



**Tilsynsrapport**  
**Rosenlund Plejeboliger**  
**Gladsaxe Kommune**

Uanmeldt tilsyn 2022

# INDHOLD

<b>1.</b>	<b>VURDERING .....</b>	<b>4</b>
1.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	4
1.2	TILSYNETS ANBEFALINGER .....	6
<b>2.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....</b>	<b>7</b>
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>8</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	8
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS .....	9
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering.....	9
3.2.2	Mad og måltider .....	11
3.2.3	Træning og aktivitet.....	13
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug .....	13
3.2.5	Observationsstudier.....	15
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	17
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling.....	17
3.3.2	Tværfagligt samarbejde.....	18
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>20</b>
4.1	FORMÅL .....	20
4.2	METODE .....	20
4.3	VURDERINGSSKALA.....	21
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	22

## Forord

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

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejeboligerne og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om plejeboligerne.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

*Med venlig hilsen*



Birgitte Sloth  
Partner  
Tlf.: 2810 5680  
E-mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig



Gitte Ammundsen  
Senior Manager  
Tlf. 4189 0506  
[gja@bdo.dk](mailto:gja@bdo.dk)  
Projektansvarlig

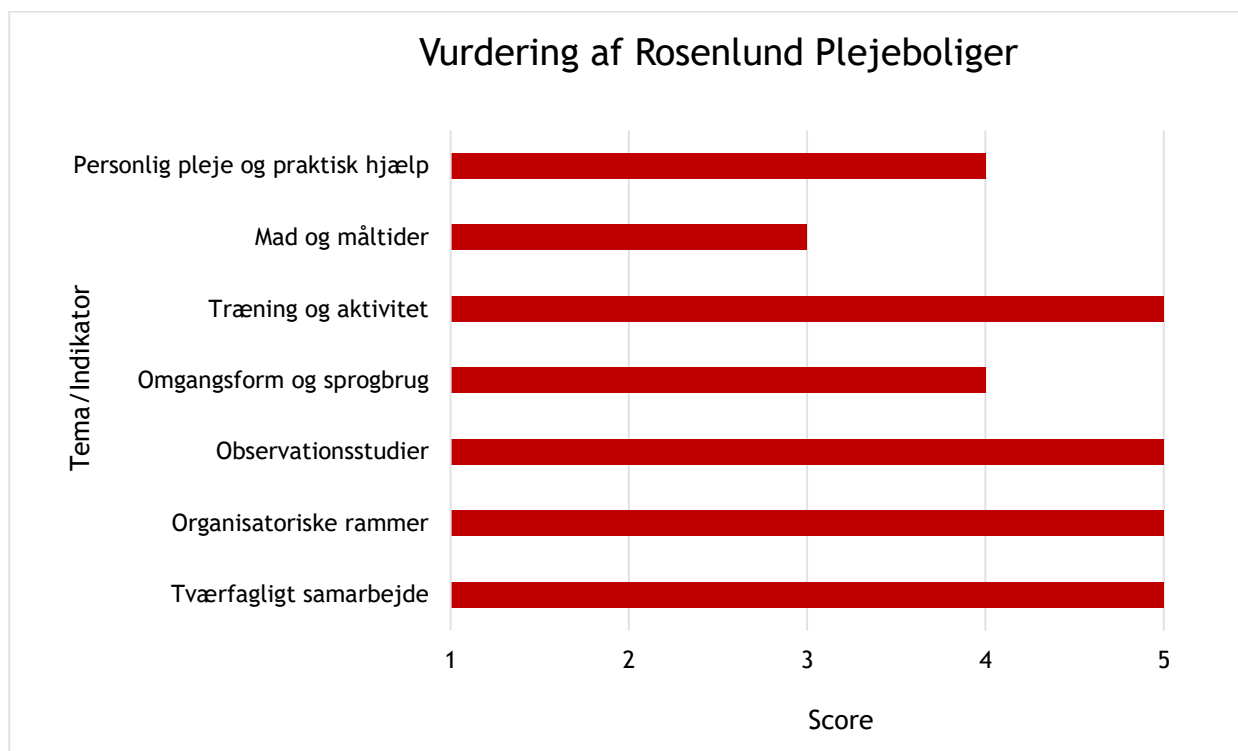
**Tilsynet er altid udtryk for et  
øjebliksbillede og skal derfor  
vurderes ud fra dette.**



# 1. VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



### Opfølgning på foregående tilsyn:

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

### Personlig pleje og praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje, særligt når hjælpen leveres af faste medarbejdere. Beboerne oplever kontinuitet og selvbestemmelse. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har oplevet, at hjælpen er udeblevet to gange, mens en vikar var på vagt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en høj kvalitet i den personlige pleje, og at de inddrager beboernes ønsker og ressourcer. Det vurderes, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejdsgange med fokus på at minimere unødige forstyrrelser. Medarbejderne oplever gode handlemuligheder ved ændringer i beboernes tilstand.

### Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved de observerede frokostmåltider generelt er dialogskabende og har fokus på at sikre beboernes ret til selvbestemmelse. Dog vurderer tilsynet, at medarbejdernes handlinger bærer præg af en uklar rollefordeling, hvilket ikke understøtter "Det gode måltid".

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, og de oplever gode muligheder for medindflydelse. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at stemningen ved måltidet er præget af, at medarbejderne ikke sidder med ved bordene. Ligeledes oplever beboeren, at anretningen af maden indimellem er mindre tilfredsstillende.

#### **Træning og aktivitet:**

Tilsynet vurderer, at plejeplejeboligerne har et varieret udvalg af aktiviteter, som dog har været mindsket grundet COVID-19. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager efter lyst og evne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med træning og aktiviteter på plejeplejeboligerne, og hvorledes beboerne sikres medindflydelse.

#### **Omgangsform og sprogbrug:**

Tilsynet vurderer, at der i forbindelse med observationer af fællesområder er en venlig, humoristisk og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne også generelt oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld og venlig omgangstone og adfærd. Dog vurderer tilsynet, at en konkret beboer har oplevet, at enkelte vikarer ikke altid udviser den rette respekt og tålmodighed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne på meget tilfredsstillende måde kan redegøre for, hvorledes de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvorledes de vil reagere hensigtsmæssigt, hvis de skulle opleve tegn på forråelse hos en kollega.

#### **Observationsstudier:**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne kommunikeres i en meget respektfuld og anerkendende tone til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at plejeforløbet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og i meget høj grad ud fra den personcentrerede tilgang, hvor fokus er rettet på at sikre beboernes medbestemmelse, tryghed og trivsel. Under begge observationsstudier anvender medarbejderne værnemidler på en korrekt måde og følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.

#### **Organisatoriske rammer:**

Tilsynet vurderer, at plejeplejeboligernes organisering og systematiske fokus på kompetenceudvikling bidrager til en høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at kunne løse de faglige opgaver, de stilles over for, og at de oplever gode muligheder for faglig udvikling. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et indgående kendskab til personcentreret omsorg.

#### **Tværfagligt samarbejde:**

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

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation, observationer og observationsstudier. Derudover foretages kontrol af medicinen. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at det ledelsesmæssigt sikres, at vikarer har kendskab til nødkaldssystemet, og at de reagerer rettidigt på nødkald.
2. Tilsynet anbefaler, at der ledelsesmæssigt implementeres tiltag, som sikrer en god rollefordeling og tilgodeser rammerne for 'Det gode måltid', herunder også, at maden anrettes på en indbydende måde.
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen italesætter krav og forventninger til vikarerne, så der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGEN

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Rosenlund Plejeboliger, Mørkhøjvej 336, 2860 Søborg
Leder: Jeanette Spangsberg
Antal boliger: 140 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 20. januar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med ledelsen</li><li>• Interview med tre beboere</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedsassistenter og en pædagog)</li></ul>
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne.
Tilsynsførende: Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Data	Ledelsen:
	<p>Ved sidste tilsyn fik plejeplejeboligerne en anbefaling i forhold til at sikre, at medarbejderne udfører håndhygiejne mellem handskeskift. Ledelsen oplyser, at emnet har været italesat over for medarbejderne, og at der løbende er undervist i hygiejne af udviklings- sygeplejersken. Retningslinjerne er løbende opdateret og italesat i afdelingerne.</p> <p>Udviklings- sygeplejersken og den uddannelsesansvarlige har endvidere undervist i nedre toilettet på en dukke, så medarbejderne gennemgik praksisnære arbejdsgange i forbindelse med håndhygiejne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der i kvalitetsarbejdet har været fokus på at forebygge forråelse og skabe psykologisk tryghed hos medarbejderne gennem månedlig supervision i de forskellige grupper, hvor ledelsen også deltager. Lederne er blevet opmærksomme på at tale åbent og anerkendende om afmagtsfølelser og omsorgstræthed og til at spotte medarbejdere, der udviser tegn herpå, så der sikres en hurtig indsats.</p> <p>På det sygeplejefaglige område har der været iværksat et forløb med kompetenceafklaring af alle social- og sundhedsassistenter, hvilket er faciliteret af den faglige leder og udviklings- sygeplejersken. Her fik ledelsen et overblik over de lokale ressourcer på plejeplejeboligerne samt overblik over, hvor der skal understøttes med videre kompetenceudvikling.</p> <p>Næste skridt i den videre proces er kompetenceafklaring af social- og sundhedshjælperne.</p> <p>Et anden ben i kvalitetsarbejdet er dokumentationen, som er et løbende opmærksomhedsområde. En del medarbejdere har sproglige barrierer, og halvdelen af medarbejderne er screenet vedrørende deres sproglige forståelse i projekt "Bedre til ord". Hertil er der iværksat 20 ugers undervisning for medarbejdere, hvor der blev vurderet et behov, og til foråret skal de resterende screenes og modtage undervisning. Ledelsen håber, at dette projekt kan medvirke til at løfte dokumentationsarbejdet og basisfagligheden.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der også er fokus på at opøve medarbejdernes refleksionsevne på beboerkonferencerne. Den uddannelsesansvarlige medarbejder faciliterer et refleksionsrum, hvor medarbejderne trænes i at blive gode til at lytte og reflektere over, hvilke handlinger der kræves på baggrund af det sagte, skrevne og egne observationer.</p> <p>Der er ydermere implementeret daglige og korte møder, hvor triagering anvendes som metode til at sikre systematik i gennemgangen af beboerne.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der i pipeline er planlagt audits af dokumentation og medicin, men at der i øjeblikket er fokus på en god base for medicinområdet med etableringen af et medicinrum og nyindkøbte medicinogve, der skal sikre ordentlige dispenseringsforhold. Endvidere er der kommet nye retningslinjer på medicinområdet, da alt, i relation til medicin- håndteringen, fremadrettet foregår i Nexus.</p> <p>I relation til "sikker medicin- håndtering" er der startet et projekt med de praktiserende læger om at overgå til dosispakket medicin hos alle de beboere, som opfylder kriterierne, hvilket forhåbentligt vil sænke antallet af utilsigtede hændelser (UTH) vedrørende dispenseringsfejl.</p> <p>Tre medarbejdere er ansvarlige for UTH- arbejdet. Den uddannelsesansvarlige, udviklings- sygeplejersken og den sygeplejefaglige leder ser på mønstre i indberetningen og sender data retur til de daglige ledere med henblik på den videre læring.</p>



De ansvarlige forestår undervisning af medarbejderne individuelt eller i grupper og laver hændelsesanalyser som led i at skabe læring. En konsulent fra rådhuset har også været ude og facilitere hændelsesforløb sammen med medarbejderne.

I forhold til værdighedspolitikken oplyser ledelsen, at der er iværksat et projekt om pårørendesamarbejde, hvor også interessenter fra seniorrådet og Alzheimerforeningen deltager ved høringsvar for nuværende. De pårørende er blevet interviewet, og der har været afholdt workshops vedrørende relevante emner, der skal arbejdes videre med.

Endvidere er der fokus på måltidet, og lederen for køkken- og rengøring arbejder med beboerinddragelse og selvbestemmelsesretten vedrørende menuvalg.

Værdighed og selvbestemmelse holdes ydermere i hævd af demenskoordinatoren, som har fokus på at italesætte dette løbende. I relation til "værdig død" er der nedsat en lille gruppe, der er ved at udarbejde en skabelon til "den eksistentielle samtale", så medarbejderne er bedst muligt forberedt og får indblik i, hvad der er vigtigt at få talt med beboerne og de pårørende om. Musikterapeuterne har også fokus på at skabe en værdig død for beboerne, så det sikres, at beboerne får den afsked, de ønsker. Der er lavet en kasse med forskellige former for musik, og beboerne synges ud, hvis de har ønsket dette. Det markeres med lys foran beboers bolig, når en beboer dør, og der holdes en lille mindehøjtidelighed i den enkelte afdeling, hvor de andre beboere informeres. Således gives der mulighed for at sige farvel/deltage i begravelsen, hvis relationen indikerer et behov for dette.

Værdien "livskvalitet" italesættes dagligt, da hele plejeplejeboligernes værdisæt bygger på den personcentrerede omsorg, som alle medarbejdere undervises i ved ansættelsen.

#### Tilsynets vurdering

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

## 3.2 HVERDAGENS PRAKSIS

### 3.2.1 Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering

<b>Data</b>	<p><b>Observation:</b></p> <p>Beboerne fremstår velsoignerede og veltilpasse.</p> <p>Beboernes boliger observeres rengjorte og ryddelige, og deres hjælpemidler ses ligeledes renholdte.</p> <p><b>Beboere:</b></p> <p>Beboerne giver alle udtryk for at være trygge og tilfredse med at bo på plejeplejeboligerne. En beboer er særlig tryk ved, at der er medarbejdere døgnet rundt, mens en anden beboer beskriver tryghed ved at have fået udleveret et nødkald.</p> <p>Flere af beboerne nævner, at det endvidere særligt skyldes de faste medarbejdere, som løbende tilpasser hjælpen til deres ønsker og behov, og de leverer denne med en høj kvalitet. Beboerne oplever at have et fast team af medarbejdere, der hjælper dem i hverdagen, men de beskriver ikke kendskab til en fast kontaktperson, hvilket understøttes af ledelsen i tilbagemeldingen, der beskriver, at der arbejdes med kontaktteams.</p> <p>Beboerne giver udtryk for, at de selv er opmærksomme på at holde sig i gang for at forebygge funktionstab. Eksempelvis tilbereder en beboer selvstændigt sin morgenmad, mens en anden beboer foretager oprydning i sin bolig. To beboere oplever, at medarbejderne opfordrer dem til at gøre de ting, de selv kan.</p>
-------------	---

En beboer oplyser, at hun for nyligt har oplevet, at en vikar i to dage ikke huskede at tage hendes støttestrømper af til natten og heller ikke reagerede på hendes nødkald. Beboeren er nu utryg ved tanken om, at det kan gentage sig.

Beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske hjælp til rengøring.

#### **Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, at overholdelsen af de hygiejniske principper er vigtige for at mindske smittespredning og urinsvejsinfektioner. Medarbejderne oplever, at fokus bidrager til at kunne levere hjælp til personlig pleje af en høj kvalitet. Dette indebærer opmærksomhed på håndhygiejne, anvendelsen af værnemidler og at sikre en god uniforms-etikette.

For at sikre beboerens selvbestemmelsesret oplyser medarbejderne, at de anvender en personcentreret tilgang, som alle medarbejdere er undervist i. Her tages der udgangspunkt i den enkelte beboers ønsker og behov. Medarbejderne indhenter altid beboerens livshistorie, og der er også løbende dialog med beboeren og dennes pårørende for at sikre, at hjælpen tilpasses beboerens vaner og ønsker. Medarbejderne ajourfører døgnrytmeplanen løbende, så vidensdeling med kolleger sikres. Hos alle borgere anvender medarbejderne "personskifte" og socialpædagogiske handleplaner for at imødekomme beboernes særlige behov, som kan variere fra dag til dag.

Medarbejderne kan fagligt redegøre for den rehabiliterende tilgang og for, hvorledes de anvender motivation og guidning meningsfuldt i arbejdet for at forebygge funktionstab af beboernes ressourcer.

Planlægning af dagens arbejde og fordeling af opgaver sker dagen før eller om morgenen på baggrund af overvejelser om relationer, kontinuitet, beboernes behov og kompetencer hos medarbejderne. Medarbejderne orienterer sig i Nexus, inden de går i gang med dagens arbejde, så der sikres opfølgning på observationer.

For at mindske unødige forstyrrelser gøres remedier klar på forhånd, og telefonen lægges væk, da det ikke vurderes fagligt korrekt at besvare telefon, mens der udføres personlig pleje hos beboerne. I en afdeling har medarbejderne lavet interne undersøgelser i afdelingen for at vurdere omfanget af forstyrrelser, og hvorledes de bedst kan forebygge dem. Medarbejderne oplevede, at det var givtigt at se på deres vaner og adfærd, og de har oplevet en positiv effekt heraf. Medarbejderne oplever generelt ikke mange unødvendige forstyrrelser.

Ved ændringer i en beboers helbredstilstand oplyser medarbejderne, at de foretager observationer og udfører TOBS, som dokumenteres i Nexus. På baggrund af disse oplysninger kontaktes en sygeplejerske med henblik på den videre plan. Medarbejderne oplever gode muligheder for faglig sparring med de forskellige faggrupper på plejeplejeboligerne.

#### **Pårørende:**

Tilsynet har ikke været i kontakt med pårørende under tilsynsbesøget.

### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår velsoignerede, og at deres boliger og hjælpemidler er renholdte. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med kvaliteten af hjælpen til den personlige pleje, særligt når hjælpen leveres af faste medarbejdere. Beboerne oplever kontinuitet og selvbestemmelse. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har oplevet, at hjælpen er udeblevet to gange, mens en vikar var på vagt. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de sikrer en høj kvalitet i den personlige pleje, og de inddrager beboernes ønsker og ressourcer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever tilfredsstillende arbejds gange med fokus på at minimere unødige forstyrrelser.

### 3.2.2 Mad og måltider

#### Data

#### Observation:

##### Morgenmåltidet:

Nogle beboere nyder deres morgenmad på fællesarealet. Morgenmaden synes umiddelbart at være portionsanrettet til alle beboerne. Det ses eksempelvis ikke på alle afdelinger, at der er sat kander, brødkurve og lignende på bordene. Ledelsen fortæller, at dette skyldes, at der netop har været udbrud af COVID-19 på plejeplejeboligerne, hvor de så sig nødsaget til at iværksætte indsatser på de berørte afdelinger, der medvirker til at forebygge smittespredning. Ledelsen har fokus på at genoptage de rehabiliterende tiltag i alle afdelingerne, så snart forholdene tillader det.

Tilsynet taler med en beboer, som oplyser, at han godt ved, at det er sent at spise morgenmad. Beboeren fortæller, at han gerne vil sove længe, så tidspunktet er helt efter beboerens eget ønske.

##### Frokostmåltidet:

På en afdeling er beboerne samlet omkring frokosten ved tre borde. Dagens smørrebrød serveres og anrettes på fade, og beboerne har mulighed for at vælge, hvilket stykke mad de gerne vil spise.

Tre medarbejdere er omkring beboerne. Medarbejderne går lidt på skift til og fra bordene flere gange. Den ene af medarbejderne rejser sig eksempelvis et par gange for at udføre praktiske opgaver, såsom oprydning i køkkenet, mens beboerne spiser. Opgavefordelingen mellem de tre medarbejdere synes ikke umiddelbart helt tydelig og eventuelt aftalt på forhånd.

To af medarbejderne er opmærksomme på at skabe dialog og socialt samvær under måltidet. En medarbejder er mindre opmærksom på at tale med de beboere, hun sidder sammen med.

På et tidspunkt støder musikterapeuten til. Medarbejderen sætter sig ved et bord og begynder at samtale med beboerne. Medarbejderen spørger interesseret ind til, hvilken musik beboerne kan lide, og om de har sunget i deres liv. Beboerne virker interesserede i dialogen med medarbejderen, som skaber en god stemning omkring bordet. I dialogen med beboerne bringer medarbejderen sin viden om beboernes livshistorie ind i samtalen. Tilsynet bemærker i øvrigt, at medarbejderen hurtigt efter sin ankomst til spisestuen bemærker, at TV'et er tændt, men at ingen ser herpå. Medarbejderen slukker for TV'et.

I en anden afdeling, bydes beboerne varmt og venligt velkommen, som de ankommer til spisestuen. En medarbejder viser en kage frem for nogle af beboerne, og det nævnes, at kagen skal nydes til eftermiddagskaffen, hvilket beboerne giver udtryk for at glæde sig til.

Medarbejderen, der anretter maden, bærer plastforklæde og handsker. Beboerne sidder ved to borde, og otte beboere deltager ved måltidet. En beboer får proteindrik serveret i et vinglas, og der foregår dialog på kryds og tværs, og der afspilles stille baggrundsmusik. Beboerne spørges løbende ind til ønsker for drikkevarer, som serveres på baggrund af beboernes individuelle ønsker. Fx serveres øl, vin, vand med frugtskiver, juice og mælk. Tidligere på dagen har der været arrangeret en tur ud af huset, som en beboer taler lystigt om. Fadet med smørrebrød vises frem for beboerne, så de selv kan vælge. Medarbejderne udfører korrekt håndhygiejne mellem de forskellige opgaver, men rollefordelingen er ikke tydelig, idet flere medarbejdere udfører de samme opgaver.

En medarbejder serverer mad for de beboere, der spiser i egen bolig. Der går ca. 20 minutter, før en medarbejder sætter sig ved det ene bord, hvilket løfter stemningen yderligere.

**Beboere:**

Beboerne udtrykker generelt tilfredshed med madens kvalitet og variation, og de oplever retterne som velsmagende og genkendelige. En beboer oplever, at nogle kødtyper kan være svære at tygge, og at kagerne ofte er tørre, men beboeren nævner også, at hun for nyligt har fået en meget veltilberedt oksesteg og en dejlig lagkage. Beboeren fortæller, at hun er blevet tilbudt en særlig tyggevenlig kost, men har frabedt sig dette. En anden beboer nævner, at maden ikke altid er tilstrækkelig varm ved servering. Ledelsen oplyser, at de har fokus på diverse tiltag, der kan forbedre beboerens oplevelse. To beboere indtager deres måltider i spisestuen, og de oplever begge, at stemningen generelt er hyggelig. Dog oplever den ene beboer, at stemningen er præget af, at medarbejderne ikke sidder med ved bordene, hvilket hæmmer dialogen på tværs, da mange af beboerne opleves kognitivt dårlige. Beboeren nævner endvidere, at hun sidder ved et bord, hvor de har ønsket fadservering, men de oplever, at maden serveres på almindelige tallerkener, uden der er gjort noget særligt ud af anretningen. Beboeren oplever ikke, at dette bidrager til en øget appetit.

Beboerne oplever, at der er gode muligheder for at komme med ønsker til menuplanen, og at ønsker ofte imødekommes. I en afdeling afholdes der eksempelvis ugentlige madmøder, hvor ønsker og tilbagemeldinger gennemgås, og disse gives videre til køkkenet. Beboerne nævner, at de orienterer sig i den udleverede menuplan vedrørende information om kommende retter.

**Medarbejdere:**

Medarbejderne beskriver, at de i forhold til at sikre "Det gode måltid" har fokus på at dække bordene indbydende og anvende en bordplan med bordkort, så beboerne placeres hensigtsmæssigt ved bordene.

For at sikre en rehabiliterende tilgang ved måltidet oplyser medarbejderne, at de inviterer beboerne til at hjælpe med at dække bord, og de præsenterer maden og drikkevarer ved bordene, så beboerne selv kan vælge det, de har lyst til. Når der ikke er hygiejniske restriktioner på grund af COVID-19 er der mulighed for fadservering og kander med drikkevarer på bordene. Afdelingerne gør det lidt forskelligt, afhængigt af målgruppen af beboere, da der på de skærmede enheder kan være andre behov, der skal imødekommes.

Medarbejderne beskriver, at de selv smører frokosten ud fra kendskabet til beboernes ønsker, og at de sætter sig med ved bordet og har fokus på at være dialogskabende. Medarbejderne anvender ofte spejling hos beboere ved demens.

Medarbejderne har opmærksomhed på at sikre de rette kostformer, da en del borgere har dysfagi. Nogle afdelinger har beboermøder, hvor ønsker og tilbagemeldinger i relation til maden tages op. I andre afdelinger skrives beboernes ønsker på en seddel, som gives til køkkenet. Medarbejderne oplever et godt samarbejde med køkkenet i forbindelse med særlige kostønsker.

**Tilsynets vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne ved de observerede frokostmåltider generelt er dialogskabende og har fokus på at sikre beboernes ret til selvbestemmelse. Dog vurderer tilsynet, at medarbejdernes handlinger bærer præg af en uklar rollefordeling, hvilket ikke understøtter "Det gode måltid".

Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt er tilfredse med madens kvalitet, og at de oplever gode muligheder for medindflydelse. Dog vurderer tilsynet, at en beboer oplever, at stemningen ved måltidet er præget af, at medarbejderne ikke sidder med ved bordene, og at anretningen af maden kan være mindre tilfredsstillende.

### 3.2.3 Træning og aktivitet

<b>Data</b>	<p><b>Observation:</b></p> <p>På opslagstavle ses mødeindkaldelse til et beboermøde. Dagsordenen er angivet med punkter omkring informationer, trivsel, aktiviteter og planlægning af ture ud af huset.</p> <p>En beboer sidder og spiser morgenmad og læser avis samtidig med. Beboeren oplyser, at en medarbejder hver dag kommer med en stak gratisaviser, som vedkommende deler ud på plejeplejeboligerne. Beboeren glæder sig over medarbejderens handling.</p> <p>En musikerterapeut kommer ind i et opholdsrum og hilser, ved fornavn, venligt på de beboere, der opholder sig her. Medarbejderen spørger, hvad beboerne kunne tænke sig at høre af musik i dag. Et par beboere har forslag hertil, hvorefter der sættes afdæmpet musik på. Et par beboere nyner lidt med.</p> <p><b>Beboere:</b></p> <p>Beboerne beskriver alle, at der på plejeplejeboligerne er et tilfredsstillende og varieret tilbud om træning og aktiviteter, som de anvender efter lyst og evne.</p> <p>Plejeplejeboligerne har netop haft et udbrud af COVID-19, og derfor har der naturligt ikke været det samme aktivitetsniveau, hvilket beboerne udviser forståelse for.</p> <p>En beboer er særligt glad for banko og fysisk træning, mens en anden beboer udtrykker glæde ved at deltage i plejeplejeboligernes grillarrangementer. To beboere nævner, at de orienterer sig i en aktivitetsoversigt for at holde sig ajour, men alle beboerne beskriver, at medarbejderne er gode til løbende at informere om de forskellige aktiviteter. To beboere deltager efter eget ønske meget sjældent i aktiviteter, og de oplever, at dette respekteres.</p> <p><b>Medarbejdere:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er tre aktivitetsmedarbejdere ansat på plejeplejeboligerne, der arrangerer forskellige aktiviteter og arrangementer, hvoraf nogle af disse fremgår på en fast plan, og resten kan være årstidsbestemte. Beboerne inddrages i planlægningen af aktiviteter på fx beboermøder og gennem løbende dialog med beboerne. Eksempelvis har der været planlagt erindringsture med udgangspunkt i beboernes livshistorier. Endvidere planlægger en frivillig foreningsbanko, når der ikke er restriktioner i relation til COVID-19, og terapeuterne afholder også forskellige former for holdtræning og vedligeholdelsestræning. Medarbejderne henter og bringer gerne beboerne til/fra aktiviteter, og der er også selv mulighed for medarbejderne til at træne med beboerne i salen.</p>
<b>Tilsynets vurdering - 5</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at plejeplejeboligerne har et varieret udvalg af aktiviteter, som har været mindsket, grundet COVID-19. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og de deltager efter lyst og evne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med træning og aktiviteter på plejeplejeboligerne, samt hvorledes beboerne sikres medindflydelse.</p>	

### 3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

<b>Data</b>	<p><b>Observation:</b></p> <p>Medarbejderne hilser venligt på de beboere, de møder i spise- og fællesstuen. Beboerne tiltales ved fornavn.</p>
-------------	--

Tilsynet observerer flere eksempler, hvor medarbejdere er i dialog med beboere, og hvor der spørges venligt ind til, hvordan beboerne har det. Endvidere observeres mange eksempler på, at der er en varm og humoristisk tone mellem beboerne og medarbejderne, som bærer præg af positive relationer.

En beboer kommer ind i spisestuen og hilser venligt på en medbeboer. De to beboere taler om, hvordan de har det i dag. I en anden afdeling sidder en beboer og drikker sin formiddagskaffe, mens hun læser i en avis, hvilket en medarbejder kommenterer interesse- ret på.

#### **Beboere:**

Beboerne oplever generelt en god, venlig og respektfuld omgangstone og adfærd fra medarbejderne. Flere af beboerne nævner, at der er en humoristisk jargon mellem dem og medarbejderne, hvor der også er plads til at kunne sige sin mening og blive hørt.

En beboer har oplevet, at nogle vikarer ikke taler respektfuldt og ikke udviser den rette tålmodighed over for nogle af de mest syge beboere. Beboeren har italesat dette over for vikarerne, når hun har observeret det.

#### **Medarbejdere:**

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne. Medarbejderne beskriver eksempelvis vigtigheden i, at:

- Anvende en anerkendende tilgang.
- Være lyttende.
- Respektere den enkeltes identitet og ønsker til tiltaleform.
- Møde beboerne i øjenhøjde.
- Anvende en personcentreret tilgang.
- Udvide ro og tryghed.
- Være nærværende.
- Have fokus på sin mimik og sit kropssprog.
- Være smilende.

Hos beboere med demens er medarbejderne særligt opmærksomme på ikke at anvende ironi, ikke at irettesætte, ikke anvende lange sætninger og ikke give for mange valgmuligheder. Medarbejderne oplever, at deres kolleger har en respektfuld tilgang til beboerne, og hvis de oplever en uhensigtsmæssig praksis fra en kollega, vil de ikke tøve med at konfrontere kollegaen på en nysgerrig og konfliktnedtrappende måde. Medarbejderne nævner, at de har fået supervision fra en konsulent, som har givet dem redskaber, der kan afhjælpe forråelse.

#### **Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at der i forbindelse med observationer af fællesområder er en venlig, humoristisk og respektfuld kommunikation mellem medarbejdere og beboere. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever, at medarbejderne udviser en respektfuld og venlig omgangstone og adfærd. Dog vurderer tilsynet, at en beboer har oplevet, at enkelte vikarer ikke altid udviser den rette respekt og tålmodighed. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de sikrer en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvorledes de vil reagere hensigtsmæssigt, hvis de oplever tegn på forråelse hos en kollega.

### 3.2.5 Observationsstudier

#### Data

Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:

#### **Kommunikation**

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen taler med beboeren om hverdagsagtige ting, som interesserer beboeren. Eksempelvis spørges beboeren, om han skal se håndboldkamp senere. Medarbejderen anvender fysisk berøring i sin kontakt med beboeren. Medarbejderen lægger eksempelvis flere gange hånden på beboeren for at gøre beboeren tryk i situationen. Beboeren tiltales ved fornavn under hele plejeforløbet.

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen er meget opmærksom på, at beboeren let bliver vred og irriteret. Beboeren er præget af sin demenssygdom og taler skiftevis i en vred og venlig tone til medarbejderen. Medarbejderen kommunikerer i en særdeles venlig, anerkendende og konflikt-nedtrappende tone til beboeren under hele forløbet. Beboeren tiltales ved fornavn.

#### **Selvbestemmelse og medindflydelse**

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen spørger venligt beboeren, om han er klar til at komme op og blive hjulpet med personlig hygiejne. Medarbejderen forsikrer beboeren flere gange om, at hjælpen bliver udført, som beboeren er vant til. Medarbejderen italesætter løbende sine handlinger. Beboeren gives valgmuligheder undervejs. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens ønsker og vaner.

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen er meget opmærksom på, at beboeren, på grund af sin demenssygdom, ikke formår at modtage for mange informationer og valgmuligheder. Medarbejderen fortæller enkelte gange beboeren om aktuelle handlinger, og udfører herefter opgaven. Beboeren udtrykker vrede, at medarbejderen taler for meget. Medarbejderen spørger venligt, om hun hellere vil have, at hun tier stille, hvilket beboeren bekræfter. Beboeren taler dog efterfølgende en del og synes at nyde dialogen med medarbejderen.

Medarbejderen respekterer beboerens fravalg uden tøven, da disse ikke har de store konsekvenser for beboerens helbreds-mæssige tilstand.

#### **Rehabilitering**

##### Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:

Medarbejderen opfordrer beboeren til at anvende egne ressourcer, når det er muligt. Eksempelvis inddrages beboeren ved forflytninger i sengen og den personlige pleje. Beboeren anerkendes for sin indsats, og medarbejderen oplyser beboeren om, at han er blevet meget bedre. Beboeren fortæller, at han også går jævnligt til træning. Medarbejderen udviser en tålmodig adfærd, så beboeren gives den nødvendige tid til at gøre nogle ting selv. Medarbejderen anvender en del guidning og motivation over for beboeren, der har hukommelsesmæssige udfordringer og ikke selv tager initiativ. Flere gange, mens beboeren selvstændigt varetager dele af den personlige pleje, opfordres beboeren til at sige til, når han har brug for hjælp.

**Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:**

Medarbejderen udfører hjælpen ud fra en personcentreret tilgang. Beboeren guides og motiveres i det omfang, det er muligt. Beboeren udtrykker ofte et vredt nej, når medarbejderen forsøger at inddrage beboeren, eller når medarbejderen kommer med forslag til, hvad der skal ske. Medarbejderen smiler hver gang venligt til beboeren, giver beboeren ret i sine synspunkter og anerkender beboeren for hendes måde at være på.

Medarbejderen formår i alle situationer at tage toppen af beboerens vredesudbrud, hvilket flere gange resulterer i, at der grines sammen. Eksempelvis truer beboeren med at give medarbejderen et blåt øje. Medarbejderen spørger med et stort smil, hvem der så skal komme hos beboeren i morgen. Beboeren griner af medarbejderens kommentar og tilføjer, at det skal medarbejderen trods et blåt øje.

Beboeren gives ret i sine synspunkter, og medarbejderen forsikrer eksempelvis beboeren om, at hun nok skal skynde sig, når beboeren bliver vred og utålmodig og bare gerne vil ned i spisestuen for at spise morgenmad. Medarbejderen bekræfter over for beboeren, at hun selvfølgelig så hurtigt som muligt skal i spisestuen og hygge med sin morgenmad og måske efterfølgende også nyde en cigaret. Beboeren smiler ved tanken.

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

Medarbejderen starter med at spritte sengebordet af og udfører hjælp til nedre hygiejne, mens beboeren ligger i sengen. Beboeren hjælpes herefter på bækkenstol og køres ud på badeværelset, hvor hjælpen til øvre personlig pleje udføres. Medarbejderen anvender handsker og forklæde. Medarbejderen foretager skift af handsker og spritning af hænder, når det er relevant, og medarbejderen følger således gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Efter endt pleje sprittes sengebordet af igen, og der foretages oprydning efter plejen. Beboerens kørestol aftørres også let med en spritklud. Medarbejderen foretager oprydning i boligen, så der ser ryddeligt ud, og vinduet åbnes for at få frisk luft ind.

**Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:**

Medarbejderen anvender handsker og forklæde. Medarbejderen foretager skift af handsker og spritter hænder, når det er relevant og følger således gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Der udføres hjælp til nedre hygiejne i sengen, og beboeren hjælpes herefter på badeværelset for at udføre let øvre personlig pleje. Beboeren følges herefter til spisestuen for at få morgenmad.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudierne kommunikeres i en særdeles respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejeforløbet udføres ud fra en rehabiliterende tilgang og i meget høj grad ud fra den personcentrerede tilgang, hvor fokus er rettet på at sikre beboernes medbestemmelse, tryghed og trivsel.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under begge observationsstudier anvender værnemidler på korrekt måde og følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne.



### 3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

#### 3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p><b>Leder:</b></p> <p>Plejeplejeboligerne er organiseret med en centerleder, fire daglige ledere, en tværgående faglig leder og en leder af køkken- og rengøring. Hver afdeling har en koordinator, hvis primære opgave er planlægning af den daglige drift, herunder vagtplan, ferieplan samt at sikre, at det daglige arbejde bliver organiseret, så der er de rette faglige kompetencer til stede. Der er tilknyttet sygeplejersker og terapeuter i alle afdelingerne, som understøtter det faglige arbejde, ligesom der også er en pædagog, to musikterapeuter og tre aktivitetsmedarbejdere ansat. En udviklingssygeplejerske er tovholder på kvalitetsarbejdet i samarbejde med den faglige leder og den uddannelsesansvarlige. Den uddannelsesansvarlige er også uddannet klinisk vejleder og har en master i pædagogik.</p> <p>Ledelsen fortæller, at det organisatorisk er besluttet at udøve "ledelse på tværs". En organisationspsykolog har fulgt ledergruppen i 4 år, og har givet dem redskaber, der bidrager til, at lederne fremstår som gode rollemodeller for den tværgående tilgang, der forventes af medarbejderstaben.</p> <p>Medarbejdergruppen består primært af social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter, og der er fokus på at anvende deres kompetencer meningsfuldt og at udvikle dem løbende, hvilket kompetenceafklaringen bidrager til.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er rekrutteringsudfordringer, og særligt social- og sundhedsassistenter i aften/nat er ønsket. Ledelsen har fokus på rekruttering og fastholdelse og gør en ekstra indsats for at fastholde dygtige elever efter endt uddannelse. Dette gøres eksempelvis gennem tilbud om individuelt tilpassede introduktionsprogrammer og gode muligheder for sparring og udvikling.</p> <p>Eksempelvis har nogle medarbejdere fået tilbudt en 10-dages coachuddannelse, en ergoterapeut er blevet demenskoordinator, og alle medarbejdere, inklusiv ledelse, teknisk service, administration og rengøring har modtaget dysfagiundervisning for at kunne spotte tidlige tegn på dysfagi, da det er en kendt udfordring hos målgruppen af beboere.</p> <p>Plejeplejeboligernes tidligere plejehjemslæge underviser en gang om måneden medarbejderne i faglige emner, såsom palliation, forebyggelse af funktionstab, smerteforståelse og delir, hvilket bidrager til en faglig udvikling af medarbejdernes kompetencer.</p> <p>Ledelsen oplyser, at pårørendesamarbejdet styrkes gennem tidligere nævnte projekt omkring pårørende, men at den daglige kontakt foregår gennem dialog, mail og telefon. Centerlederen involveres, hvis en sag vurderes kompleks.</p> <p><b>Medarbejdere:</b></p> <p>Medarbejderne beskriver pårørendesamarbejdet som vigtigt, og at de har fokus på at være lyttende og udvise forståelse, empati og anerkende de pårørendes situation, som ofte kan være krisepræget. Medarbejderne indgår aftaler med de pårørende ved indflytning, vedrørende hvornår og hvordan de pårørende ønsker at blive kontaktet, og de sikrer sig samtykke fra beboeren. Medarbejderne nævner, at de ofte har dialog med de pårørende, når de møder dem i afdelingen, men at det primært er koordinatoren eller lederen, der har den skriftlige kontakt.</p> <p>Medarbejderne oplever, at deres faglige kompetencer matcher opgaverne, og de oplever, at der er gode muligheder for kompetenceudvikling. Alle social- og sundhedsassistenter har netop gennemgået en kompetenceafklaring, og de har modtaget relevant undervisning i relation til dette, som de beskriver som meningsfuld.</p>
------	---

Alle medarbejdere kommer på kursus i "personcentreret omsorg", som en del af introduktionen, og medarbejderne føler sig fortrolige med principperne fra teorien. Medarbejderne beskriver endvidere, at der på plejeplejeboligerne er et godt introduktionsprogram, der sikrer, at man oplæres tilstrækkeligt til de opgaver, man stilles over for i praksis.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at plejeplejeboligernes organisering og systematiske fokus på kompetenceudvikling bidrager til en høj kvalitet i opgaveløsningen. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever at have de rette kompetencer til at kunne løse de faglige opgaver, de stilles over for. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne oplever gode muligheder for faglig udvikling. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har et indgående kendskab til personcentreret omsorg.

### 3.3.2 Tværfagligt samarbejde

#### Data

##### Leder:

Ledelsen oplever, at organiseringen understøtter, at der skabes et tværfagligt blik på beboerne, og at det tværfaglige arbejde styrkes grundet de tætte relationer og den daglige tværfaglige sparring om beboerne. De daglige møder, hvor triagering anvendes som metode, bidrager endvidere til tæt vidensdeling og samarbejde. Ledelsen beskriver en tydelig forventning om, at terapeuter og sygeplejersker fremstår som rollemønstre ude i afdelingerne, og at de er proaktive i forhold til at sikre rettidige indsatser og oplæring af kolleger.

Ledelsen har endvidere fokus på at sikre et grundlæggende og individuelt tilpasset introprogram samt undervisning i personcentreret omsorg som led i introduktionen. Ledelsen afholder prøvetidssamtaler efter 2 og 3 måneder for at sikre en tæt opfølgning og for at kunne sikre, at medarbejderne trives.

Ledelsen beskriver, at der på plejeplejeboligerne er en stor sammenslutning af frivillige med forskellige ansvarsområder. En frivilligforening står for banko, en anden står for en strikkeklub, ligesom der også er eksempelvis "cykelvenner" og "måltidsfamilier", når restriktionerne igen tillader det.

Ledelsen oplever, at der er et godt samarbejde alle faggrupper imellem.

##### Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver det tværfaglige samarbejde som en paraply, der samler medarbejderne og sikrer, at de arbejder mod fælles mål. På de hyppige beboerkonferencer og daglige formiddagsmøder mærker medarbejderne, hvordan de tværfaglige drøftelser styrker refleksionerne, indsatserne og fagligheden. Medarbejderne oplever, at plejehjems-lægen, musikterapeuterne, terapeuterne generelt og konsulenter udefra bidrager til at øge deres viden, hvilket kommer beboerne til gode. Medarbejderne nævner, at de anvender Nexus til at sikre vidensdeling, og de oplever, at kolleger er hurtige til at følge op, når der dokumenteres noget med relevans til deres forskellige fagområder.

Medarbejderne har fokus på at udarbejde socialpædagogiske handleplaner i samarbejde med demenskoordinatoren, og udviklingssygeplejersken understøtter dokumentationsarbejdet generelt, når der foretages ajourføring af beboernes journaloplysninger. Medarbejderne oplever gode muligheder for sparring og supervision både i forhold til faglige spørgsmål og i relation til dokumentationen. Medarbejderne oplever, at det velfungerende tværfaglige samarbejde bidrager til at skabe sammenhæng i beboerforløbene.

Vedrørende UTH-arbejdet er der en aftale om, at den der opdager fejlen, indberetter den. UTH-ansvarlige er gode til at følge op, og emner tages op på de daglige formiddagsmøder med henblik på at skabe læring.

Ydermere er der oprettet en fælles mail for social- og sundhedsassistenter, sygeplejersker og daglige ledere, hvor opmærksomhed på data fra indberettede UTH skærpes, og det kan også tages op på "assistentmøder", hvor samme gruppe mødes med fast kadence. Medarbejderne nævner, at der er mange frivillige tilknyttet plejeplejeboligerne, men at der i en længere periode har været dvale på området, grundet COVID-19 situationen.

#### Tilsynets vurdering - 5

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

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, fokusgruppeinterviews og observationsstudier. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager.

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><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. tilbage-meldingen 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 mål-rettet indsats</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne</li> <li>• En del af elementerne 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 målret-tet indsats for at kunne afhjælpes</li> <li>• Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne</li> <li>• Få af elementerne 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. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

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

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

## OM BDO

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

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

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