



# Tilsynsrapport Frederiksberg Kommune

Plejhjemmet Prinsesse Benedikte

Uanmeldt tilsyn 2024

# Indhold

Indhold.....	2
Forord.....	3
1. Oplysninger.....	4
1.1 Generelle oplysninger om tilsyn .....	4
2. Vurdering .....	5
2.1 Tilsynets vurderinger .....	5
2.2 Tilsynets anbefalinger .....	6
3. Datagrundlag.....	7
3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder .....	7
3.2 Dokumentation .....	7
3.3 Personlig pleje.....	9
3.4 Praktisk støtte og hjælp .....	10
3.5 Mad og måltider .....	10
3.6 Kommunikation og adfærd.....	12
3.7 Aktiviteter og træning.....	13
3.8 Interview med pårørende .....	13
3.9 Kompetencer og udvikling .....	14
3.10 Tværfagligt samarbejde.....	15
4. Tilsynets formål og metode.....	17
4.1 Formål .....	17
4.2 Metode.....	17
4.3 Vurderingsskema .....	18
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	19
Om BDO.....	20

# Forord

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

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

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den 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 Hoberg Sloth

*Partner*

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

**Partneransvarlig**



Mette Norré Sørensen

*Director*

Mobil: 41 89 04 75

Mail: meo@bdo.dk

**Projektansvarlig**

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



# 1. Oplysninger

## 1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

### Oplysninger om plejehjemmet og tilsynet

Navn og adresse: OK-Fonden, Prinsesse Benedikte, Sankt Nikolaj Vej 4, 1953 Frederiksberg

Leder: Anne Piculell

Antal boliger: 56 boliger, heraf 2 afklarings- / udredningspladser

Dato for tilsynsbesøg: Den 13. maj 2024

Tilsynets deltagerkreds:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets ledelse
- Interview af fire borgere
- Gennemgang af dokumentation
- Interview af fire pårørende
- Gruppeinterview med fire medarbejdere (tre social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Borgere, der indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet.

Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.

Tilsynsførende:

Christina Ryel, Manager og Sygeplejerske

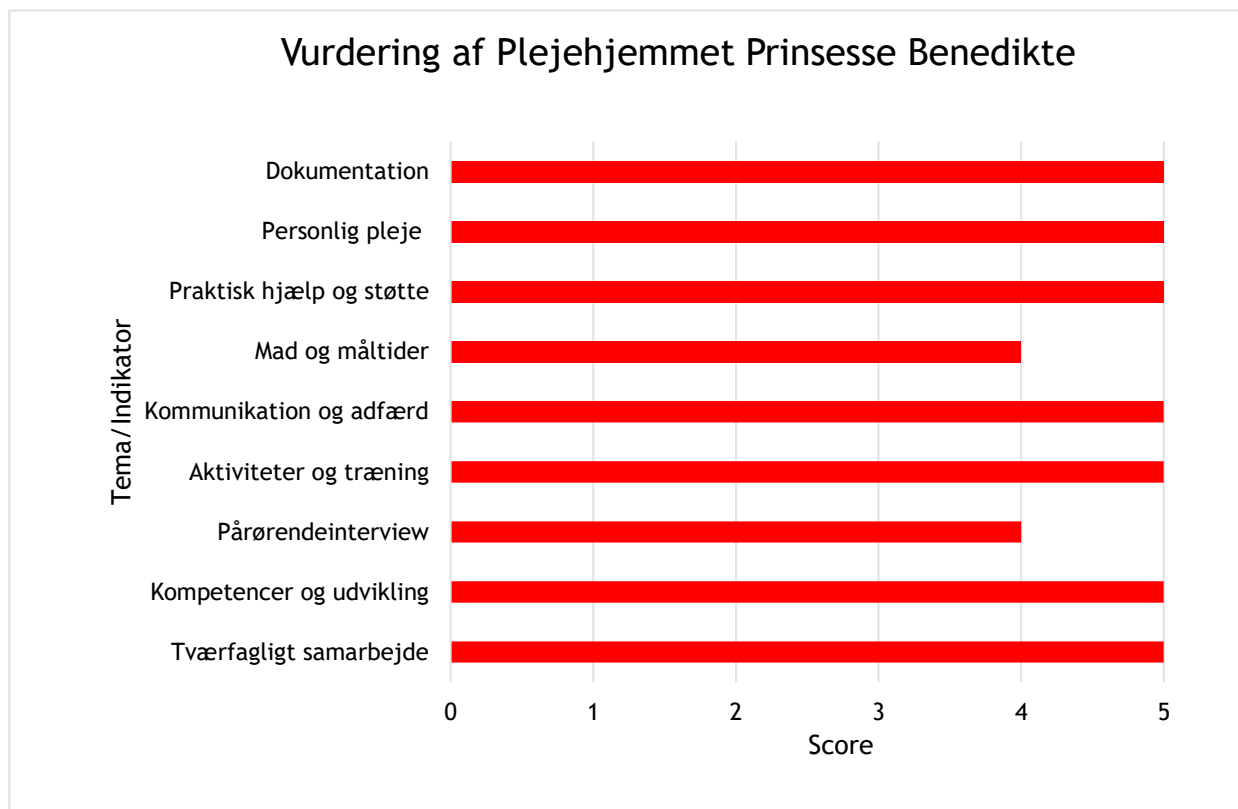
Louise Chandais, Manager og Sygeplejerske

Kristina Ovesen, Manager og Sygeplejerske

## 2. Vurdering

### 2.1 Tilsynets vurderinger

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



#### Dokumentation

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplaner, funktionsevnetilstande, generelle oplysninger, handlingsanvisninger og observationsnotater i alle fire journaler er udfyldt og beskrevet på et meget højt niveau. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på faglig og reflekteret vis kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med oprettelse, anvendelse og ajourføring af dokumentationen.

#### Personlig pleje

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed. Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

#### Praktisk hjælp og støtte

Tilsynet vurderer, at den praktiske hjælp leveres efter en god faglig standard. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes den daglige oprydning og rengøring udføres på et særdeles tilfredsstillende niveau.



### Mad og måltider

På baggrund af observationerne fra frokostmåltidet er det tilsynet vurdering, at måltiderne generelt afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Dog vurderes det, at der i den ene afdeling observeres udviklingsområder i forhold til beboernes medbestemmelse samt medarbejdernes formåen til at facilitere samtale. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og måltidernes afvikling. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

### Kommunikation og adfærd

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejehjemmet. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboerens individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd med både beboere og pårørende

### Aktiviteter og træning

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et bredt og varieret aktivitetsudbud, som indeholder et rehabiliterende og demensvenligt indhold, og som tilgodeser individuelle hensyn til beboerne samt bidrager positivt til beboernes hverdagsliv. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning, som naturligt inddrager beboerne.

### Pårørendeinterview

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker en oplevelse af tryghed og nærvær i samarbejde med medarbejdere på plejehjemmet. De pårørende føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres nære, og de oplever at kunne få svar på spørgsmål, når de har behov herfor. Dog vurderer tilsynet, at en pårørende udtrykker, at den personlige pleje ikke altid er tilfredsstillende, da deres nære ofte er usigneret, når familien afhenter beboeren til køreture.

### Kompetencer og udvikling

Tilsynet vurderer, at ledelsen har fokus på medarbejdernes kompetencer og udvikling, herunder løbende understøttelse af demensfaglig viden. Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelsen af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for indrapportering af utilsigtede hændelser.

### Tværfagligt samarbejde

Det er tilsynet vurdering, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på plejehjemmet.

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 der ledelsesmæssigt fortsat er fokus på, at måltiderne afholdes efter principperne for 'det gode måltid', herunder at beboerne sikres medinddragelse i det omfang, de formår.
2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen går i dialog med de konkrete pårørende med henblik på at få dialog om de pårørendes oplevelse af leveringen af deres næres personlige hygiejne, herunder at få forventningsafstemt det kommende samarbejde.

## 3. Datagrundlag

### 3.1 Opfølgning fra sidste tilsyn og udviklingsområder

#### Ledelsen:

Plejhjemmet Prinsesse Benedikte fik ved tilsynet i 2023 anbefalinger i forhold til medarbejdernes teoretiske viden om demensfaglige indsatser samt viden om de grundlæggende hygiejniske retningslinjer.

I forhold til medarbejdernes demensfaglige viden redegør leder for, at der siden sidste tilsyn fortsat har været fokus på området. Plejhjemmet har ansat en sygeplejerske med specialviden om demens, pårørendesamarbejde og palliation. Sygeplejersken har iværksat undervisning af medarbejderne både i forhold til den teoretiske viden om demenssygdom og i forhold til anvendelse af Tom Kitwoods begreber. Sygeplejersken har ligeledes faglig sparring med medarbejderne i forhold til deres demensfaglige problemstillinger omkring beboerne.

I forhold til medarbejdernes viden og forståelse for de hygiejniske principper fortæller lederen, at der er arbejdet på flere fronter siden sidste tilsyn. Plejhjemmet har nu indført engangsforklæder ved udførelse af personlig pleje, og de har indskærpet opmærksomheden på medarbejdernes brug af neglelak, smykker og ure. Leder beskriver, at tilsynet var en god anledning til at få dialog med medarbejderne i forhold til at omsætte de hygiejniske retningslinjer til deres praksis. Der er ligeledes ansat en sygeplejerske i løntilskudsjob, der underviser alle medarbejdere i hygiejne, og som specifikt har fokus på korrekt brug af handsker.

Leder fortæller, at plejhjemmet, som udviklingsområde, har fokus på det gode pårørendesamarbejde, da pårørende til beboere med demenssygdom ofte er særligt sårbare, og har brug for støtte. Sygeplejersken med specialviden om pårørendesamarbejde arbejder med at indgå i dialog med de pårørende allerede inden indflytning. Samtalerne skal medvirke til en god overgang for både beboere og pårørende og give de pårørende en mulighed for at få forventningsafstemt og få et godt indtryk af hverdagen på plejhjemmet. Leder beskriver, at flere pårørende har responderet godt på samtalerne, og at sygeplejersken, med flere pårørende, har en fast aftale om samtaler og kontakt.

Leder beskriver, at plejhjemmet yderligere har fokus på dokumentationsarbejdet, der for mange medarbejdere er udfordrende. Plejhjemmet har ansat en dokumentationsansvarlig sosu-assistent, der har sidemandsoplært alle medarbejdere, og som løbende sikrer dokumentationsarbejdet ved at udarbejde dokumentations- og medicinaudits. I forbindelse med auditeringerne tager den dokumentationsansvarlige sosu-assistent fat i medarbejderne, og underviser eller sparrer omkring dokumentationsarbejdet.

### 3.2 Dokumentation

#### OBSERVATION

Der foretages observationer i fire beboeres omsorgsjournaler.

#### Døgnrytmeplanen

Alle fire journaler indeholder ajourførte besøgsplaner for både dag, aften og nattevagt med systematisk opbygning og ensartede overskrifter, der skaber overskuelighed. Besøgsplanerne ses handleansvarende for de indsatser, beboerne modtager. Fx ses flere eksempler på, hvorledes beboerne skal støttes via guidning til personlig pleje. I en besøgsplan ses blandt andet beskrevet en pædagogisk tilgang til beboeren, i forhold til at understøtte beboerens ønske om selvstændighed. Der ses beskrevet, at medarbejderen ikke skal forcere plejen, så beboeren føler sig presset eller korrigeret, men i stedet motivere ved samtale om morgenkaffe. Alle besøgsplaner indeholder beskrivelser af særlige hensyn og opmærksomhedspunkter. Fx ses beskrivelse af en beboer, der ønsker at gå i byen, og som skal huskes på at medbringe sin telefon. En anden journal ses beskrivelser af, at beboeren er udpræget ordensmenneske.

ske, og nyder at deltage i fx oprydning eller opvask i fællesstuen. Alle fire besøgsplaner har beskrivelser af den rehabiliterende tilgang, fx guidning i forhold til barbering, tandbørstning eller påklædning af rent tøj. De fire besøgsplaner indeholder tillige beskrivelser af sundhedsfremme og forebyggende indsatser, idet der fx i en besøgsplan er beskrivelser af pleje af beboerens tørre hud ved f.eks. foliering og påsmøring af fed creme. I en anden besøgsplan ses beskrivelser af forebyggelse af faldskader, ved ikklædning af hoftebeskyttere og påmindelse om at tænde for rumsensor.

### **Funktionsevnetilstande**

I alle journaler fremgår relevante funktionsevnetilstande med beskrivelser af beboernes udfordringer på det pågældende funktionsområde. Alle fire journaler har ligeledes beskrivelser af beboerens funktionsevnetilstand i relation til deres hukommelsesproblematikker.

### **Generelle oplysninger**

I de fire journaler fremgår generelle oplysninger fyldestgørende med relevante beskrivelser med værdi for beboerforløbet, fx er mestring, motivation, ressourcer, roller, vaner og livshistorie beskrevet. I en journal ses fx beskrivelse af mestring, da beboeren har svært ved at mestre sin sygdom, og ikke ønsker at modtage støtte til personlig pleje. I en anden journal ses vaner beskrevet i relation til, at beboeren i sin tidligere beskæftigelse har været vant til at stå meget tidligt op.

### **Handlingsanvisninger for opgaveoverdraget sygeplejeydelser**

Alle fire beboere modtager opgaveoverdragede sygeplejeydelser, hvortil der ses oprettede og beskrevne handlingsanvisninger med link til den kliniske procedure i VAR. Der ses således handlingsanvisninger på medicinadministration og vejning.

### **Observationsnotater:**

De oprettede observationsnotater ses med relevante beskrivelser af ændringer i beboernes tilstande og med efterfølgende opfølgning. Fx bemærkes flere observationsnotater med beskrivelser af beboeres udadreagerende adfærd, og medarbejdernes beroligende eller skærmende tiltag. Efterfølgende ses observationsnotater med beskrivelse af virkningen af tiltagene i forhold til beskrivelse af trivsel hos beboerne. Flere observationsnotater er oprettede med henblik på beskrivelser af ernæringstiltag eller manglende indtag af mad hos beboerne. Disse observationsnotater ses i relation til beboerens handlingsanvisninger, hvor der er beskrevet ernæringstiltag og handlingsforslag for at forhindre vægttab.

### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at de arbejder med dokumentationen ved dagligt at orientere sig i beboernes journaler. Medarbejderne fortæller, at besøgsplanerne opstartes, når der er et godt kendskab til beboernes ønsker og vaner. Besøgsplaner skal være detaljerede og indeholde beskrivelser, der gør det muligt for alle at varetage plejen hos beboerne. Medarbejderne beskriver, at det er kontaktpersonen, der har ansvaret for at ajourføre besøgsplanerne, men at alle medarbejdere bidrager med revision af beskrivelserne i besøgsplanerne. Dertil er det sosu-assistenterne, der løbende har fokus på at sikre, at beboernes funktionsevnetilstande er opdaterede, og stemmer overens med beboernes aktuelle funktionsniveau. Medarbejderne beskriver, at sosu-assistenterne ligeledes opretter handlingsanvisninger i samarbejde med sygeplejerskerne, men at sosu-hjælperne sikrer, at handlingsanvisningerne er forståelige og brugbare i praksis.

Observeres ændringer i beboernes tilstande, kontaktes en medarbejder med højere kompetenceniveau, og der dokumenteres i et observationsnotat. Medarbejderne fortæller, at de har mulighed for at spørge kollegaer eller den dokumentationsansvarlige til råds, hvis der er tvivl om dokumentationen.

### **Tilsynets vurdering: 5**

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

Det er tilsynets vurdering, at besøgsplaner, funktionsevnetilstande, generelle oplysninger, handlingsanvisninger og observationsnotater i alle fire journaler er udfyldt og beskrevet på et meget højt niveau.



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

### 3.3 Personlig pleje

#### OBSERVATION

Tilsynet har besøgt fire beboere, der alle fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til deres behov og ønsker. Alle beboerne har nedsatte kognitive funktioner, og de ses iklædt rent tøj, tilpasset årstiden og individuelt til beboerens stil og personlighed. Fx ses en beboer, der besøges tidligt, velklædt i silkeslåbrok og nybarberet, mens en anden beboer ses med rene jeans og nye gummisko med snørebånd. På fællesarealerne ses ligeledes beboere med pænt tøj, neglelak eller håret sat i flot frisure.

#### BEBOERINTERVIEW

To af beboerne kan besvare spørgsmålene til temaet, mens to beboere ikke kan svare relevant.

Beboerne oplever, at hjælpen til pleje passer til deres behov, at hjælpen er af god kvalitet, og at hjælpen leveres som aftalt. Beboerne fortæller, at der kommer hjælp ved anvendelse af nødkaldet, hvilket opleves som en stor tryghed for beboerne. Beboerne italesætter på forskellig vis, at de oplever selvbestemmelse, og at deres vaner og ønsker for pleje imødekommes. En beboer fortæller fx; *'Jeg har fuldstændig selvbestemmelse, jeg kommer og går som det passer mig. Jeg går på vinstue, og går en tur nede ved hospitalet'*. Beboerne tilkendegiver, at de kender de medarbejdere, der kommer og hjælper dem, fx ses en beboer med sparsomt sprog, der smiler og virker meget glad, da en medarbejder kommer for at snøre beboerens sko.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne beskriver, at de sikrer, at beboerne modtager den pleje og støtte, som de har behov for, ved at have et godt kendskab til beboernes livshistorie. Medarbejderne fortæller, at de læser besøgsplanen og døgnets dokumentation, inden beboeren plejes. Flere af medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på ikke at overskride beboernes grænser ved fx at udføre pleje, der ikke stemmer overens med beboerens ønsker og vaner. Da mange af beboerne ikke selv kan forklare, hvorledes de bedst støttes, og hvilke tiltag der skaber tryghed, indhentes oplysninger fra de pårørende, og der beskrives særlige behov i besøgsplanen. En medarbejder fortæller, at en beboer fx er vant til at være vågen hele natten, og at beboeren først vågner ved middagstid, medarbejder fortæller ligeledes om en anden beboer, der ønsker bad i aftenvagten. Medarbejderne beskriver, at de tager hensyn til beboernes oplevelse af kendte medarbejdere, og at de sikrer kontinuitet ved at være fast tilknyttet en etage på plejehjemmet og arbejde med kontaktpersonsystem. Medarbejderne kommer med eksempler på tryghedsskabende tiltag, som fx at en beboer trives ved fysisk berøring og kram, mens en anden beboer ikke ønsker fysisk berøring, men ønsker nærvær af andre beboere eller medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at trygheden ligeledes sikres ved rumsensorer, der alarmerer, når beboerne forlader sengen om natten.

Medarbejderne redegør for, at de anvender redskaber fra teorien om personcentreret omsorg, og at de har fokus på fx at skabe meningsfuld beskæftigelse ved at inddrage beboerne i borddækning eller andre praktiske opgaver i hverdagen, ligesom beboernes trivsel inddrages som parametre i triageringen af beboernes tilstand.

Medarbejderne anvender den rehabiliterende tilgang i alle dele af beboernes pleje, og de inddrager beboernes ressourcer til fx guidning af personlig pleje eller ved at gå ture i haven, som en del af hverdagsrehabiliteringen. Medarbejderne fortæller, at de har særligt fokus på ændringer i beboernes tilstand, da demenssymptomerne ofte hurtigt kan opstå, og at de kontakter en sygeplejerske eller plejehjemsrådgiver ved behov for igangsættelse af behandling.

#### Tilsynets vurdering: 5

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

Det er tilsynets vurdering, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, svarende til egne ønsker og præferencer.

Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med den hjælp, de modtager til personlig støtte og pleje, samt at beboerne oplever kontinuitet og tryghed.

Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvordan beboerne sikres den nødvendige hjælp. Medarbejderne udviser ligeledes faglig forståelse for anvendelse af faglige tilgange, såsom personcentreret omsorg og rehabilitering.

### 3.4 Praktisk støtte og hjælp

#### OBSERVATION

Alle fire boliger fremstår rengjorte og ryddelige, svarende til beboernes ønsker og levevis. Skraldespande er tømt, sengene er redt, og der er udluftet i alle boliger. Dertil ses hjælpemidler i boligerne og på fællesarealerne rengjorte. Tilsynet har foretaget observationer på alle etager, og alle fællesarealer ses rene og ryddelige.

#### BEBOERINTERVIEW

To af beboerne kan besvare spørgsmålene til temaet, mens to beboere ikke kan svare relevant. En beboer fortæller, at de praktiske opgaver og rengøringen udføres på meget tilfredsstillende vis, og beboeren beskriver selv at deltage i det omfang, det er muligt. En anden beboer siger; *'Hver dag kommer der en, og ordner badeværelset og svaber gulv, jeg rydder lidt op, inden de kommer.'*

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at plejehjemmets boliger og fællesarealer rengøres hver dag af plejehjemmets faste rengøringsmedarbejdere. Medarbejderne fortæller ligeledes, at de sikrer, at boligerne er ryddelige, og at de ser pæne ud, og at der fx er orden i skabene, eller at beboernes blomster får vand. De forskellige daglige, praktiske opgaver er fordelt mellem vagtlagene, så aftenvagten fx bringer rent tøj op fra kælderen.

I de daglige plejeopgaver anvendes engangsforklæder og handsker for at beskytte uniformen imod kontaminering. Ved smitteudbrud anvendes værnemidler og særlige rengøringsmidler, jf. retningslinjerne til den konkrete smitte. Medarbejderne beskriver, at de har modtaget undervisning i hygiejne med særligt fokus på håndhygiejne og handskebrug.

#### 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. Tilsynet vurderer, at beboerne er tilfredse med kvaliteten. Dertil er det tilsynets vurdering, at medarbejderne på reflekteret vis redegør for, hvorledes den daglige oprydning og rengøring udføres på særdeles tilfredsstillende niveau.

### 3.5 Mad og måltider

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer dele af frokostmåltidet på to etager. På den ene etage observeres det, at beboerne er placeret ved to borde, alt efter behov for støtte og hjælp samt afskærmning. Der ses en klar rollefordeling mellem medarbejderne. Flere medarbejdere sidder ved det ene bord, hvor der er behov for støtte til måltidet. En medarbejder, der har rollen som måltidsvært, ankommer til afdelingen med et rullebord, og hvor medarbejderen forbereder frokosten ved at skære brød ud, lægge brødet i kurve og at sætte små skåle med forskelligt pålæg på fade. Da frokosten er forberedt, fordeles fadene ved de to

borde, og medarbejderne sætter sig, og spiser med, og faciliterer samtale under frokosten. Beboerne ved det ene bord støttes af medarbejderne til at få smurt deres mad, mens det andet bord, hvor beboerne har flere ressourcer, selv smører deres mad, og hjælper hinanden med at dele fadet rundt. Måltidet forløber hyggeligt og roligt, og der observeres ingen forstyrrelser, selv om tv'et er tændt med rolig musik.

På den anden etage ses tre mindre borde i fællesspisestuen. Flere beboere sidder ved det ene bord, og to medarbejdere er i køkkenet, hvor der klargøres service og dækkes bord med dækkeservietter, glas og servietter. Fjernsynet er tændt, men en medarbejder slukker, og fortæller beboerne, at nu er det tid til frokost. Herefter er der medarbejdere, der stille og roligt guider og støtter de beboere, der skal have hjælp til at komme hen til deres pladser. En enkelt beboer er faldet i søvn i sofaen, og bliver vækket nænsomt med en skulderberøring. En medarbejder, der er måltidsvært, ankommer med et rullebord med fade med smørrebrød. Måltidsværten fordeler smørrebrødet på tallerkener, både til beboere i fællesspisestuen og til de beboere, der skal have mad bragt ud i egen bolig. Smørrebrødet på tallerkenerne præsenteres ikke, men placeres foran beboerne på bordene med et venligt 'værsgo'. Beboerne tilbydes væske, alt efter individuelle ønsker, og der ses både saft, vand og en enkelt beboer, der drikker cola. Måltidet observeres med en hyggelig, om end lidt stille stemning, da medarbejderne ved bordene ikke faciliterer samtale med beboerne. Under måltidet kommer en medarbejder, og giver en besked til en beboer, mens en anden beboer får besøg af en pårørende. Leder forklarer efterfølgende, at det er individuelt vurderet af måltidsværten på hver etage, i hvilket omfang beboerne kan medvirke til måltidet, men at der er fokus på medbestemmelse i alle afdelinger. Leder fortæller ligeledes, at de jævnligt gør de pårørende opmærksomme på enten at deltage i måltidet eller at vente med besøg, til måltidet er slut.

#### **BEBOERINTERVIEW**

Alle fire beboere kommer med udsagn, der indikerer, at de synes om maden på plejehjemmet. Tre beboere beskriver, at de spiser sammen med de andre beboere, og at de nyder samværet ved måltiderne. Som en beboer beskriver; *'Det er god gammeldags dansk mad. Jeg sidder ved et bord med andre mænd, og vi taler sammen. Selv om de andre er meget demente, så kan vi godt tale sammen'*. En anden beboer fortæller, at de hjælpes ad med at få dækket bordet, og de smører selv rugbrødsmadderne.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at der er en klar rollefordeling til måltiderne, idet en medarbejder fra køkkenet har måltidsværtrollen for to etager ad gangen. Måltidsværten sørger for at klargøre de sidste forberedelser til måltidet i køkkenet på etagen, så beboerne fx kan dufte en frikadelle, der varmes eller deltage ved at dække bord. Måltidsværterne har ligeledes fokus på, om maden falder i beboernes smag, og om enkelte beboere har særlige ønsker til maden. Medarbejderne på etagen fordeler de andre roller til måltidet om morgenen, så det er klart, hvem der støtter beboerne under måltidet, og hvem der serverer for beboerne på gangen. Medarbejderne fortæller, at der på plejehjemmet er et særligt fokus på underernæring og overernæring, og derfor deltager måltidsværter og medarbejdere i en månedlig ernæringstriage, hvor beboernes ernæringsstatus evalueres, og hvor eventuelle tiltag igangsættes. Da flere af beboerne ikke kan redegøre for deres ønsker og vaner, inddrages de pårørende ligeledes i forhold til beboernes vaner og eventuelle allergier. Medarbejderne forklarer tillige, at beboerne altid kan få et mellemmåltid, fx har flere beboere for vane at vågne om natten og have et ønske om lidt natmad, inden de kan falde i søvn igen, hvilket nattevagten har mulighed for at tilbyde dem.

#### **Tilsynets vurdering: 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

På baggrund af observationerne fra frokostmåltidet er det tilsynet vurdering, at måltiderne generelt afvikles ud fra principperne om 'det gode måltid'. Dog vurderes det, at der i den ene afdeling observeres udviklingsområder i forhold til beboernes medbestemmelse samt medarbejdernes formåen til at facilitere samtale. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er særdeles tilfredse med madens kvalitet og måltidernes afvikling. Tilsynet vurderer tillige, at medarbejderne på tilfredsstillende vis kan redegøre for principperne, der har betydning for afvikling af 'det gode måltid'.

## 3.6 Kommunikation og adfærd

### OBSERVATION

Tilsynet observerer en respektfuld kommunikation imellem beboerne og medarbejderne på fællesarealerne samt ved den nære dialog i forbindelse med pleje og støtte til de enkelte beboere. Derudover observerer tilsynet en medarbejder og en beboer, der sidder sammen i en sofa og lytter til musik på tv'et. Medarbejderen sidder nærværende, ser beboeren i øjnene, og synger med på enkelte strofer fra sangene. Beboeren smiler og nynner med, hvortil medarbejderen siger; *'Den sang kender du vist godt'*. På en anden etage sidder en medarbejder, og kigger i dameblade med en beboer. Da medarbejderen skal rejse sig for at hente et brev til en pårørende, vender medarbejderen en side i damebladet, og siger til beboeren; *'se lige den smukke vase'*. Da medarbejderen har hentet brevet, og sætter sig hos beboeren igen, genoptages samtalen om damebladet og en ny side vendes.

### BEBOERINTERVIEW

Alle fire beboere tilkendegiver på forskellig vis, at de oplever kontakten til medarbejderne som respektfuld og omgangstone som venlig og imødekommende. En beboer tilkendegiver med et klart JA, da beboeren bliver adspurgt, om der er en god omgangstone på plejehjemmet, mens en anden beboer fortæller; *'De fleste taler pænt. Der er nogle, der lige banker på døren, og åbner. Så siger de, det må du undskylde'*.

### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på at møde beboerne med en individuel tilgang. Derudover fremhæver medarbejderne, at de har fokus på demensvenlig kommunikation ved at møde beboerne med respekt, i øjenhøjde og på en stille og rolig måde. Medarbejderne redegør for, at de ligeledes har fokus på gentagelser og at sikre, at beboerne har forstået, hvad medarbejderne forsøger at kommunikere. Medarbejderne beskriver, at de er opmærksomme på, at der er overensstemmelse mellem deres verbale og nonverbale kommunikation, da mange beboere med demens registrerer alle dele af kommunikationen. Medarbejderne kommer med eksempler på, hvordan de vil handle, hvis de oplever, at en kollega eller en afløser har en uhensigtsmæssig kommunikation eller adfærd. Medarbejderne beskriver, at alle har fokus på beboernes trivsel, og at de kommer med forslag til ændringer i tilgangene til beboerne.

Medarbejderne oplever en god og konstruktiv kommunikation med pårørende, hvor der er fokus på at vise en imødekommende adfærd. Medarbejderne fortæller, at de allerede fra indflytningen har fokus på at etablere et godt pårørendesamarbejde. Fx beskriver medarbejderne, at de tager hensyn til de pårørendes ønsker til, hvordan deres nære skal passes og plejes, da der er et stort fokus på at forebygge mistillid og at fremme det gode samarbejde.

### Tilsynets vurdering: 5

Tilsynet vurderer at indikatorer i meget høj grad er opfyldte.

Tilsynet vurderer, at der er en imødekommende og respektfuld kommunikation og adfærd på plejehjemmet.

Det er ligeledes tilsynets vurdering, at beboerne oplever en god kontakt med medarbejderne, hvor der tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov for kontakt og samtale. Desuden er det tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre fyldestgørende for vigtige faktorer i en tryghedsskabende kommunikation og adfærd med både beboere og pårørende.

### 3.7 Aktiviteter og træning

#### OBSERVATION

Tilsynet observerer stolegymnastik i plejehjemmets terapilokale. Det er opstillet stole i en cirkel. Beboerne ankommer enkeltvis, og bydes velkommen af plejehjemmets ergoterapeut. Gymnastikken indledes ved, at en blød bold kastes rundt mellem beboerne. Der spilles en afdæmpet glad musik i baggrunden, som understøtter tempoet i gymnastikken. Ergoterapeuten anviser tydeligt øvelserne, og beboerne følger med. Øvelserne skifter tempo i takt til musikken. Der er en hyggelig stemning og beboerne smiler og griner. Ved indgangen til plejehjemmet og på etagerne ses der ophængt oversigter med aktiviteter, blandt andet besøg af en besøgshund og af en musikterapeut, der spiller og synger på alle etagerne.

#### BEBOERINTERVIEW

Tre beboere tilkendegiver, at de er tilfredse med kvaliteten og indholdet af aktiviteterne på plejehjemmet, men en beboer kan ikke svare relevant på spørgsmålet. Flere beboere kommer med eksempler på, at de trives med aktiviteterne, fx, fortæller en beboer; *'Der er jævnligt noget i kælderen, klippekister og fællessang. Jeg kan ikke synge, men jeg kan godt lide at lytte til det'*.

En anden beboer fortæller, at hun godt kan lide at strikke, og der ses strikketøj i sofaen, som beboeren er i gang med. Flere beboere fortæller, at de går ture i haven både selvstændigt og med følge af medarbejderne.

#### MEDARBEJDERINTERVIEW

Medarbejderne fortæller, at de har fokus på den daglige rehabiliterende træning i den personlige pleje, men at de ligeledes inddrager beboerne i hverdagens aktiviteter, som fx borddækning, opvask eller lettere oprydning. Medarbejderne beskriver, at de sikrer aktiviteter på etagerne, der er tilpasset de beboere, der bor der, ved fx at spille kort, lytte til musik eller at danse. Der er flere aktiviteter i fællesrummet i kælderen, som plejehjemmets ergoterapeut faciliterer, bl.a. stolegymnastik eller fællessang. Medarbejderne beskriver, at de sørger for at de beboere, der ønsker det, får støtte til at deltage. Medarbejderne fortæller ligeledes, at der er flere musikaktiviteter for beboerne, bl.a. en musikterapeut, der synger og spiller musik på alle etagerne. Der er yderligere erindringsdans, der foregår hver anden uge. Der er flere frivillige tilknyttet plejehjemmet, og medarbejderne beskriver, at de frivillige bl.a. støtter ved at medvirke til erindringsdans eller til ture ud i byen sammen med ergoterapeuten.

#### Tilsynets vurdering: 5

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

Det er tilsynets vurdering, at plejehjemmet har et bredt og varieret aktivitetsudbud, som indeholder et rehabiliterende og demensvenligt indhold, og som tilgodeser individuelle hensyn til beboerne samt bidrager positivt til beboernes hverdagsliv. Det vurderes, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning, som inddrager beboerne på naturlig vis.

### 3.8 Interview med pårørende

Interviews med fire pårørende over telefon, som forudgående er kontaktet af leder, og udpeget af BDO.

Alle fire pårørende udtrykker, at de føler sig velkommen, når de besøger deres nære på plejehjemmet. De oplever, at medarbejderne er venlige og imødekommende. De pårørende føler sig inddragede i deres næres hverdag, og de oplever, at samarbejdet med medarbejderne fungerer godt. Medarbejderne er gode til at informere de pårørende om ændringer i deres næres tilstand.

De pårørende er generelt enige om, at deres nære får den pleje, de har brug for, og at deres nære trives, og har det godt på plejecentret. En pårørende fortæller, at familien med jævne mellemrum kommer og henter beboeren for at køre en tur, og at familien altid ringer på forhånd, så plejehjemmet er orienteret. Den pårørende oplever, at når beboeren hentes, er beboeren ofte usoigneret med sorte negle og ubarberet, hvilket den pårørende ikke er tilfreds med. Lederen fortæller ved tilbagemeldingen fra tilsynet, at de straks vil kontakte de pårørende og gå i dialog om det fremadrettede samarbejde.

#### **Tilsynets vurdering: 4**

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at de interviewede pårørende udtrykker en oplevelse af trykthed og nærvær i samarbejde med medarbejderne på plejehjemmet. De pårørende føler sig tilstrækkeligt inddragede i plejen og støtten af deres nære, og de oplever at kunne få svar på spørgsmål, når de har behov herfor. Dog vurderer tilsynet, at en pårørende udtrykker, at den personlige pleje ikke altid er tilfredsstillende, da deres nære ofte er usoigneret, når familien henter beboeren til ture.

### **3.9 Kompetencer og udvikling**

#### **INTERVIEW MED LEDER:**

Lederen beskriver, at plejehjemmet har fokus på medarbejdernes kompetencer, bl.a. ved at alle medarbejdere har været til foredrag med Dorthe Birkemose, omhandlende forråelse. Foredraget har givet mange gode dialoger blandt medarbejderne, og har været et godt fælles udgangspunkt for dialog om de svære følelser, som forråelse kan bevirke. Lederen fortæller, at der ikke holdes personalemøder, men at der i stedet er vagtlagsmøder hver anden måned, hvor der er mødepligt. På møderne bringes emner op som fx forråelse, kommunikation, sygefravær, bleundervisning eller andre faglige temaer. Lederen beskriver, at møderne ligeledes benyttes til at tage beboercases op for at øge medarbejdernes opmærksomhed på demensfaglige handlekompetencer, fx i forhold til en rummelig tilgang til beboernes søvnmønster eller vaner. Lederen kommer med eksempler på, at beboernes hverdagsliv og vaner, som fx ønsket om at sove på sofaen eller at være vågen om natten, drøftes, og at de faglige tilgange gerne skal komme beboerne til gavn.

Der undervises ligeledes i palliation ved sygeplejersken med specialviden om palliation, da lederen beskriver, at plejehjemmet gerne vil sikre især sosu-assistenternes viden og handlekompetencer inden for palliation.

Lederen beskriver ydermere, at plejehjemmet har taget imod Frederiksberg Kommunes tilbud om supervision til medarbejderne. Supervisionen foregår på hold med de enkelte vagtlag, og det er medarbejderne, der vælger emnerne for supervisionen.

Et andet tiltag, som plejehjemmet har valgt, i forhold til at give medarbejderne mulighed for faglig eller ledelsesmæssig sparring, er, at der er ledelse i alle vagtlag. Personalelederen og sygeplejerskerne med specialområder møder på skift sent eller tidligt, så det er muligt for medarbejderne at få samtaler om de emner, der rører sig. Lederen beskriver, at der er et stort fokus på medarbejdertrivsel på plejehjemmet, blandt andet med mindre weekendarbejde og en lille overnormering, der skaber mere tid i weekenderne, men også egen dækning ved sygdom. Sygefraværet beskrives af lederen som særdeles lavt, hvilket bevirker mere kontinuitet hos beboerne og bedre trivsel blandt medarbejderne. Lederen fortæller, at der pt. ingen ledige stillinger er, og at der er 'kø' til en aftenvagtstilling, idet flere medarbejdere ønsker ansættelse, når der bliver en ledig stilling.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne oplever, at de er klædt godt på til opgaverne, og at der arbejdes med kompetencekort, der beskriver, hvilke opgaver den enkelte medarbejder har fået overdraget. Alle sosu-hjælpere modtager et medicin håndteringskursus, inden de må varetage beboernes medicin, og kurset skal opdateres en gang årligt. Medarbejderne oplever, at der er rig mulighed for faglig sparring både fra kollegaer og fra



plejehjemets sygeplejersker. Medarbejderne beskriver, at der findes en vejledningsmappe med instrukser og procedurer, som medarbejderne tilgår, og at de benytter VAR-portalen.

Medarbejderne fortæller, at de indberetter UTH via samlerapportering, som sygeplejersken indsamler. Efterfølgende bringes de indberettede utilsigtede hændelser op til vagtlagsmøderne med henblik på læring. Medarbejderne beskriver, at de fx har arbejdet med fald i UTH-arbejdet, og har haft fokus på forebyggende tiltag i beboernes boliger. Der har ligeledes været fokus på medicinhandling og manglende givning, hvilket skabte gode dialoger og ændringsforslag.

#### **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 løbende understøttelse af demensfaglig viden.

Dertil vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig fagligt kompetente til varetagelse af opgaverne, og at de har gode muligheder for at få støtte til kompetenceudvikling. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne redegør for indrapporteringen af utilsigtede hændelser.

## **3.10 Tværfagligt samarbejde**

### **3.10.1 Data**

#### **INTERVIEW MED LEDER:**

Lederen beskriver, at der er ansat en ergoterapeut på plejehjemmet, der både varetager aktiviteter og træning samt dysfagiudredning. Plejehjemmet samarbejder med Frederiksberg Kommunes fysioterapeuter, og der er tværfagligt møde hver 14. dag. Medarbejderne i køkkenet indgår ligeledes i det tværfaglige samarbejde, da plejehjemmet har stort fokus på ernæringsområdet.

Plejehjemmets sosu-medarbejdere og sygeplejerskerne mødes hver fredag til faglige møder omhandlende bl.a. medicinhandling, UTH, dokumentation, palliation eller weekendens opgaver og planer. Lederen fortæller, at der ligeledes er triage hver uge både i dagvagten og for aften- og nattevagterne.

Plejehjemmets ansvarsfordeling er organiseret, så der er en personaleleder med sygeplejefaglig baggrund, der er leder for alle sosu-medarbejderne. Der er desuden ansat en sygeplejerske, der har ansvar for demens, palliation og pårørendeområdet samt en sygeplejerske med ansvar for det somatiske område. Ud over sygeplejerskerne er der ansat en sosu-assistent, der har ansvar for dokumentationsområdet, og som sidder med i kommunens Cura-udvalg.

#### **MEDARBEJDERINTERVIEW**

Medarbejderne beskriver, at der er flere sygeplejersker ansat, både med somatisk og demensfaglig viden, samt en plejehjemslæge, der kommer en gang ugentligt. Der kommer ligeledes en fysioterapeut flere gange ugentligt, der sørger for individuel træning samt genoptræning efter eventuel hospitalsindlæggelse. Medarbejderne oplever, at det er let at samarbejde med både ergo- og fysioterapeut, da de er tilgængelige i huset eller ved at skrive en opgave i Cura.

Medarbejderne beskriver, at de oplever et særdeles godt samarbejde med køkkenet både i forhold til ernæringstiltag til beboerne, men ligeledes til de månedlige ernærings-triagemøder. Medarbejderne fortæller, at der er god tværfaglig sparring med medarbejderne fra køkkenet, da de deltager i måltiderne som måltidsværter. Måltidsværterne har adgang til beboernes vægt i Cura, og de har dermed viden om den enkelte beboers ernæringstilstand.

Medarbejderne fortæller afslutningsvist, at der har været beboerkonferencer i forhold til særlige beboer eller pårørende cases, men at disse kun foregår ved ad hoc problemstillinger.

**Tilsynets vurdering: 5**

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

Tilsynet vurderer, at ledelsen sikrer gode rammer for et tilgængeligt tværfagligt samarbejde, der i høj grad understøtter medarbejderne og beboerne.

Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne kan redegøre for tværfaglige samarbejdspartnere, og hvordan der sikres de rette kompetencer på plejehjemmet.

## 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, plejehjemmets 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 plejehjem. 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 struktureret 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 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.

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

## 4.3 Vurderingsskema

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

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

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

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-3 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.

## Om BDO

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

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

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