



**Tilsynsrapport**  
**Seniorcenter**  
**Bakkegården**  
**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 .....	5
<b>2.</b>	<b>OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER.....</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>DATAGRUNDLAG .....</b>	<b>7</b>
3.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN .....	7
3.2	HVERDAGENS PRAKSIS .....	8
3.2.1	Personlig pleje og praktisk hjælp herunder rehabilitering .....	8
3.2.2	Mad og måltider .....	9
3.2.3	Træning og aktivitet .....	10
3.2.4	Omgangsform og sprogbrug .....	12
3.2.5	Observationsstudier .....	13
3.3	ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE.....	15
3.3.1	Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling .....	15
3.3.2	Tværfagligt samarbejde.....	16
<b>4.</b>	<b>TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....</b>	<b>18</b>
4.1	FORMÅL .....	18
4.2	METODE .....	18
4.3	VURDERINGSSKALA.....	19
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	20

## 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

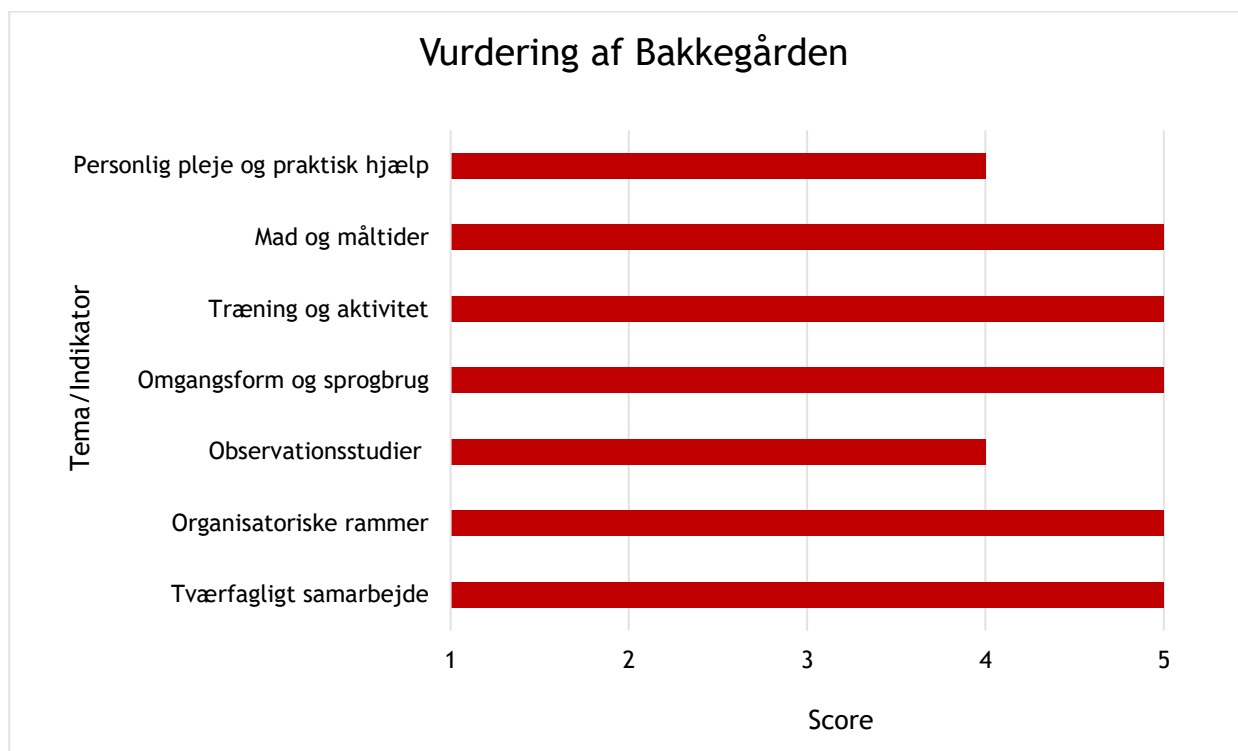
**Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.**



# 1. VURDERING

## 1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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



### Opfølgning på anbefalinger fra sidste tilsyn

Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn. Tilsynet vurderer ligeledes, at der på seniorcentret arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.

### Personlig pleje og praktisk hjælp

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet konstaterer, at der ikke i alle situationer sker korrekt håndtering af vasketøj. Det er dog tilsynets vurdering, at dette vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Beboerne har på grund af helbredsmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål. På baggrund af observationer og dialog med beboerne er det dog tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved at bo på seniorcentret, og tilfredse med den pleje, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i leveringen af pleje og omsorg for beboerne, ligesom tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for observationer og handlinger ved ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

### Mad og måltider

Tilsynet vurderer, at der i anretningen og serveringen af maden i meget høj grad tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Derudover er det tilsynets vurdering, at principperne for at sikre "Det gode måltid" efterleves i praksis. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne under gruppeinterviewet i høj grad kan redegøre for faktorer, der understøtter "Det gode måltid".

### Træning og aktivitet

Tilsynet vurderer, at seniorcentret i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter, og at aktiviteterne i meget høj grad er tilpasset målgruppen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

### Omgangsform og sprogbrug

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne, og tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under gruppeinterviewet i meget høj grad kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.

### Observationsstudier

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejen og omsorgen for beboerne i meget høj grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og ud fra et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at begge medarbejdere efterlever retningslinjerne i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne. Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje i det ene observationsstudie i meget høj grad udføres på en faglig korrekt måde. I forhold til det andet observationsstudie er det tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke håndterer vasketøj eller anvender værnemidler på faglig korrekt måde. Tilsynet bemærker her, at medarbejderen bærer vasketøj i favnen, og at medarbejderen ikke tager sit forklæde af, før hun går ud på fællesarealet. Tilsynet anerkender, at medarbejderen udfører de øvrige opgaver omkring den personlige pleje på en faglig korrekt måde.

### Organisatoriske rammer

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at organiseringen understøtter mulighederne for at levere høj kvalitet i udførelsen af kerneydelser for beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende. Endelig vurderer tilsynet, at medarbejderne føler sig kompetente til at udføre de opgaver, de stilles over for i hverdagen, og at der på seniorcentret er gode muligheder for kompetenceudvikling.

### Tværfagligt samarbejde

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde. Tilsynet vurderer endvidere, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfaglig sparring i hverdagen og at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som værende meget velfungerende.

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 alle medarbejdere kender og følger gældende arbejdsgang i forhold til at sikre korrekt håndtering af vasketøj.

## 2. OPLYSNINGER OM PLEJEBOLIGER

Oplysninger om plejeboliger og tilsynet
Navn og adresse: Seniorcenter Bakkegården, Taxvej 18, 2880 Bagsværd
Leder: Mette Thoms
Antal boliger: 107 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 31. januar og 1. februar 2022
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med leder</li><li>• Interviews af tre beboere</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Gruppeinterview med tre social- og sundhedsassistenter</li></ul>
Yderligere har tilsynet dialog med beboere og medarbejdere under rundgang på fællesarealerne. Tilsynet har ikke været i kontakt med pårørende under tilsynsbesøget.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

<b>Data</b>	<p><b>Leder:</b></p> <p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til hygiejne og brugen af værnemidler. Lederen oplyser, at ovenstående anbefalinger blev givet på baggrund af konkrete observationer i relation til afløseres udførelse af opgaver. Umiddelbart efter tilsynet blev der taget en dialog med afløserne.</p> <p>Derudover beskriver lederen, at der løbende er fokus på at sikre overholdelse af de hygiejniske retningslinjer. Eksempelvis har hygiejnesygeplejersken lavet observationsstudier og gennemført undervisning af medarbejdere.</p> <p>Lederen beskriver, at man pt. har smitteudbrud på seniorcentret, hvor enkelte beboere er i isolation. Kurven for smitteudbrud er dog faldende.</p> <p>På seniorcentret arbejdes der ud fra Gladsaxe Kommunes værdier, personcentreret omsorg og Eden-principperne. Indsatser i kvalitetsarbejdet tager udgangspunkt i kommunens overordnede strategi. Der er arbejdet målrettet med indsatser i forhold til dysfagi, hvor medarbejdere blandt andet har deltaget i undervisning herom.</p> <p>Lederen oplyser, at der arbejdes med indsatser i forhold til at styrke medarbejdernes kompetencer inden for den skriftlige kommunikation. Gennem et samarbejde med AOF foretages screening af medarbejderne, og de medarbejdere, der skønnes at have vanskeligheder med den skriftlige kommunikation, tilbydes undervisning som led i arbejdet med indsatsen "Bedre til ord". Indsatserne rækker ind i 2023, før alle medarbejdere har været igennem screening og undervisning.</p> <p>Anvendelse af hverdagsteknologien er ligeledes et emne i kvalitetsarbejdet. Et katalog over seniorcentrets mange hjælpemidler er under udarbejdelse, så det i højere grad synliggøres, hvilke hjælpemidler der er tilgængelige. Seniorcentret har indkøbt og afprøvet en del nye hjælpemidler. Terapeutgruppen bidrager til at få hjælpemidlerne godt implementeret i praksis. Det er lederens oplevelse, at medarbejderne tager godt imod brugen af de nye hjælpemidler, og at der udvises stor interesse for afprøvning heraf.</p> <p>Derudover arbejder seniorcentret med emner, såsom BPSD (fællesbetegnelse for en række forskellige adfærdsmæssige og psykiske symptomer), voldsforebyggelse og belastningspsykologi. Lederen beskriver fokus på betydningen af, at det i hverdagen anerkendes, at det kan være belastende at arbejde med den komplekse målgruppe, og derfor italesættes emner herom ofte over for medarbejderne. Dette gøres som led i at sikre et godt arbejdsmiljø og som led i at styrke medarbejdernes tryghed ved at tale om det, der kan opleves vanskeligt.</p>
<b>Tilsynets vurdering</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er arbejdet målrettet med opfølgning på anbefalingerne fra sidste tilsyn.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der på seniorcentret arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.</p>	



## 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. Beboernes boliger observeres rengjorte og ryddelige, og deres hjælpemidler ses ligeledes renholdte.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i flere boliger er opsat små sedler med informationer og eksempelvis kalenderoversigter, der hjælper beboeren med at huske aftaler og praktiske ting i hverdagen.</p> <p>Tilsynet observerer, at en medarbejder håndterer vasketøj i favnen, og således følges gældende retningslinjer på området ikke.</p> <p><b>Beboere:</b></p> <p>Beboerne har på grund af hukommelsesmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål. På tilsynets spørgsmål svarer beboerne typisk, at de har det godt, og at de ikke har noget at klage over. En beboer fortæller med et smil, at nogle gange kommer medarbejderne ind til hende og spørger, om ikke det er en god idé at komme i bad i dag. En anden beboer svarer flere gange, at hun godt kan lide at være på seniorcentret.</p> <p><b>Medarbejdere:</b></p> <p>I arbejdet med at sikre høj kvalitet i leveringen af hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte beskriver medarbejderne fokus på at overholde gældende retningslinjer for hygiejne, herunder brugen af værnemidler. En medarbejder fortæller, at idet medarbejderne ikke bærer uniform, er det endnu vigtigere at være bevidst om at få skiftet til rent tøj hver dag, have korte ærmer og lignende. Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan de i følgeskab med hygiejnesygeplejersken har fået feedback på deres handlinger. Samarbejdet med hygiejnesygeplejersken har blandt andet ført til, at der nu anvendes specielle klude til aftørring af flader, og at alle medarbejdere har deres egen lille flaske med håndsprit i lommen.</p> <p>I planlægningen af dagens opgaver er der fokus på at sikre kontinuitet i plejen. Medarbejderne beskriver fokus på at være fleksible i forhold til, hvornår beboerne tilbydes hjælp til personlig pleje. Plejen skal tilbydes, når beboerne er klar til at modtage den og ikke ud fra et fokus på, at man skal være færdig med en opgave på et bestemt tidspunkt. En medarbejder beskriver betydningen af, at man ikke stiller unødige krav til beboerne, som de ikke kan honorere.</p> <p>Plejen tilbydes og udføres ud fra en personcentreret og rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver brugen af spejling og guidning som vigtige redskaber i plejen og omsorgen for beboere med demenssygdomme. Medarbejderne føler sig fagligt godt klædt på til at arbejde med den personcentrerede og rehabiliterende tilgang.</p> <p>Døgnrytmeplaner og handlingsanvisninger anvendes til at søge viden om beboernes ønsker, vaner og behov, så beboerne oplever genkendelighed i måden, plejen udføres på.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at telefonopkald kan være forstyrrende i hverdagen, men at der i de fleste tilfælde er mulighed for, at man kan lægge telefonen fra sig, hvis man vurderer behov herfor. Medarbejderne beskriver opmærksomhed på, at man forbereder sig godt og sikrer, at man har alle remedier med sig, før en plejeopgave opstartes.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for arbejdsgangene ift. tilbagemelding ved ændringer i beboernes tilstand. Medarbejderne beskriver, at man typisk starter med at udføre TOBS for at afdække, om der er fysiske ændringer. Hvis en beboers mentale tilstand observeres ændret, og beboeren eksempelvis virker urolig, beskriver medarbejderne fokus på at udvise nærvær, rolig adfærd og anvende fysisk kontakt over for beboeren.</p>
-------------	--



### Tilsynets vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og omsorg, de har behov for.

Tilsynet konstaterer, at der ikke i alle situationer sker korrekt håndtering af vasketøj. Det er tilsynets vurdering, at dette vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats.

Beboerne har på grund af helbredsmæssige udfordringer vanskeligt ved at svare på tilsynets spørgsmål. På baggrund af observationer og dialog med beboerne er det dog tilsynets vurdering, at beboerne er trygge ved at bo på seniorcentret, og tilfredse med den pleje, de modtager.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres høj kvalitet i leveringen af pleje og omsorg for beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for observationer og handlinger ved ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

### 3.2.2 Mad og måltider

#### Data

#### Observation:

Under et frokostmåltid er beboerne fordelt ved tre borde, og tre medarbejdere har fordelt sig ved bordene. Medarbejderne forbliver ved bordene, mens beboerne spiser. Nogle beboere kan selv indtage deres måltid, mens andre får let støtte hertil. Beboerne nødes til at spise og drikke. Beboernes valg respekteres.

Ved et bord sidder to beboere sammen. Beboerne synes at hygge sig i hinanden selskab. Beboerne skåler og taler lidt med hinanden. En anden beboer sidder og nynner lidt under måltidet.

En fjerde medarbejder sætter sig i rummet over for spisestuen, hvor en beboer sidder let afskærmet for sig selv. Medarbejderen indtager et pædagogisk måltid og er i hyggelig dialog med beboeren.

Der er en stille og rolig stemning under måltidet. Der udføres ikke praktiske opgaver, mens beboerne spiser deres frokost.

Tilsynet observerer flere situationer, hvor medarbejderne forebygger, at beboerne kommer i konflikt med hinanden under måltidet. Medarbejderne anerkender eksempelvis beboernes udsagn, og beroliger beboerne ved at udvise nærvær, tale i øjenhøjde og anvende fysisk kontakt.

#### Beboere:

Beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål omkring maden og rammerne for måltidet. Under tilsynets dialog med beboerne, beskriver en beboer dog, at maden er god. En anden beboer fortæller, at hun ikke kan lide skiveskåret ost, og at hun derfor altid får serveret smøreost. Tredje beboer oplyser, at hun er vegetar, og at alle medarbejderne ved, at hun ikke kan lide kød.

#### Medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at maden anrettes og serveres med udgangspunkt i beboernes ressourcer og behov. Nogle beboere kan selv smøre morgenmad, når der serveres afskåret brød samt smør og marmelade i en lille skål. En medarbejder fortæller, at nogle gange kan en beboer få morgenmad serveret 2-3 gange i løbet af en formiddag. Udgangspunktet er, at hvis beboeren efterspørger morgenmad, serveres der altid en lille ret, selv om beboeren måske har indtaget morgenmad tidligere på morgenen. Medarbejderen italesætter betydningen af at imødekomme de behov, som beboerne italesætter og selv oplever.

Medarbejderne beskriver faglige overvejelser i forhold til, hvordan beboerne placeres ved bordene under måltiderne. I placeringen af beboerne er der fokus på at finde en konstellation, der bidrager til at sikre beboernes trivsel under måltidet. Alle beboere har faste pladser.

Medarbejderne redegør for deres værtsrolle, og de italesætter blandt andet betydningen af, at de sidder med ved bordene under hele måltidet. Således sikres socialt samvær og beboernes trivsel bedst muligt. Medarbejderne beskriver ligeledes, at deres rolle ofte er at forebygge konflikter imellem beboerne. Opgaver omkring frokosten planlægges fra morgenstunden, så alle medarbejdere kender deres rolle og opgave.

En medarbejder oplyser, at hun har deltaget i undervisning omkring værtsrollen og dysfagi. De medarbejdere, der har deltaget i undervisningen, fik efterfølgende til opgave at udbrede viden herom til de øvrige kolleger.

Medarbejderne italesætter, at man ved indflytningssamtaler, brugen af livshistorien og samtaler med de pårørende får viden om beboernes ønsker og vaner i forhold til mad og måltider.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der i anretningen og serveringen af maden i meget høj grad tages udgangspunkt i beboernes individuelle behov. Derudover er det tilsynets vurdering, at principperne for at sikre "Det gode måltid" efterleves i praksis.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne under gruppeinterviewet i høj grad kan redegøre for faktorer, der understøtter "Det gode måltid".

### 3.2.3 Træning og aktivitet

#### Data

#### Observation:

Fællesarealerne er renholdte og indrettet på en hjemlig og hyggelig måde. Flere afdelinger har fugle og akvarium. Afdelingernes fælles opholdsstue/køkkenenhed giver mulighed for, at beboerne kan deltage i det sociale samvær i mindre grupper eller delvis afskærmet fra øvrige beboere. Flere steder ligger spil, blade, bøger, demensdukker og lignende synligt fremme.

Om formiddagen opholder flere beboere sig på fællesarealerne. Tilsynet observerer flere eksempler på, at medarbejderne har fokus på at skabe relationer med og imellem beboerne. Tilsynet observerer eksempelvis følgende:

- En medarbejder taler med en beboer om familiebilleder.
- To beboere sidder sammen ved et bord. Beboerne taler sammen om det blad, de kigger i.
- En beboer hjælper med at køre en vogn med mad.
- En medarbejder ses i følgeskab med en beboer - medarbejderen og beboeren holder i hånd.
- To beboere spiser morgenmad sammen. De to beboere udviser en venlig adfærd over for hinanden. En af beboerne er meget optaget af at give ros til medarbejderne.
- En beboer går lidt hvileløst rundt på afdelingen. Tilsynet observerer, at beboeren flere gange inviteres til at sidde i en stol eller deltage i det sociale samvær i spisestuen. Beboeren tilbydes en ekstra kop kaffe. På et tidspunkt henvender beboeren sig til en medarbejder, der går på gangen. Medarbejderen opfanger hurtigt beboerens signal og spørger, om hun har brug for et knus, hvilket beboeren takker ja til. Beboeren og medarbejderen står lidt ude på gangen og knuser hinanden. Beboeren er meget tryk ved medarbejderens handling.
- En af seniorcentrets pædagoger kommer ind på en afdeling, hvor flere beboere sidder og spiser morgenmad. Det er tydeligt, at beboerne genkender medarbejderen. Beboerne smiler, og flere beboere kommer med kommentarer til medarbejderen. Eksempelvis spørger en beboer, hvor medarbejderen dog har været. Medarbejderen svarer beboerne på en humoristisk og anerkendende måde. Medarbejderens måde at kommunikere med beboerne på giver anledning til, at der grines sammen. Medarbejderens tilstedeværelse skaber en god stemning i spisestuen.

- En medarbejder sidder og tegner sammen med tre beboere. En beboer spørger, hvad hun skal tegne. På en inspirerende måde motiveres beboeren til at tegne et træ.
- Musikterapeuten sidder og taler med en beboer. Beboeren og medarbejderen synger også lidt sammen. Beboeren spørger en anden beboer, om ikke det er hyggeligt at lytte til deres sang. Beboeren griner, smiler og udtrykker stor glæde ved samværet med musikterapeuten.

Derudover observerer tilsynet, at en beboer går ind i et vaskerum med en vasketøjskurv. Beboeren står stille et stykke tid, efterlader vasketøjskurven i rummet og går videre. En anden beboer går selv i køkkenet og henter en kop.

En beboer modtager individuel træning ved en fysioterapeut. Fysioterapeuten roser og anerkender beboeren for beboerens indsats.

Tilsynet taler med to medarbejdere, som sidder i et rum for sig selv. Medarbejderne oplyser, at de er ved at "koge uld", som skal klargøres til efterfølgende farvning. Ulden stammer fra seniorcentrets egne får. Tilsynet bemærker, at der ikke deltager beboere i aktiviteten, og at de to medarbejdere sidder i rummet i over en time. Tilsynet bringer observationen op med ledelsen i forbindelse med tilbagemeldingen på tilsynsresultatet. Tilsynet stiller spørgsmål til, hvorvidt prioriteringen af opgaven og det samlede tidsforbrug er hensigtsmæssigt i forhold til det udbytte, som beboerne vil få af aktiviteten. Lederen anerkender tilsynets observation, og oplyser, at hun vil drøfte situationen med den daglige leder på området.

#### **Beboere:**

Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål i forhold til aktiviteter. En beboer udtrykker dog oplevelsen af, at medarbejderne er flinke til at invitere hende til aktiviteter.

#### **Medarbejdere:**

Medarbejderne oplyser, at der udarbejdes ugeskema med faste aktiviteter for beboerne. Medarbejderne beskriver faste aktiviteter, som eksempelvis gudstjenester, fredagsbar og madklubber. Når vejret tillader det, tilbydes beboerne gåture. En medarbejder fortæller, at beboerne også bliver tilbudt sommerferie og udenlandsture.

Medarbejderne italesætter, at man tilbyder aktiviteter ud fra beboernes behov og ønsker. Aktiviteten skal være meningsfuld for beboerne og nøje afstemt efter beboernes udfordringer. En medarbejder beskriver fokus på, at beboerne ikke trættes unødigt og overstimuleres. Medarbejderne ser det som en vigtig opgave, at de støtter beboerne i at få hverdagen til at fungere bedst muligt. En medarbejder beskriver, at man som medarbejder har til opgave at få øje på beboernes behov. Medarbejderen beskriver, at hun med sit indgående kendskab til beboernes behov kan hjælpe ergoterapeuten med, hvordan en beboer bedst motiveres til at gå en tur. En medarbejder italesætter, at det er vigtigt at gøre noget hyggeligt ud af, at fjernsynet tændes. Medarbejderen fortæller, at hun den foregående aften eksempelvis serverede en lille drink for beboerne, mens man sammen så en film. Beboerne inddrages ligeledes i små praktiske opgaver, såsom opvask, vasketøj, hente mad, pille æg og tømme skraldepose.

Medarbejderne beskriver, at pædagoger laver fælles og individuelle aktiviteter med beboerne. Pædagogerne arbejder også i aftentimerne, hvilket opleves som et godt supplement til plejepersonalet, da socialt samvær og hygge med beboerne om aftenen ofte kræver tilstedeværelse af lidt flere medarbejdere.

I forhold til tilbud om træning beskriver medarbejderne tilbud om gå-hold, balancehold og individuel træning ved fysioterapeuter og ergoterapeuter. Gymnastik tilbydes i boenhederne som en del af de faste aktiviteter.

Nogle beboere spiller bordtennis med fysioterapeuten.

### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at seniorcentret i meget høj grad har et varieret tilbud om aktiviteter, og at aktiviteterne i meget høj grad er tilpasset målgruppen.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og træning for beboerne.

### 3.2.4 Omgangsform og sprogbrug

#### Data

##### Observation:

Medarbejderne udviser faglig forståelse for den personcentrerede tilgang i deres kommunikation og adfærd over for beboerne. Medarbejderne kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne. Tilsynet observerer flere situationer, hvor beboere udtrykker let vrede og irritation eller kommer i mindre konflikt med hinanden. Medarbejderne griber ind i alle situationer og kommunikerer konfliktnedtrappende med beboerne. Medarbejderne hilser på de beboere, de møder, og beboerne tiltales ved fornavn. I kontakten med beboerne anvender medarbejderne fysisk berøring.

##### Beboere:

En beboer fortæller, at hun ikke kan huske navne, men kender ansigtet på de medarbejdere, hun møder.

Beboerne beskriver medarbejderne som værende søde, flinke og venlige. En beboer udtrykker, at hun ikke møder nogle medarbejdere, hun ikke kan lide.

En anden beboer udtrykker, at der er "mange smil".

##### Medarbejdere:

Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne italesætter blandt andet følgende fokus:

- Møde beboeren der, hvor beboeren er.
- Sikre godt kendskab til beboeren og bruge informationer fra familie, pårørende og livshistorien i mødet med beboerne.
- Lave et godt fodarbejde, inden beboerne flytter ind.
- Være bevidst om det nonverbale sprog.
- Være opmærksom på beboernes begrænsninger.
- Tale langsomt, tydeligt og i korte sætninger.
- Fokus på, at en dialog med en beboer ikke forstyrrer de øvrige beboere, der er i rummet eller omkring bordet.

Medarbejderne italesætter fokus på at skabe den gode relation til familien. Pårørende skal føle sig trygge ved at henvende sig til personalet, og derfor forsikres pårørende ofte om, at de altid kan rette henvendelse, når de har behov for en snak. Medarbejderne udtrykker bevidsthed om at udvise en imødekommende adfærd og ikke gå i defensiv, når pårørende udtrykker en frustration.

Medarbejderne fortæller, at de gennem undervisning i belastnings-psykologi har fået gode kommunikative redskaber til at håndtere vanskelige situationer. Medarbejderne beskriver eksempler på, hvordan de bruger redskaberne i dialogen med hinanden. Det er medarbejdernes oplevelse, at der er rum til, at man siger til og fra, når man oplever noget, der er svært og noget, der påvirker en. Medarbejderne giver udtryk for at være helt trygge ved at tage fat i en kollega, hvis der opleves en mindre hensigtsmæssig kommunikation eller adfærd.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne under gruppeinterviewet i meget høj grad kan redegøre for faktorer, der sikrer respektfuld kommunikation og adfærd over for beboerne.

**3.2.5 Observationsstudier**

<b>Data</b>	<p>Observationsstudier af udførelse af hjælp til personlig pleje:</p> <p><b>Kommunikation</b></p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Beboeren har let til smil. Dialogen mellem beboeren og medarbejderen giver flere gange anledning til, at der grines sammen. Medarbejderen formår med sin rolige adfærd at skabe en god stemning omkring beboeren.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen kommunikerer i en respektfuld og anerkendende tone til beboeren. Medarbejderen taler med beboeren om små hverdagsagtige ting. Beboeren smiler og udviser tryghed ved medarbejderens tilstedeværelse og kommunikation. Beboeren roses og anerkendes undervejs.</p> <p><b>Selvbestemmelse og medindflydelse</b></p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren spørges, om hun ønsker at komme på toilettet, før hjælpen til nedre personlig pleje udføres i sengen. Medarbejderen informerer løbende beboeren om det, der skal ske. Beboeren gives valgmuligheder i forhold til påklædning.</p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Beboeren inddrages i valg af påklædning, og gives flere valgmuligheder. Medarbejderen spørger beboeren, om hun må hjælpe hende, før hun udfører en handling. Beboeren takker ja hertil hver gang, medarbejderen tilbyder sin hjælp. Beboeren tager ikke selv initiativ undervejs.</p> <p><b>Rehabilitering</b></p> <p><u>Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:</u> Medarbejderen guider beboeren til at være aktiv under plejen. Beboerens ressourcer inddrages, når det er muligt, eksempelvis ved vendinger i sengen, forflytninger og personlig pleje. Under forflytninger med Sara Steady anvender medarbejderen fysisk berøring, så beboeren er tryk i situationen. Beboeren guides til selv at klare den øvre personlige pleje. Beboeren følger uden problemer medarbejderens guidning. Medarbejderen er meget omhyggelig med at sikre, at beboeren får børstet sine tænder godt. Medarbejderen spørger venligt, om hun må hjælpe beboeren lidt. Beboeren får creme og deodorant på. Beboeren udtrykker velvære ved at modtage plejen. Afslutningsvis pudses beboerens briller.</p>
-------------	--

**Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:**

Medarbejderen oplyser, at beboeren tilbydes bad næsten hver dag. Medarbejderen spørger venligt beboeren, om hun er klar til at komme op, og om hun kunne tænke sig et bad. Beboeren takker glad ja hertil, og medarbejderen konstaterer over for beboeren, at så gør de helt, som de plejer. Beboeren smiler ved meldingen herom. Tilsynet observerer ikke selv udførelsen af badet, men kan høre, hvorledes medarbejderen guider og støtter beboeren i at anvende egne ressourcer mest muligt. Medarbejderen motiverer eksempelvis beboeren til selv at vaske og skylle sit hår. Medarbejderen fortæller beboeren, at der ligger et håndklæde på gulvet, som hun kan træde på, og således er medarbejderen opmærksom på faldforebyggelse. Senere motiveres beboeren til at gå hen og sætte sig på sengen for at tørre sig. Medarbejderen er under hele plejeforløbet opmærksom på, at beboeren ikke selv tager initiativ, men har behov for løbende guidning og støtte. Det er tydeligt, at medarbejderen har et godt kendskab til, hvorledes beboeren plejer at få hjælpen til badet. Beboeren får lagt lidt make-up og får smurt creme på kroppen og i ansigtet. Medarbejderen taler med beboeren om velvære ved at få creme og make-up på, og minder beboeren om, hvordan hun er vant til dette. Beboeren nyder tydeligvis medarbejderens venlige og omsorgsfulde tilgang. I enkelte tilfælde gør beboeren ikke helt, som medarbejderen foreslår. Tilsynet bemærker, at medarbejderen også i disse situationer udviser faglig forståelse for den personcentrerede tilgang og ikke korrigerer beboeren, så beboeren oplever nederlag.

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

Medarbejderen starter med at lægge sin telefon på kontoret, da medarbejderen ikke ønsker at blive forstyrret under plejeforløbet. Plejen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Beboeren får udført nedre personlig pleje i sengen, og hjælpes herefter på badeværelset, hvor øvre personlig pleje udføres. Beboeren sidder lidt på toiletet, og medarbejderen informerer beboeren om, at hun bare skal tage sig den tid, hun har behov for. Medarbejderen udfører praktiske opgaver i boligen, mens beboeren er alene på badeværelset. Medarbejderen holder samtidig lidt øje med beboeren og spørger, om hun er ok. Medarbejderen overholder gældende hygiejniske retningslinjer. Der luftes ud i boligen, før beboeren følges ned i spisestuen til morgenmad.

**Observationsstudie af hjælp til personlig pleje:**

Beboeren går selv fra sengen til badeværelset, hvor beboeren modtager hjælp til bad. Medarbejderen støtter og guider beboeren undervejs. Medarbejderen arbejder i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Medarbejderen overholder gældende hygiejniske retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser undervejs. Medarbejderen foretager lette praktiske opgaver i boligen. Beboeren motiveres til at hjælpe med at bære skraldeposen ud.

Tilsynet observerer, at medarbejderen håndterer vasketøj i hånden, og går på gangarealet iført forklæde. Medarbejderen udtrykker straks, at hun er fuldt ud bevidst om, at der ikke må bæres forklæde på fællesarealerne, men at hun lige lod sig stresses lidt af, at beboeren forlod boligen, før hun selv var klar til at gå ud.

**Tilsynets vurdering - 4**

Tilsynet vurderer, at der under begge observationsstudier i meget høj grad kommunikeres i en respektfuld og anerkendende tone til beboerne.

Tilsynet vurderer, at plejen og omsorgen for beboerne i meget høj grad udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og ud fra et fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse.

Tilsynet vurderer, at begge medarbejdere efterlever retningslinjerne i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

Tilsynet vurderer, at hjælpen til personlig pleje i det ene observationsstudie i meget høj grad udføres på en faglig korrekt måde. I forhold til det andet observationsstudie er det tilsynets vurdering, at medarbejderen ikke håndterer vasketøj og anvender værnemidler på faglig korrekt måde. Tilsynet bemærker her, at medarbejderen bærer vasketøj i favnen, og at medarbejderen ikke tager sit forklæde af, før hun går ud på fællesarealet. Tilsynet anerkender, at medarbejderen udfører de øvrige opgaver omkring den personlige pleje på en faglig korrekt måde.

### 3.3 ORGANISATORISKE RAMMER OG TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

#### 3.3.1 Organisatoriske rammer, kompetencer og udvikling

Data	<p><b>Leder:</b></p> <p>Seniorcentret har tre daglige ledere i plejen, en serviceleder og en terapeutleder. Lederen beskriver, at det har høj prioritet at have ledelsen tæt på plejepersonalet, og at de daglige ledere er synlige i bofællesskaberne. Seniorcentret er godkendt som Eden-hjem, hvor filosofien bygger på et fokus på livserfaring og vækst uanset alder.</p> <p>Lederen beskriver, at der ledelsesmæssigt arbejdes ud fra en tilgang, hvor medarbejderne i videst muligt omfang bidrager med forslag til løsninger og beslutninger. Medarbejdere er repræsenteret i forskellige arbejdsgrupper, hvor der træffes beslutninger.</p> <p>På seniorcentret er der fokus på, at oplæring sker i praksis. Sygeplejersker introducerer til hands-on opgaver. Nyansatte medarbejdere gennemgår introduktionsforløb og tilknyttes mentorordning. Der arbejdes med praksisnær undervisning i relation til arbejdet med dokumentationen. It-superbrugere og kliniske vejledere underviser i praksis i brugen af omsorgssystemet. Det er erfaringen, at medarbejderne har større udbytte af praksisnær undervisning frem for kursusforløb over flere dage.</p> <p>Lederen oplyser endvidere, at der afholdes beboerkonferencer, hvor der ud over fokus på beboernes helbredsmæssige situation også rettes et fokus på at få medarbejdernes perspektiv med, forstået på den måde, at der tales om, hvad der rører sig hos medarbejderne. Medarbejderne styrkes i at støtte hinanden i hverdagen, når der gives rum til at tale om det, der er vanskeligt og det, der påvirker den enkelte medarbejder i hverdagen. Ovenstående indsats er en del af arbejdet med temaerne omkring belastningspsykologi samt en del af arbejdet med forebyggelse af forræelse.</p> <p>Der arbejdes ud fra den personcentrerede tilgang. Seniorcentret har pædagoger ansat. Pædagogerne deltager ikke i plejen, men bidrager med indsats relateret til deres pædagogiske faglighed, herunder relationsarbejdet. Pædagogerne går på tværs af afdelingerne, og arbejder både i dag- og aftentimerne.</p> <p>Som led i kompetenceudvikling af medarbejderne samarbejder seniorcentret med en ekstern konsulent, som underviser i demens og filosofien bag Eden. Medarbejderne har tidligt i forløbet fået udbytte af undervisningen, og de anvender allerede dele af den nye viden i praksis.</p> <p>Pårørendesamarbejdet har været et emne i kompetenceudviklingen af afdelingsledelsen. Afdelingsledelsen har fået supervision på området for at sikre, at de er godt klædt på til arbejdet. Lederen italesætter, at der er stor forskel på pårørendes behov for dialog med personalet, men at der gøres et stort arbejde for at imødekomme de pårørendes individuelle behov.</p> <p><b>Medarbejdere:</b></p> <p>Medarbejderne føler sig kompetente til at klare de opgaver, de stilles over for. Medarbejderne beskriver gode muligheder for faglig sparring og kompetenceudvikling. Medarbejderne beskriver kompetenceudvikling inden for emner som værtsrolle, risikosituationslægemidler, dysfagi, belastningspsykologi, Eden, demens og palliation.</p>
------	--



En medarbejder fortæller, at hun netop er blevet tilbudt kompetenceudvikling i forhold til sin rolle som praktikvejleder. Medarbejderne føler sig fagligt godt klædt på til at arbejde med den personcentrerede tilgang i praksis. En af medarbejderne pointerer, at der også er bevidsthed om, at den personcentrerede tilgang også afspejles i måden, der dokumenteres på.

#### Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad er ledelsesmæssigt fokus på at sikre, at organiseringen understøtter mulighederne for at levere høj kvalitet i udførelsen af kerneydelser for beboerne.

Det er tilsynets vurdering, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at sikre det gode samarbejde med pårørende.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne føler sig kompetente til at udføre de opgaver, de stilles overfor i hverdagen, og at der på seniorcentret er gode muligheder for kompetenceudvikling.

### 3.3.2 Tværfagligt samarbejde

#### Data

##### Leder:

Lederen italesætter, at seniorcentrets faste mødestruktur medvirker til at sikre gode rammer for den løbende tværfaglige sparring både mellem medarbejdere i dag-, aften- og nattevagter.

Det opleves helt naturligt i hverdagen at inddrage relevante samarbejdspartnere, når der opstår behov herfor. På beboerkonferencer deltager eksempelvis fysio-, ergo- og musikterapeuter. Terapeuterne er synlige på afdelingerne, og medarbejderne har således let adgang til at få faglig sparring.

Lederen beskriver, at man på seniorcentret har meget kompetente sygeplejersker med specialistkompetencer, som bringes i spil i den løbende tværfaglige sparring.

##### Medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde er velfungerende, og at der altid er mulighed for at få faglig sparring, når man har behov herfor, idet eksempelvis terapeuterne og sygeplejerskerne er meget synlige på afdelingerne. En medarbejder beskriver et eksempel på, hvordan forflytningsproblematikker i forhold til en konkret beboer blev løst gennem et samarbejde mellem plejepersonalet og terapeuterne. En anden medarbejder beskriver, hvordan der sparreres med læger og terapeuterne, herunder også musikterapeuten, når en beboer ikke kan motiveres til at modtage den pleje og omsorg, der vurderes behov for.

Medarbejderne finder, at de har stort udbytte af den tværfaglige sparring, der foregår på beboerkonferencerne. Medarbejderne oplever ligeledes god faglig sparring med køkkenpersonalet, når en beboer har særlige ernæringsmæssige behov eller ønsker.

Medarbejderne ser gode muligheder i samarbejdet med pædagogerne. Medarbejderne beskriver, at man dog stadig er i proces med at definere roller og ansvar. Medarbejderne beskriver, at der er gode erfaringer med at inddrage den pædagogiske faglighed i forhold til beboere med særlige udfordringer.

Videndeling omkring beboerne sker via dokumentationen i omsorgssystemet. Derudover er der overlap mellem vagter, hvilket giver mulighed for, at der også kan ske en mundtlig overlevering.

Medarbejderne oplyser, at de deltager i aftenvagter. Antallet af aftenvagter er individuelt aftalt for den enkelte medarbejder. Medarbejderne oplever et godt udbytte af at være i aftenvagter, da dette bidrager til en større forståelse for beboernes døgnrytme og den forskel, der kan være på beboernes behov fra dag til aften.

**Tilsynets vurdering - 5**

Tilsynet vurderer, at der ledelsesmæssigt i meget høj grad er fokus på at skabe gode rammer for det tværfaglige samarbejde.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget høj grad kan redegøre for, hvorledes der sikres tværfaglig sparring i hverdagen. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever det tværfaglige samarbejde som værende meget velfungerende.

## 4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

### 4.1 FORMÅL

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

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

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

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

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

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

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

### 4.2 METODE

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

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

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

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

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

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	<p><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 målrettet 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 målrettet 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.