



Tilsynsrapport Aalborg Kommune

Senior og Omsorg
Plejehjemmet Uttrupgård

Uanmeldt socialfagligt tilsyn
Marts 2024

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 plejehjemmet.

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. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Senior Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger om plejehjemmet

Tabel med oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: Plejehjemmet Uttrupgård, Lerumbakken 1, 9400 Nørresundby

Leder: Mette Sørensen

Tilbudstype og juridisk grundlag: Kommunalt plejecenter

Målgruppebeskrivelse: Borgere visiteret til plejebolig

Antal boliger: 39 boliger

Dato for tilsynsbesøg: Den 11. marts 2024, kl. 08.15 - 13.30

Deltagere i interviews:

Assisterende leder, tre medarbejdere, tre borgere og to pårørende. Tilsynet havde desuden flere dialoger med borgere undervejs

Tilsynsførende:

Senior Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.1 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes med plejehjemmets assisterende leder, da leder afvikler ferie. Leder er tiltrådt i marts 2024, men har været tilknyttet plejehjemmet et par dage om ugen siden årsskiftet. Assisterende leder oplyser, at den ny ledelse allerede har indledt et konstruktivt og velfungerende samarbejde, og at leder er i fuld gang med at lære huset og borgerne at kende. Assisterende leder har det meste af 2023 varetaget ledelsen selv, grundet tidligere leders sygdom, hvor assisterende leder i den periode har prioriteret drift og synlighed blandt borgere og medarbejdere. Samtidig bemærker assisterende leder, at medarbejdernes dokumentationspraksis og arbejdsgange er et vedvarende ledelsesmæssigt fokus.

En anden opmærksomhed har været løbende understøttelse af borgernes hverdagsliv, hvor medarbejdere og elever tilbyder både faste og spontane aktiviteter til borgerne. Årstidsrelaterede arrangementer prioriteres, og de bringer, ifølge assisterende leder, stor glæde hos borgerne.

Af udfordringer nævner assisterende leder et komplekst borgerforløb, hvor der arbejdes med hensigtsmæssige løsninger, bl.a. afventes en godkendelse af ansøgt VISO-forløb. Derudover er plejehjemmet udfordret i form af tomme boliger, og deraf lavere belægningsprocent, og i en periode havde plejehjemmet ni tomme boliger, som pt. er på fem tomme boliger, efter flere indflytninger på det seneste.

Medarbejdersituationen er atter stabil, men den har været påvirket af flere tidligere langtidssygemeldinger, hvor to medarbejdere fortsat er på nedsat tid. I pågældende periode blev der brugt eksterne vikarer, hvilket, ifølge assisterende leder, nu benyttes meget sparsomt. Sygefraværet beskrives derfor som moderat, men i den høje ende. Plejehjemmet har ingen vakante stillinger. Assisterende leder oplyser, at der ikke er indgivet klager.

1.2 Opfølgning

Assisterende leder og en medarbejder redegør for opfølgning på sidste års anbefalinger, og de oplyser, at elevatoren i huset nu fungerer stabilt, ligesom der er iværksat flere aktivitetstilbud.

2. Socialfagligt tilsyn

2.1 Overordnet vurdering

BDO har på vegne af Aalborg Kommune foretaget et uanmeldt socialfagligt tilsyn på Plejehjemmet Uttrupgård. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Der er foretaget tre stikprøver.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejehjemmet Uttrupgård efterlever det politisk fastsatte serviceniveau og de dertil knyttede kvalitetsstandarder.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet er meget velfungerende, og at engagerede medarbejdere og ledelse medvirker til trivsel og tryghed for borgerne. Det er desuden tilsynets vurdering, at plejehjemmet har fokus på at understøtte fællesskabet, og at de har opmærksomhed på, at hverdagslivet på stedet tilrettelægges på borgernes præmisser. Dog er to anbefalinger givet i relation til et borgerudsagn og en observation på dagen.

Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj borgeroplevet og faglig kvalitet, og medarbejderne redegør kompetent for det rehabiliterende arbejde, som sker i samarbejde med borgerne. Pårørendeudsagn tegner et billede af et velfungerende samarbejde med ledelse og medarbejdere samt oplevelsen af inddragelse og imødekommenhed.

I relation til årets fokusområde "Den gode indflytning" er plejehjemmet kendetegnet ved ledelsens og medarbejdernes store opmærksomhed på at skabe tryghed for borgerne og deres pårørende via indflytningssamtale og med blik for, at en indflytning på plejehjem er livsforandrende for flere af borgerne.

Tilsynet har desuden afdækket enkelte mangler i dokumentationen og ift. temaet kompetencer, hvorfor anbefalinger er givet i relation hertil.

Tilsynet har givet anledning til fem anbefalinger, relaterede til temaerne; *Målgrupper, metoder og resultater, Hverdagsliv og Kompetencer*. Tilsynet vurderer, at manglerne kan udbedres ved en målrettet indsats fra ledelse og medarbejdere.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til plejehjemmets fremadrettede udvikling:

2.2.1 Bemærkninger

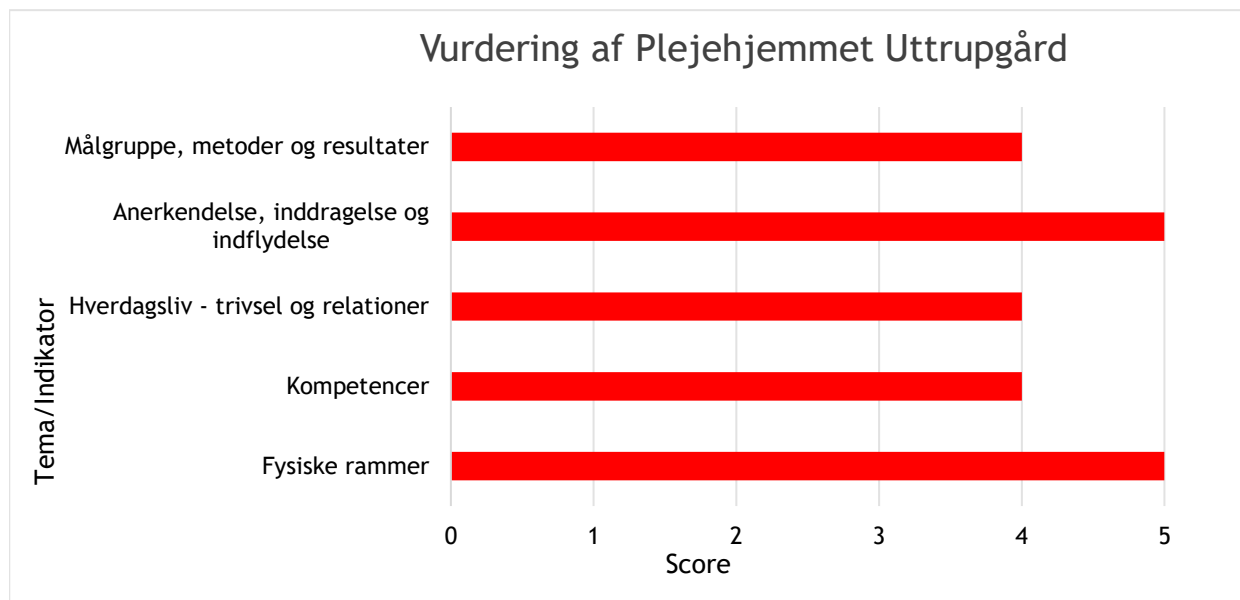
Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.2.2 Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer besøgsplaner med fyldestgørende beskrivelser af borgernes aktuelle pleje- og omsorgsbehov.
2. Tilsynet anbefaler medarbejderne at udfolde punktet motivation hos en konkret borger og at sikre oprettelse og opdatering af funktionsevnetilstande hos to konkrete borgere.
3. Tilsynet anbefaler medarbejderne at følge op hos en konkret borger ift. ønsket om at komme mere ud i den friske luft.
4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen, sammen med medarbejderne, følger op og drøfter medarbejdernes roller og opgaver ifm. med måltiderne mhp. at understøtte nærvær og stemning ved måltiderne.
5. Tilsynet anbefaler ledelsen en fremadrettet opmærksomhed på at tilbyde MUS-samtaler, jf. kommunens retningslinjer, og at have vedvarende bevågenhed på opgavekoordinering og ressourcefordeling, når ufaglærte medarbejdere arbejder alene på en etage.

2.3 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).



2.4 Vurdering i forhold til temaer

2.4.1 Målgruppe, metoder og resultater

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne er meget tilfredse med plejen, de modtager, og måden hjælpen udføres på. En borger oplyser, at borgeren har genvundet flere funktioner siden indflytningen på plejehjemmet, hvilket borgeren tilskriver rette pleje, genoptræning og ernæring.

Plejehjemmet arbejder med faglige tilgange og metoder, der skaber kontinuitet, og som sikrer borgerne den relevante pleje og omsorg, fx via kontaktteam, orientering i dokumentationen og løbende faglig sparring. Medarbejderne samles hver morgen til koordinerende møde og gennemgang af triage-tavlen, ligesom medarbejderressourcer og opgaver fordeles med afsæt i helhedspleje, relation og kompleksitet. Generelt redegør medarbejderne for et stort borgerkendskab på de forskellige etager. Ved ændringer i borgernes tilstande inddrages en social- og sundhedsassistent eller medarbejdere med særligt borgerkendskab ift. en faglig vurdering og evt. måling af værdier. De to faste hjemmesygeplejersker, der er tilknyttede plejehjemmet, benyttes flittigt til faglige drøftelser, og de er altid deltagende ved det ugentlige triage-møde.

Plejehjemmet sikrer desuden en helhedsorienteret indsats i forhold til borgerne via inddragelse af relevante samarbejdspartnere, såsom terapeuter, forflytningsteam, omsorgstandplejen eller hospitalsafdelinger. Derudover fremhæves besøgene hver 14. dag af plejehjemlægen, som indeholder en fast struktur.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med rehabilitering i det daglige samarbejde med borgerne, så deres fysiske og mentale trivsel understøttes, fx i plejen og ved forflytninger.

Medarbejderne arbejder med pædagogiske tilgange, som forebygger magtanvendelse og indgrib i selvbestemmelsesretten, og plejehjemmet efterlever regler og instrukser, hvis magtanvendelse er nødvendigt. I den forbindelse oplyser assisterende leder og medarbejdere, at der aktuelt ikke er indhentet forhåndsgodkendelser hos nogle borgere. Medarbejderne ved, hvor reglerne om magtanvendelse forefindes.

Plejehjemmet arbejder målrettet med dokumentationen, så kvaliteten i den daglige praksis understøttes, og medarbejderne kan redegøre for en klar rolle- og ansvarsfordeling ifm. opdatering af borgerjournalerne. Dokumentationen er gennemgået med to social- og sundhedsassistenter, hvoraf den ene medarbejder er superbruger i Cura.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Borgernes behov for pleje og omsorg er i besøgsplaner beskrevet handlevejledende og med udgangspunkt i borgernes ressourcer og helhedssituation. Dog savnes beskrivelsen af hjælpen ved bad hos en borger, ligesom indsats vedrørende hudplejen med fordel kunne udfoldes, grundet en borgers kognitive svækkelse. Hos en anden borger savnes der opdatering af hjælpen til toiletbesøg ift. aktuelle indsats med udfyldelse af afføringsskema. Generelle oplysninger foreligger velbeskrevne og ajourførte, fraset et enkelt punkt, hos en borger. Funktionsevnetilstande ses oprettede og vurderede, svarende til borgernes aktuelle funktionsniveau, fraset i alt tre enkeltstående tilstande hos to borgere, hvoraf to omhandler den praktiske hjælp, som leveres af kommunens rengøringsteam. I alle tre tilfælde bemærkes der fyldestgørende observationsnotater, som der er fulgt rettidigt op på med relevante indsatser.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og professionelt sprog.

2.4.2 Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne oplever indflydelse på deres hverdag, og at de bliver hørt, respekterede og anerkendt. Det gælder både i forhold til deres pleje, døgnrytme og deltagelse i tilbudte aktiviteter. En borger erindrer, at der er drøftet og tilbudt samtale om ønsker i forbindelse med den sidste tid. De to andre borgere kan ikke huske, om de er tilbudt samtale, men de er trykke ved at tale om ønskerne, når tiden nærmer sig.

De to pårørende til hvert deres familiemedlem oplever begge et velfungerende samarbejde med ledelse og medarbejdere, og de føler sig velinformerede. De ene pårørende besøger dagligt sin kære på plejehjemmet, og beskriver lydhøre og venlige medarbejdere, bl.a. sætter pårørende pris på, at medarbejdere ved vagtskiftet kommer ind og hilser på, så både borgeren og pårørende ved, hvilke medarbejdere der er på job.

Ledelse og medarbejdere kan redegøre for, hvordan borgerne sikres medindflydelse i hverdagen, fx ved tøjvalg og ønske om makeup. I relation til samtale om borgernes evt. ønsker til den sidste tid påbegynder medarbejderne samtalen ved indflytnings samtalen, hvor pjecen om emnet fra Aalborg Kommune udleveres. Feltet "livets afslutning" oprettes, og medarbejderne dokumenterer, at indledende samtale er påbegyndt.

Plejehjemmet lægger stor vægt på et trygt og velfungerende samarbejde med borgernes pårørende ved at være opsøgende og imødekommende samt at opfordre til kontakt, hvis der er uafklarede spørgsmål.

Medarbejderne redegør desuden engagerede for, hvordan de vægter en omgangstone til borgerne, som er kendetegnet ved respekt for borgernes valg, vaner og personlige livsstil, ligesom den sproglige jargon kan variere, alt efter relation og borgerens ønske.

Tilsynet observerer en anerkendende og respektfuld omgangstone mellem borgere og medarbejdere i forskellige situationer.

2.4.3 Hverdagsliv - trivsel og relationer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Borgerne giver udtryk for tilfredshed med en hverdag, der tager afsæt i egne ønsker og vaner. Borgerne deltager med variation i de udbudte aktiviteter, alt efter ønske og interesse. En borger nyder fx egen tid i boligen og at se sportsbegivenheder på TV, og borgeren går dagligt tur med en bofælle. En anden borger fortæller om sin deltagelse i bankospil og herreklubben. Tredje borger efterspørger dog at komme ud i den friske luft, og borgeren erkender i den forbindelse, at borgeren ikke har været udenfor i flere måneder, og nok har brug for, at medarbejderne understøtter borgeren med et kærligt skub i den retning. Borgerudsagn er drøftet med assisterende leder, som vil følge op. Borgerne oplever alle et stort fællesskab på plejehjemmet, og de ser frem til sommerhalvåret, hvor flere mødes på terrasserne udenfor.

Pårørende oplever et aktivt hverdagsmiljø, hvor deres kære både tilbydes individuelle såvel som fælles aktiviteter med afsæt i borgernes dagsform og energiniveau. En pårørende værdsætter den fremsendte oversigt over plejehjemmets aktiviteter, så der er mulighed for at følge med i hverdagslivet.

Plejehjemmet understøtter borgernes mulighed for at opleve sig inkluderet i fællesskaber ved at afkode deres daglige formåen og at have indsigt i interesser, fx fra livshistorien. En aktivitetsmedarbejder arrangerer fælles faste aktiviteter tre gange om ugen, fx stoleyngymnastik, og medarbejderne tilbyder spontane aktiviteter, såsom spil og nærvær. Derudover tilstræber medarbejderne at understøtte fællesskabet på etagerne og fællesskaber på tværs af bofæller, som øger livskvaliteten hos borgerne. Årstidsrelaterede arrangementer prioriteres, og de bringer, ifølge assisterende leder, stor glæde hos borgerne. Medarbejderne har derudover fokus på borgere, der vil profitere af træning efter SEL § 86, og de kender til muligheden for, at borgerne kan modtage træning af terapeuter eller samarbejdspartnere udefra.

Borgerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de indtager måltiderne i egen bolig eller i fællesskabet efter ønske. En borger fremhæver positivt sidste uges menu med høns på ananasring og rejeanretning.

Medarbejderne har fokus på at skabe gode rammer om måltiderne i form af at sikre borgerne rette ernæring og individuelle ønsker til fx pålæg. Medarbejderne sidder så vidt muligt med ved måltiderne for at sikre en god stemning, og de understøtter borgere med behov herfor samt observerer borgernes ernæringsmæssige afvigelser. Dog erkender medarbejderne, at de ikke altid har mulighed for at sidde med ved måltiderne, grundet andre opgaver, og særligt i weekenderne pga. lavere bemanning.

Tilsynet bemærker en træningsseance mellem en borger og medarbejder, hvor medarbejderen undervejs motiverer og anerkender borgeren i situationen. Tilsynet observerer, at borgerne på en etage sidder alene ved bordet omkring middagsmåltidet, mens en medarbejder sidder ved et andet bord og dokumenterer. En anden medarbejder er i køkkenet, og en tredje medarbejder er på vej ud af køkkenet, da tilsynsførende går i dialog om medarbejdernes refleksioner om, at der ikke sidder medarbejdere ved bordet med borgerne. Observationen er drøftet med assisterende leder, som vil følge op.

2.4.4 Kompetencer

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i høj grad lever op til indikatorerne.

Assisterende leder vurderer, at de relevante faglige kompetencer er til stede i forhold til målgruppen. Medarbejdergruppen tæller social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en fordeling på 50/50. Derudover er der ansat timelønnede afløsere, og der er

sygeplejestuderende og en ufaglært medarbejder med erfaring inden for området. Assisterende leder oplyser om assistentdækning døgnet rundt, og oplyser, at ufaglærte medarbejdere kan have ansvaret for en etage i aftentimerne eller i weekender, dog er der faglærte medarbejdere i huset, der kan trækkes på ved behov

Ledelsen har organiseret det faglige kvalitetsarbejde via faglige metoder, såsom triagemøder og teamsmøder med borgerrelaterede drøftelser samt faglig sparring. Derudover sikres udvikling af medarbejdernes kompetencer ved løbende undervisning af plejehjemssygeplejersken og superbruger i Cura i dokumentation. Plejehjemslægen har nyligt undervist i emnet diabetes, og der er planlagt med undervisning i hjertesufficiens til efteråret. Assisterende leder oplyser endvidere, at plejehjemmet efter påske skal i gang med at implementere borgerkonferencer. Medarbejderne tilbydes desuden supervision i komplekse borgerforløb, og assisterende leder beskriver en mærkbar og god effekt af supervisionen blandt medarbejderne. Nye medarbejdere introduceres via et fastlagt program og følgedage, indtil gensidig tillid og tryghed til opgaverne er opnået. Ledelsen arbejder dagligt med den generelle medarbejdertrivsel, som assisterende leder generelt vurderer som god.

Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring og løbende kompetenceudvikling, både i huset og via samarbejdet med tværfaglige samarbejdspartnere. I den forbindelse fremhæver medarbejderne samarbejdet med de to faste hjemmesygeplejersker, idet deres indgående kompetenceskab til medarbejdernes kompetencer understøtter læring ift. nye opgaver. Plejehjemssygeplejersken benyttes desuden til opkvalificering i dokumentation, ligesom undervisning fra huslægen har været givtig. Medarbejderne er ikke tilbudt kurser, og de tilskriver dette forskellige årsager, bl.a. begrænset anciennitet på stedet og det tidligere høje sygefravær, hvor fast medarbejdertilstedeværelse var nødvendigt. Dog oplyser medarbejderne om et aktuelt e-learningforløb vedrørende undervisning i magtanvendelsesreglerne, som en medarbejder, ud af de tre interviewede, har gennemført. Ved tvivl om faglige instrukser eller viden er medarbejderne opsøgende i Aalborg Kommunes arbejdsgange og VAR-portal. Adspurgt ift. tilbud om MUS-samtale tilkendegiver en medarbejder at være tilbudt en enkelt MUS-samtale de seneste fem år. Udsagn er drøftet med assisterende leder, der oplyser, at den nytiltrådte leder vil planlægge trivsel- og MUS-samtaler i år.

Medarbejdertrivslen er, ifølge medarbejderne, god, og der redegøres for et godt indbyrdes samarbejde på tværs af etagerne. Medarbejderne har ligeledes en opmærksomhed på at introducere nye kollegaer grundigt i opgaverne og i tilgange til borgerne. Derudover oplyser medarbejderne om fokus på koordinering af opgaver, når eksterne vikarer eller ufaglærte medarbejdere er alene på en etage, hvilket, ifølge medarbejderne, primært er i weekenden.

2.4.5 Fysiske rammer

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet i meget høj grad lever op til indikatorerne

Borgerne finder deres boliger og plejehjemmets fysiske rammer velindrettede og hyggelige. En borger fremhæver særligt sin gode udsigt over byen. De pårørende tilkendegiver ligeledes tilfredshed med deres kære boliger, og de oplever en god atmosfære ved deres besøg. En pårørende nævner fx, at familiemedlemmet ofte hygger sig på fællesarealerne sammen med bofæller, mens anden pårørende bemærker de lyse rammer, og at plejehjemmet ikke virker så institutionsagtigt.

Assisterende leder oplever, at de fysiske rammer er velfungerende for både borgere, pårørende og medarbejdere, og hun reflekterer ikke nærmere over husets opdeling på fire etager. Ledelsens fokus er, at der på plejehjemmet er en hjemlig atmosfære, og at besøgende mødes venligt af medarbejderne.

Medarbejderne kan endvidere redegøre for, at plejehjemmets fysiske rammer understøtter borgernes trivsel, og at de imødekommer borgernes behov, fx borgere med demens, da de enkelte etager er mindre og overskuelige. Medarbejderne er opmærksomme på at skabe en god stemning, miljø og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettede med fælles spise faciliteter, og de favner flere nicher med plads til ophold på etagernes gangarealer.

Tilsynet observerer på rundgang en god stemning. Derudover bemærker tilsynet en tilfredsstillende hygiejnisk standard på fællesarealer og i de besøgte boliger, hvilket også gør sig gældende i forhold til borgernes hjælpemidler.

2.4.6 Årets fokusområde: Den gode indflytning

Ingen score

Borgerne har oplevet en god og tryk modtagelse i forbindelse med deres indflytning på plejehjemmet. En forholdsvis nyindflyttet borger fortæller, at borgeren fra første dag har følt sig godt tilpas, og kun er mødt med varme og imødekommenhed. En anden borger tilkendegiver dog, at indflytningen var forårsaget af en forværret situation af borgerens fysiske funktioner, og derfor en svær og livsforandrende tid, men via vedvarende støtte og omsorg fra medarbejderne er borgeren i dag meget glad for at bo på plejehjemmet. Borgerne oplyser, at der blev afholdt indflytningssamtale kort tid efter indflytningen, hvor der blev spurgt ind til deres ønsker og behov, og formidlet praktiske foranstaltninger.

En pårørende til en nylig indflyttet borger oplyser om en gnidningsfri og positiv indflytning, og pårørende deltog i indflytningssamtalen, og har fra første dag følt sig velinformet. Pårørende udtrykker også tryk ved, at plejehjemmets huslæge også tidligere har været familiemedlemmets praktiserende læge, hvor kendskab til familiemedlemmets problemstillinger er stor.

En anden pårørende deltog ikke i indflytningssamtalen, da familiemedlemmet selv ville varetage samtalen med medarbejderne. Det er samtidig pårørendes oplevelse, at medarbejderne har understøttet familiemedlemmet så vidt muligt i indflytningsfasen, og at det er medvirkende til, at borgeren er veltilpas og glad for at bo på plejehjemmet. Pårørende følte sig ligeledes vel modtaget af ledelse og medarbejdere på stedet, og pårørende føler sig generelt meget velinformet med borgerens samtykke.

Assisterende leder oplyser om flere indflytninger den seneste tid, bl.a. modtages borgere fra Plejehjemmet Elmely, som nedlukkes i 2024, og de redegør for, at den nytiltrådte leder har udarbejdet opdateret materiale, som skal anvendes ifm. med indflytningssamtalen, der afvikles inden for fire uger efter borgerens indflytning. En ny praksis er desuden, at to navngivne medarbejdere får ansvaret for fyldestgørende udfyldelse og dokumentation i borgerjournalerne. Borgerne modtager desuden en buket blomster den første dag, de flytter ind, så de føler sig velkomne. Assisterende leder oplyser derudover, at borgeren og pårørende spørges ind til ønsket om en opfølgende samtale tre måneder efter indflytning, hvilket mange borgere og pårørende takker ja til.

Medarbejderne reflekterer kompetent over, hvordan de sikre den gode indflytning for borgerne og deres pårørende, bl.a. ved at være nysgerrige og omsorgsfulde. Medarbejderne har derudover fokus på at skabe tryk og at være imødekommende i mødet og ved spørgsmål. Ifølge medarbejderne er det forskelligt, om borgernes møbler er ankommet på indflytningsdagen, men medarbejderne oplever, at en indrettet bolig i flere tilfælde understøtter roen for borgerne ved ankomst.

3. Vurderingsskema

I tilsynene i Aalborg 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.