursus, som medarbejderne udtrykker som en virkelig positiv oplevelse.

Medarbejderne fortæller, at der er en god kultur for videndeling, hvor det er naturligt, at man spørger hinanden til råds, hvis der opleves et behov for sparring eller sidemandsoplæring.

Tilsynets vurdering - 5

Det er tilsynets vurdering, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, herunder at der er et løbende fokus på kvalitetsudvikling i form af eksempelvis observationsstudier. Det vurderes, at ledelsen arbejder konstruktivt med organiseringen omkring de utilsigtede hændelser,

Det vurderes derudover, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente i deres arbejde, hvor de oplever tilstrækkelige muligheder for uddannelse og sparring. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for at være vidende omkring arbejdet med den personcentrede omsorg.

3.10 Tværfagligt samarbejde

Data:

Interview med ledelsen:

Ledelsen beskriver, hvordan der sikres tilfredsstillende rammer for det tværfaglige samarbejde. Eksempelvis har Hareskovbo tilknyttet flere faste terapeuter til hver af de to afdelinger, hvor medarbejderne altid kan kontakte terapeuterne og anmode om et terapeutfagligt tilsyn eller varetagelse af en faglig opgave.

Terapeuterne deltager derudover altid på ledermøderne og afdelingernes døgnmøder. Aktivitetsafdelingens tre medarbejdere og Hareskovbos terapeuter er i hverdagen knyttet tæt sammen, idet aktiviteter og træning ofte kobles, og at de udgør en samlet aktivitet for beboerne.

Der er tilknyttet faste plejehjemslæger, der varetager lægefaglige tilsyn på afdelingerne hver 14. dag. Derudover arbejdes der tæt sammen med geronto-psykiatrisk afdeling og deres psykiatere.

Det er ledelsens bevidste valg, at der ikke forløber regelmæssige triagemøder, men at der derimod afholdes regelmæssige møder i bo-grupperne med deltagelse af det tværfaglige personale.

Afdelingslederne tilkøber løbende særlige sundhedsfaglige ydelser, når der opstår behov for dette, eksempelvis dysfagiscreeninger ved eksterne ergoterapeuter og tandlægebistand.

Interview med medarbejdere

Medarbejderne beskriver et godt og tilfredsstillende tværfagligt samarbejde på Hareskovbo. Herunder nævnes eksempelvis samarbejdet med plejehjemslægerne og de praktiserende læger. Medarbejderne oplever tillige et smidigt samarbejde med både "Stoppestedet" og køkkenet på Hareskovbo, og det gensidige samarbejde beskrives som beboerfokuseret.

Medarbejderne fortæller, at samarbejdet med Hareskovbos sygeplejersker og fysioterapeuter er særdeles tilfredsstillende. Medarbejderne oplever, at der bliver reageret hurtigt, hvis der f.eks. opstår et behov vurdering af hjælpemidler.

En af sygeplejerskerne beskrives som tovholder for de utilsigtede hændelser på Hareskovbo. Der beskrives desuden også et godt samarbejde med Gladsaxe Kommunes sundhedsfaglige konsulenter, der bistår med hændelsesanalyser af alvorlig karakter.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt, og at der generelt er et ledelsesmæssigt fokus på at sikre gode rammer for det tværfaglige samarbejde gennem en fast mødestruktur, faglig sparring samt en systematisk metode omkring de forskellige faglige møder i bo-grupperne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ligeledes beskriver et velfungerende tværfagligt samarbejde med gode muligheder for faglig sparring samt en velfungerende systematik og struktur omkring afdelingernes faglige møder.

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet.
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde.
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer.

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for borgere og hvordan hjælpen efter deres opfattelse fungerer.

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

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

4.2 Metode

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

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

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

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

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

5. Vurderingsskema

I tilsynene i Gladsaxe Kommune anvender BDO følgende bedømmelsesskala:

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen • Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler • Tilsynet har ingen anbefalinger • Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten.
Score: 4	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne • Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 3	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats • Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne • En del elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes • Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne • Få elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <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>

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 150 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.